

Enquête de satisfaction

sur le soutien dans l'emploi

Analyse des entretiens réalisés en février 2013
auprès de personnes handicapées
et d'entreprises bénéficiaires

En collaboration avec le département Emploi formation de l'Awiph



Agence Wallonne
pour l'Intégration
des Personnes Handicapées

Service Etudes statistiques et méthodes

Contact : Bernadette Varlet - tél : 071/205.542
b.varlet@awiph.be

mai 2013

Introduction

A la demande de la direction des dispositifs ordinaires du département « Emploi-formation », une enquête de satisfaction concernant le soutien dans l'emploi a été réalisée début 2013 par le service Etudes, statistiques et méthodes de l'Awiph au moyen d'entretiens téléphoniques.

Les entretiens d'enquête ont eu lieu en février 2013.

L'objectif de ce travail était d'évaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires du soutien dans l'emploi, autant les personnes handicapées que les entreprises.

Ce rapport présente le contexte de l'évaluation, le public visé, la méthode utilisée, les résultats obtenus et propose une perspective d'étude.

Contexte de l'évaluation

Le texte ci-dessous résume le contexte de cette évaluation et est composé d'extraits du document : « le soutien dans l'emploi pour les personnes handicapées - Projet pilote 2005-2012 - Première partie : bilan quantitatif et qualitatif – Quelques balises méthodologiques »

« L'AWIPH a lancé en 2004 un appel à projets de soutien dans l'emploi, parce que :

- le taux d'emploi des personnes handicapées n'est pas satisfaisant (en Région Wallonne ... et ailleurs !). Par exemple, l'Enquête sur les Forces de Travail menée en 2002 indique que seulement 42,5 % des Belges qui se considèrent en situation de handicap travaillent, pour 72,3 % des personnes qui ne se considèrent pas en situation de handicap ...
- malgré l'existence de plusieurs formes de soutien à l'insertion professionnelle, il y a des personnes handicapées qui ne sont pas suffisamment aidées, notamment parce qu'un soutien individualisé et intensif fait défaut,
- dans d'autres pays, le Supported Employment¹ se développe et permet d'obtenir des résultats significatifs,
- pendant de nombreuses années, on semble avoir cru qu'il suffisait de distribuer des subventions aux entreprises pour leur faire accepter des travailleurs handicapés. On sait maintenant que même si des aides financières restent indispensables, leurs attentes consistent *aussi* à être aidées à gérer les situations de handicap.

¹ *Soutien dans l'emploi* au Québec, *Arbeitsplatzassistenz* dans les pays germanophones, ... Cette approche est particulièrement développée dans les pays anglo-saxons, aux Pays-Bas, en Allemagne, etc.

- des économies avaient été réalisées sur les primes aux entreprises, que le Ministre de l'époque a souhaité réinvestir dans des formes nouvelles de soutien dans l'emploi.

Après trois premières années, sur base d'une évaluation, un deuxième appel à projets a été lancé. Il est financé en grande partie grâce au Fonds Social Européen.

A travers l'action des 11 services impliqués, il s'agit de développer une méthodologie :

1. de soutien :
 - intensif,
 - individualisé,
 - sur mesure,
 - à long terme,
2. visant l'emploi dans des conditions ordinaires de travail,
3. par le biais d'une offre de services :
 - au travailleur handicapé,
 - à l'entreprise,
5. mise en œuvre par un jobcoach,
6. mobilisant aussi :
 - un réseau de partenaires,
 - des supports naturels.

LE PUBLIC CIBLE

L'action concerne des personnes :

- inscrites à l'AWIPH,
- qui souhaitent travailler,
- prêtes à occuper rapidement un emploi,
- qui ont *une idée* de ce qu'elles veulent faire (type de travail, de modalités de travail, ...),
- pour lesquelles le constat a été fait (ou le pronostic posé) que d'importantes difficultés sont rencontrées en entreprise,

L'ACTION MENEÉE

Le projet vise une mise en entreprise rapide ou le maintien en entreprise pour un travailleur qui devient handicapé ou dont le handicap pose problème à l'emploi. Il affirme aussi une ambition de soutien à long terme : les problèmes ne vont pas tous s'arranger, pas une fois pour toutes, il faudra faire face à des difficultés pour assurer le maintien à l'emploi.

Il constitue une aide tant aux personnes handicapées qu'aux employeurs. En effet, le handicap laisse certaines entreprises désarmées. Le jobcoach servira dès lors d'intermédiaire, de médiateur, entre l'entreprise et le travailleur handicapé. Il aidera l'entreprise à assumer certaines de ses responsabilités d'accueil, de formation, d'intégration d'un nouveau travailleur, et au-delà, de maintien à l'emploi et de gestion de carrière.

Il complète l'éventail des outils d'insertion promus par l'AWIPH, et en cela, constitue un complément à ce qui existe :

- les centres de formation professionnelle agréés,
- les entreprises de travail adapté,
- les Missions régionales,
- les services d'accompagnement,
- les aides financières aux entreprises,
- les contrats d'adaptation professionnelle.

En élargissant l'éventail des soutiens possibles, il permet de mieux rencontrer les besoins, nécessairement diversifiés, des personnes handicapées et des entreprises.

CHRONOLOGIE DES ETAPES

Ainsi qu'il a déjà été précisé, l'essentiel du soutien est apporté en entreprise (d'où l'intitulé du projet). Cela signifie que le bénéficiaire doit soit être déjà en entreprise, soit y être amené aussi rapidement que possible.

1. Premiers contacts
2. Evaluation des besoins, aptitudes, intérêts, projets, ...
3. Soutien à la recherche d'emploi
4. Soutien à l'intégration en entreprise
5. Maintien à l'emploi

LES SERVICES

Quatre services (dont un fédérant quatre centres de formation) ont démarré en 2005 et fonctionnent toujours. Sept autres ont été sélectionnés en 2009 et fonctionnent depuis 2010.

Les jobcoachs sont employés par un service existant, ce qui est supposé les faire profiter de l'expertise de ce service, mais pour des personnes et des modes d'action différents de leurs interventions classiques. Plus précisément :

- 6 services sont développés par des centres de formation professionnelle agréés, à savoir :

- Aurélie (Herstal),
- Le Plope (Vottem),
- Le Réseau (Monceau),
- Le Tilleul (Waremmes),
- Polybat (Braine-le-Comte),
- Prorienta (Tournai) ;

- 6 services sont complémentaires à un service d'accompagnement agréé à savoir :

- le Centre de Formation Continue Spécialisé (Mons et La Louvière),

- Chez Vous (Verviers),
- ESEM (Momignies)
- le service d'accompagnement de l'Intercommunale Sociale du Brabant Wallon,
- Le Pélican (Grivegnée),
- Sésame (Arlon).

- un service (*Hainaut Jobcoaching* - Charleroi) est issu d'un service d'insertion professionnelle mis en place par la Province du Hainaut, non agréé par l'AWIPH. Ce service développe aussi d'autres activités que celles de soutien dans l'emploi (que l'on pourrait qualifier d'apparentées à celles d'un service d'accompagnement spécialisé en insertion professionnelle) ;

- un service est issu d'une entreprise de formation par le travail, *Les Ateliers de Pontauray* (Mettet), service *général* donc, mais qui a développé du jobcoaching depuis de nombreuses années, et souhaitait étendre son action au public des personnes handicapées.

Parmi les préoccupations qui ont présidé au deuxième appel à projets, figurait celle d'assurer une couverture de l'ensemble du territoire wallon. Sans vraiment le vouloir (puisque tous les services candidats considérés comme admissibles ont finalement été retenus !), on y est plus ou moins arrivés.

LES JOBCOACHS

La plupart des services comptent un jobcoach à temps plein. Trois ont deux jobcoachs à mi-temps. Un service est subventionné pour 1,5 ETP, répartis sur les sept agents du service d'accompagnement. Un autre a obtenu un accord pour 2 ETP, mais n'a activé cet accord que pour un ETP (réparti sur deux personnes). La plupart du temps, les jobcoachs investis à temps partiel sur le soutien dans l'emploi ont d'autres activités au sein du service mère². »

² on entend par service mère le service qui a introduit une candidature en vue de participer au projet pilote de soutien dans l'emploi, et continue bien entendu à développer ses activités de base.

Objet de l'évaluation

L'évaluation réalisée s'est centrée sur une approche de type **qualitative** en recueillant :

- d'une part la *satisfaction des personnes handicapées* concernant le soutien dont elles ont bénéficié/ bénéficient
- et d'autre part *la satisfaction des employeurs* quant à ce soutien qui peut également leur avoir été fourni.

D'une manière générale, nous avons abordé les thématiques suivantes :

- Quelles étaient les **attentes** des personnes handicapées/des employeurs à l'égard du jobcoach ?
- Comment était **perçue** l'arrivée d'un jobcoach par les employeurs avant/pendant le soutien ?
- Parmi les attentes auxquelles le jobcoach peut apporter une réponse, lesquelles ont été satisfaites ?
- **Qu'a fait le jobcoach** pour y répondre ?
- Le **rôle** du jobcoach était-il clair aux yeux des bénéficiaires (personnes handicapées /employeurs) ?
- Quelle était la **fréquence** des contacts ou des rencontres avec le jobcoach ?
- Cette fréquence était-elle satisfaisante ?
- Le soutien était-il satisfaisant d'une manière générale ?
- Le **travail ou la formation** pendant le soutien convenait-il/elle aux personnes handicapées ?
- Le jobcoach aurait-il pu **soutenir davantage ou autrement** les bénéficiaires?
- Les bénéficiaires ou l'employeur pourrait-il envisager de **se passer du soutien** lorsque celui-ci est encore en cours ?
- L'employeur est-il **prêt à renouveler l'expérience** ?

Public de l'enquête

Comme expliqué ci-avant, de commun accord avec la direction des dispositifs ordinaires, il a été décidé d'interroger :

- d'une part des personnes handicapées bénéficiant (ou ayant bénéficié d'un soutien),
- et d'autre part des employeurs chez lesquels des personnes handicapées, soit sont entrées en formation dans le cadre d'un CAP (contrat d'adaptation professionnelle), soit travaillent actuellement ou ont travaillé précédemment en bénéficiant d'un soutien.

Concernant **les personnes handicapées**, nous avons comme objectif de :

- distinguer dans l'échantillon les personnes handicapées bénéficiaires suivant que le soutien est *en cours / est arrêté*,
- d'interroger au total *30 personnes* handicapées (15 avec soutien en cours – 15 dont le soutien est arrêté),
- retenir pour l'échantillon uniquement les personnes qui ont *connu une mise en entreprise d'au moins 6 mois* depuis le début du soutien ET qui avaient bénéficié de soutien *pendant au moins 12 mois*,

En effet, nous comptons sur le fait que pour mesurer la satisfaction quant au soutien, il faut que la personne ait pu bénéficier du soutien suffisamment longtemps pour pouvoir se forger une opinion,

Nous voulons de même recueillir son avis quant au soutien dans l'entreprise, c'est pourquoi la limite d'au moins 6 mois d'expérience professionnelle pendant le soutien dans l'emploi a été fixée,

- sélectionner parmi les personnes ne bénéficiant plus de soutien celles qui *n'ont plus de soutien depuis maximum 3 mois* avant la date de passation de l'entretien, ceci afin d'éviter que l'on ne s'adresse aux personnes qui ont un souvenir trop lointain et donc trop vague du jobcoach et du soutien reçu.

Concernant **les employeurs**, nous avons comme objectif de :

- nous adresser autant à des employeurs chez lesquels travaille une personne en cours de soutien qu'à des employeurs chez lesquels a travaillé (ou travaille peut être encore) une personne dont le soutien s'est arrêté,

- d'interroger au total 30 employeurs (15 employeurs de personnes avec soutien en cours – 15 employeurs de personnes dont le soutien est arrêté)
- sélectionner les employeurs de personnes répondant aux conditions précisées juste avant.

Les détails au sujet de l'échantillon sont présentés ci-après dans le paragraphe « résultats – répartition de l'échantillon ».

Pour former l'échantillon, les noms d'environ 80 personnes handicapées bénéficiaires ont été tirés au hasard dans les bases de données complétées par les services de soutien dans l'emploi.

Dans ce type d'enquête, il arrive souvent que, soit les numéros de téléphone de quelques personnes aient récemment changé, soit les personnes ne répondent pas ou ne soient pas disponibles pour répondre au questionnaire, ou encore que le numéro communiqué par la personne ne soit pas correct. Ainsi, une « réserve » d'au moins le double de l'échantillon prévu s'imposait. La plupart satisfaisait aux critères prévus mais pas l'entièreté.

Les numéros de téléphone des personnes handicapées et de la personne de contact de l'entreprise où travaillent/ont travaillé ces personnes ont été obtenus auprès des jobcoachs. Il s'agissait de la personne la plus susceptible d'avoir été en contact avec le / la jobcoach au sein de l'entreprise. Ainsi, pour une partie de l'échantillon, nous avons joint l'employeur ainsi que la personne handicapée qu'il employait/avait employée. Cependant, étant donné que le but de l'enquête n'était pas de comparer au cas par cas la réponse de la personne handicapée avec celle de son employeur, nous n'avons pas relevé le nombre de fois où cette situation s'est présentée.

Méthode utilisée

Pour réaliser cette évaluation, et au vu du nombre important de personnes que nous souhaitions interroger (60 au total), nous avons choisi la méthode de l'entretien téléphonique.

❖ *Le pré test*

Nous avons réalisé un prétest au mois d'octobre auprès de 5 employeurs et de 4 personnes handicapées.

A l'issue de ce pré-test nous avons pu valider la majeure partie des questions et rectifier l'ordre de certaines questions.

Le temps de passation est apparu raisonnable puisqu'il se situait entre 15 min pour les employeurs et 20 – 30 min pour les personnes qui sont d'ailleurs parfois enclines à parler longuement de leur expérience professionnelle, des difficultés/apports qui y sont liés.

❖ *L'enquête*

Elle s'est déroulée du 1^{er} février au 28 février 2013.

Les entretiens téléphoniques ont été effectués par deux personnes du service études statistiques et méthodes pendant les heures habituelles de travail (9h00-17h00).

Il s'est avéré qu'il n'était pas toujours simple de joindre les personnes handicapées et encore moins les employeurs.

Les personnes qui sont au travail ne répondent bien souvent pas. Quand elles décrochent leur téléphone, il faut encore trouver une plage horaire d'un bon quart d'heure qui s'intercale dans leurs activités, et ce n'est pas toujours possible.

Les employeurs sont à l'écoute mais mettent plus facilement une limite à leur temps de parole.

Par ailleurs, notons que tous ceux qui ont répondu à l'enquête (que ce soit les employeurs comme les personnes handicapées) l'ont fait très consciencieusement et avec disponibilité.

Résultats

❖ *Répartition de l'échantillon des personnes handicapées*

Au total, 28 personnes handicapées ont été interrogées au lieu des 30 prévues. Voici comment elles se répartissent suivant que le soutien est en cours ou ne l'est plus. Le premier tableau indique par quel service de soutien dans l'emploi le soutien a été effectué.

	en cours	arrêté	total
Hainaut Jobcoaching	3		3
A4 CFP- Le Réseau	3		3
Chez vous	2	1	3
Plope	2	3	5
A4CFP-Aurélie	1	3	4
Cfcs	1	5	6
Esem	1		1
Isbw	1	1	2
Pelican	1		1

Nous n'avons pas pu joindre de bénéficiaires soutenus par les services suivants, soit parce qu'aucun bénéficiaire ne répondait aux critères définis (Sesame), soit parce que les personnes étaient injoignables au moment de l'enquête :

- A4cfp Polybat
- A4CFP Prorienta
- Liber
- Sesame
- Pontauray

Ajoutons que nous n'avons pas comme objectif de constituer un échantillon représentatif pour chaque service de soutien dans l'emploi.

- ***Personnes handicapées dont le soutien est en cours***

.....

Nous avons interrogé **15 personnes** qui bénéficiaient du soutien au moment de l'enquête.

13 d'entre elles ont entre 1 et 2 ans de soutien (+ quelques mois pour les 2 autres)

10 travaillent depuis au moins un an chez l'employeur actuel et quant aux 5 autres :

3 depuis 11 mois

1 depuis 7 mois

1 depuis 4 mois (mais a une expérience de 6 mois chez un autre employeur)

- **Personnes handicapées dont le soutien arrêté**

Nous avons pu interroger **13 personnes** qui ne bénéficiaient plus de soutien.

Pour 2 personnes, le soutien a duré entre 2 et 4 ans ; 6 ans pour une troisième.

Pour 3 personnes, le soutien a duré entre 1 an et 2 ans

6 personnes ont bénéficié du soutien pendant une période inférieure à un an (5 personnes : 7 à 8 mois, la dernière : 4 mois)

2 ont travaillé moins de 1 mois dans le cadre du soutien dans l'emploi ; quant aux 11 autres :

2 entre 2 et 3 mois

5 entre 8 et 10 mois

4 entre 1 an et 3 ans ou plus

❖ Répartition de l'échantillon des employeurs

Nous avons pu interroger au total **20 employeurs** de personnes handicapées ayant bénéficié de soutien dans l'emploi (au lieu des 30 prévus). Les personnes handicapées qui y travaillaient ou y avaient travaillé, ainsi que les employeurs étaient soutenus par les services suivants :

	en cours	arrêté	total
plope	3	1	4
A4CFP-aurélie	2	2	4
Cfcs	2	1	3
pelican	1	1	2
A4CFP-Le réseau	1	2	3
polybat	2		2
A4 CFP -prorienta		2	2

Nous n'avons pu interroger d'employeurs de personnes soutenues par les services suivants, soit parce nous n'avons pas reçu de coordonnées (Sesame), soit parce que les personnes étaient injoignables au moment de l'enquête:

- Liber
- Chez vous
- ISBW
- Hainaut Jobcoaching
- Pontaury
- Esem

Les employeurs se répartissaient ainsi suivant que le soutien de la personne handicapée était encore en cours ou arrêté :

- **9 employeurs** employant une personne handicapée ayant un soutien en cours (et bénéficiant dans l'idéal d'un soutien d'au moins un an, et d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois) au moment de l'entretien
- **11 employeurs** ayant employé une personne handicapée qui n'est plus soutenue (et qui a bénéficié dans l'idéal d'un soutien d'au moins un an, et d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois) au moment de l'entretien. Il se peut que ces personnes soient encore à l'emploi dans cette même entreprise. Une question en début de questionnaire permet d'ailleurs de relever cette information auprès de l'employeur.

Ainsi, 48 personnes - 28 bénéficiaires personnes handicapées

et 20 employeurs - ont répondu à cette enquête.

❖ *Caractéristiques du public cible : personnes handicapées*

Lors de cette enquête, nous avons interrogé davantage d'hommes que de femmes. Les personnes handicapées qui ont répondu à l'enquête se répartissent de façon presque équivalente dans les différentes classes d'âge, que le suivi soit en cours ou arrêté.

Sexe	en cours	arrêté	total
f	5	6	11
m	10	7	17

âge au début du soutien	en cours	arrêté	total
<25	4	2	6
25-34	6	2	8
35-44	4	4	8
45-54	1	5	6

Les derniers diplômes obtenus par les répondants au moment du début du soutien sont les suivants :

Dernier diplôme obtenu	en cours	arrêté	total
sans diplôme	2	1	3
ceb	4	3	7
cesi	2	2	4
cess	3	4	7
non reconnu	3		3
univ	1	2	3

Les personnes ayant répondu à l'enquête présentaient des difficultés dont l'origine relève des domaines suivants :

Domaines des difficultés	en cours	arrêté	total
Santé mentale		7	7
Troubles moteurs-membres inférieurs		3	3
Epilepsie		2	2
Problème de santé physique chronique	3	2	5
Allergies alcool		1	1
Déficiência intellectuelle	7	1	8
Vue	1	1	2
Troubles moteurs-membres supérieurs	2		2

Seules quelques personnes cumulent des difficultés relevant de 2 ou 3 domaines. Globalement, les **personnes présentant des difficultés pouvant être mises en lien avec des troubles de santé mentale, une déficiência intellectuelle ou des problèmes de santé physique chronique** sont plus nombreuses dans le cadre de cette enquête. Cette prévalence s'observe également de manière générale au sein de la population de personnes handicapées bénéficiant du soutien dans l'emploi.

Le dernier type de contrat obtenu par le personne au moment du soutien (le plus récent pour les « soutiens en cours », et le dernier en cours pendant le soutien dans l'emploi pour les « soutiens arrêtés ») est plus souvent un contrat de travail : CDD ou CDI.

	En cours	Arrêté
stage déc.		1
cap	7	5
cdd	5	3
cdi	3	4

Les caractéristiques suivantes concernent uniquement les 13 personnes handicapées qui ont répondu à l'enquête ET dont le soutien s'est arrêté.

Les raisons de l'arrêt du soutien sont décrites comme suit dans les bases de données complétées par les services. On constate que les personnes perçoivent ces raisons de la même manière. En effet, ces mêmes causes sont explicitées par les répondants lors de l'entretien. En général, le soutien s'arrête car le bénéficiaire se perçoit (et est perçu par le jobcoach) comme **suffisamment autonome**. Les personnes ont connu pour la plupart 1 ou 2 lieux de travail durant la période de soutien.

Raisons de l'arrêt du soutien	
Bénéficiaire suffisamment autonome	8
arrêt par le bénéficiaire	2
Arrêt commun accord	1
Arrêt par le jobcoach	1
Cas de force majeure	1

Nombre de lieux de travail en soutien	
1 lieu	7
2lieux	4
3 lieux	1
4 lieux	1

Lors des entretiens, on apprend que 7 personnes sur 13 (soit un peu plus de la moitié) travaillent encore sur le lieu de travail qu'elles occupaient à la fin du suivi. Si elles ne sont plus sur cet ancien lieu de travail, elles ne travaillent pas non plus ailleurs.

Les raisons de l'arrêt du travail sont variées. Ceux qui travaillent encore ont pour la plupart un CDI.

Travaille / ne travaille pas au moment de l'enquête	
Non	6
oui	7 (5 CDI et 2 CDD)

Les caractéristiques suivantes concernent uniquement les personnes handicapées employées par les entreprises interrogées. Parfois, il s'agit des personnes handicapées interrogées elles-mêmes, mais pas toujours. Les renseignements donnés ici sont donc issus, soit de la base de données de l'Awiph, soit des réponses des employeurs eux-mêmes.

Ainsi, nous avons interrogé des employeurs répartis comme suit :

- 9 chez lesquels travaille une personne en cours de soutien et qui est, soit en CAP (2p.), soit en CDD (5p.), soit en CDI (2p.) au moment de l'entretien
- 11 chez lesquels a travaillé (et travaille parfois encore) une personne qui n'est plus soutenue et qui est au moment de la fin du soutien : soit en CAP (1p.), soit en CDD (3p), soit en CDI (7 p.)

	contrat des personnes en cours de soutien lors de l'enquête (= données awiph)	dernier contrat des personnes avec soutiens arrêtés (=données awiph)	
CAP	2	1	3
CDD	5	3	8
CDI	2	7	9
	Total : 9		Total : 11

En ce qui concerne les 11 personnes dont le soutien s'est arrêté, nous avons demandé aux employeurs :

- si la personne était toujours au sein de l'entreprise
- et si oui, avec quel type de contrat

Des réponses données par les employeurs, on apprend que **sur les 11** personnes qui avaient un contrat, **7 sont toujours à l'emploi** dans l'entreprise où le soutien a eu lieu (soit un peu plus de la moitié).

Parmi les 7 personnes qui étaient en CDI (à la fin du soutien) :

- pour une, l'employeur n'est pas certain du contrat actuel,
- pour une autre ce serait un CDD (?),
- **3 sont toujours en CDI**
- 2 ne travaillent plus dans l'entreprise

Parmi les 3 personnes qui étaient en CDD (à la fin du soutien)

- **2 CDD ont été maintenus,**
- 1 CDD a été arrêté

Enfin, la personne qui était en CAP n'est plus en entreprise

❖ Résultats qualitatifs

▪ 1ère partie : réponses des personnes handicapées

Les paragraphes suivants présentent des données plus qualitatives et relatives aux différents thèmes évoqués en début de rapport dans le paragraphe « objet de l'évaluation ».

Dans les graphes ou tableaux est conservée la distinction entre personnes dont le « soutien est en cours » et personnes dont « le soutien est arrêté ».

Les intitulés dans les tableaux résultent d'une analyse /synthèse réalisée à partir des commentaires des personnes ; ils n'ont pas été cités tels quels par les personnes qui répondaient aux questions ouvertes avec leurs propres mots. Les commentaires issus directement des entretiens donnent davantage d'explications sur les raisons d'une (in)satisfaction.

- **Service envoyeur**

.....

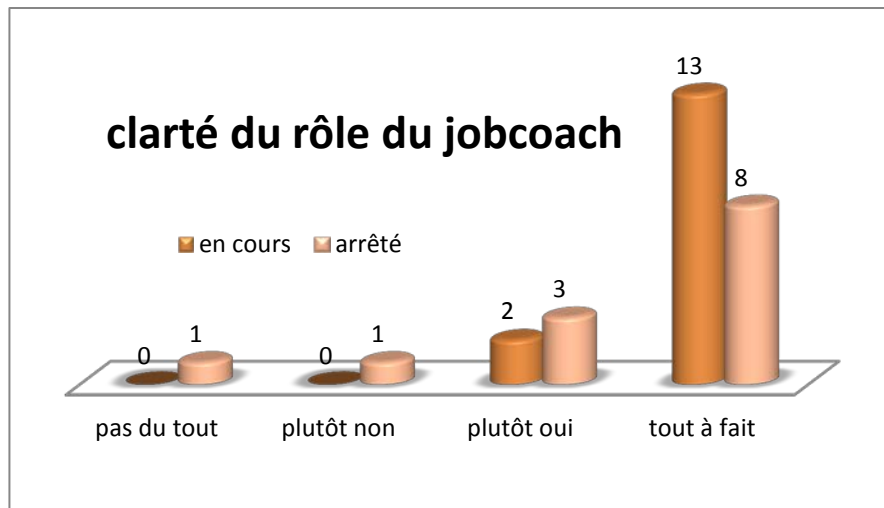
Les personnes dont le soutien est en cours ont été envoyées vers un service de soutien dans l'emploi par le BR (4 pers.) par le forem (1), par un service d'insertion (1) un jobcoach rencontré lors d'un forum sur l'emploi (1), un personnel médical (3p.), ou par un membre de la famille (2p.).

- **Clarté perçue quant au rôle du jobcoach ?**

.....

Ce que le jobcoach peut faire pour soutenir la personne est-il clair aux yeux de la personne ?

Le graphe suivant nous indique que la réponse est positive pour une grande majorité des personnes.



Quelques commentaires³ issus directement des entretiens expliquant la clarté / le manque de clarté :



« je sais que je peux compter sur elle »

« elle met en confiance, explique son rôle, et elle ne fait pas à la place de »



« cela dépend de la personne qui coach, les personnes qui ont des fonctions plus théoriques connaissent moins bien les personnes et donnent des réponses moins adéquates »

« mais ça a l'air d'être suspendu, je ne le vois plus... est-ce parce qu'il fait froid ?... »

- **Fréquence des contacts et satisfaction ?**

A quelle fréquence la personne est-elle en contact avec le jobcoach ? Cette fréquence est-elle satisfaisante pour elle-même ?

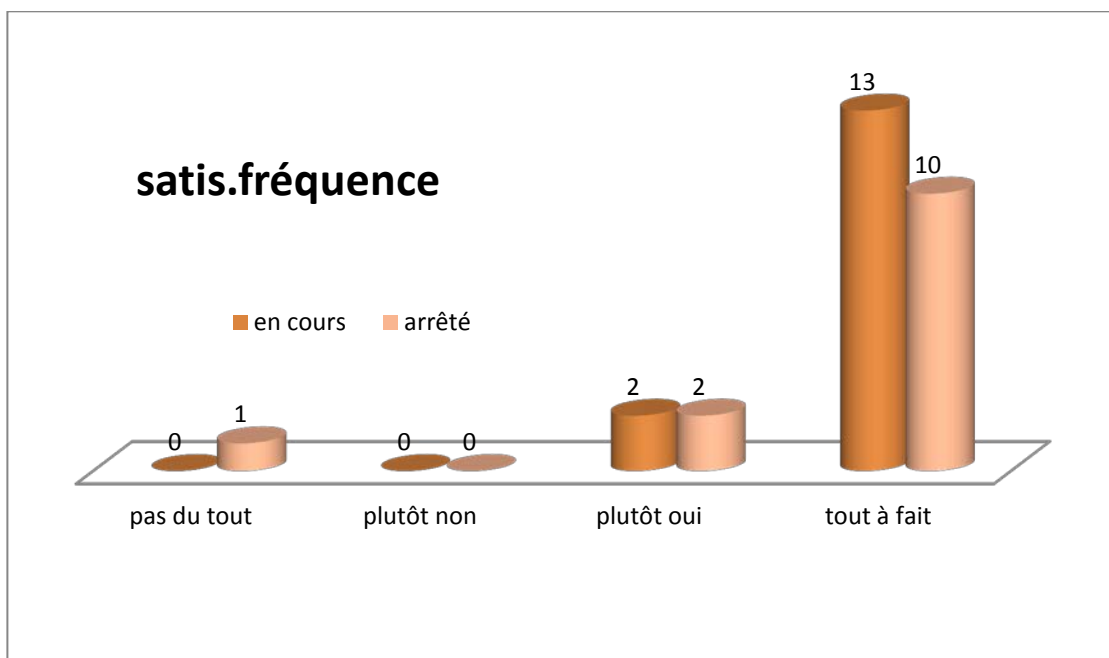
Pour les personnes dont **le soutien est en cours**, la fréquence du contact va le plus souvent de 1 x/mois à 1x/3mois.

Les personnes dont **le soutien s'est arrêté** parlent de plusieurs fois par mois au début du soutien puis le plus souvent 1x/2 ou 3 mois.

³ Le signe 👍 précède les commentaires positifs émis par les personnes alors que le signe 🙌 précède des commentaires révélateurs d'une insatisfaction ou d'une moindre satisfaction

Comme le montre le graphe ci-après, à une exception près, les personnes sont satisfaites de la fréquence de contact.

soutien en cours		Soutien arrêté	
		-au début	
1x/15jours	2	plrsrx/m	9
1 fois /mois	5	1x/m	1
1 fois/2mois	1	qqfois	1
1x/3mois	4	-ensuite	
coups de fil	1	régulièrement	1
rarement	2	plrsrx/m	2
		1x/2-3m	5
		2-3x/an	2



On peut supposer que pour les personnes renseignant une faible fréquence de contact, ce dernier était moins nécessaire puisque le niveau de satisfaction est malgré tout très bon. Cela laisse penser aussi que, pour ces personnes, le soutien avant l'entrée en emploi a été réalisé avec efficacité.

- **Les attentes au démarrage du soutien ?**

Sachant que le soutien dans l'emploi va démarrer, ou, alors qu'il vient de débuter, quelles sont les attentes de la personne vis-à-vis du jobcoach ?

Les personnes, en démarrant le soutien dans l'emploi, espèrent essentiellement trouver un travail et être aidé pour s'y présenter (que ce soit les personnes en cours de soutien ou dont le soutien est arrêté), comme le montre le tableau ci-dessous qui synthétise les réponses reçues.

Elles attendent aussi d'être soutenues dans les démarches de recherche et dans l'accroissement de la motivation, la confiance en soi.

	en cours	arrêté	total
retrouver confiance, motivation, trouver une orientation	3	4	7
démarches recherche (démarches admin; cv, lettre,...)	5	3	8
trouver travail, s'y présenter ensemble pour expliquer les avantages, ou les difficultés	9	7	16
être protégée contre l'exploitation, avoir des évaluations par la suite		2	2
pas d'attentes particulières		2	2

Quelques commentaires décrivent ces attentes :

« ... reprendre confiance en moi, avoir un coup de fouet au moral »

« ... trouver du boulot, m'aider à faire des lettres de motivation, voir comment téléphoner à mon employeur »

« ...m'aider à trouver vers quoi m'orienter, me pousser à chercher, à demander, car je n'ai aucune confiance en moi »

« ...ce que je voulais c'est qu'on explique mes difficultés à un employeur pour qu'il les accepte, puis faire des bilans avec le jobcoach pour voir comment ça se passe »

« ... qu'il me pousse un peu dans ma recherche d'emploi (jardin espace vert) »

- **En quoi consistait le soutien ?**

Quelles ont été les actions du jobcoach vis-à-vis de la personne ou de l'entreprise sur le lieu de travail ou en dehors de ce dernier, du point de vue de la personne?

Les personnes ont, dans la plupart des cas, décrit plusieurs actions. Les chiffres du tableau indiquent le nombre de fois où cette action a été relevée. Nous insistons ici sur le fait que nous rapportons la perception des personnes quant à l'action du jobcoach et que celle-ci peut dans certains cas s'éloigner un tant soit peu de la réalité concrète du suivi.

Ainsi, la perception des personnes sur ce que fait /a fait le jobcoach concerne principalement :

- **en dehors du lieu de travail** : le soutien dans les démarches de recherche (recherche d'un emploi adéquat, envoi de cv) et
- **sur le lieu de travail** : les temps d'évaluation, le fait d'être disponible en cas de besoin, et dans une moindre mesure : les explications générales au premier rendez-vous, les explications sur le handicap, les conseils donnés à l'employeur et les échanges avec lui.

Nous constatons qu'il n'y a pas de grandes différences suivant que le soutien est en cours /arrêté si ce n'est que les personnes en cours de soutien citent une plus grande variété d'actions du jobcoach « en dehors du travail ».

Que fait-il en dehors du travail ?

	en cours	arrêté	total
affiner l'orientation	1	2	3
démarches de recherche, envoi de cv, de lettre, dénicher un emploi qui correspond aux aptitudes	9	8	17
conseiller point de vue comportement	2		2
être disponible (en donnant un num. de téléphone par ex.)	3	2	5
soutien administratif	2		2
avoir un feed-back une évaluation	1		1
rien		1	1

Que fait-il sur le lieu de travail ?

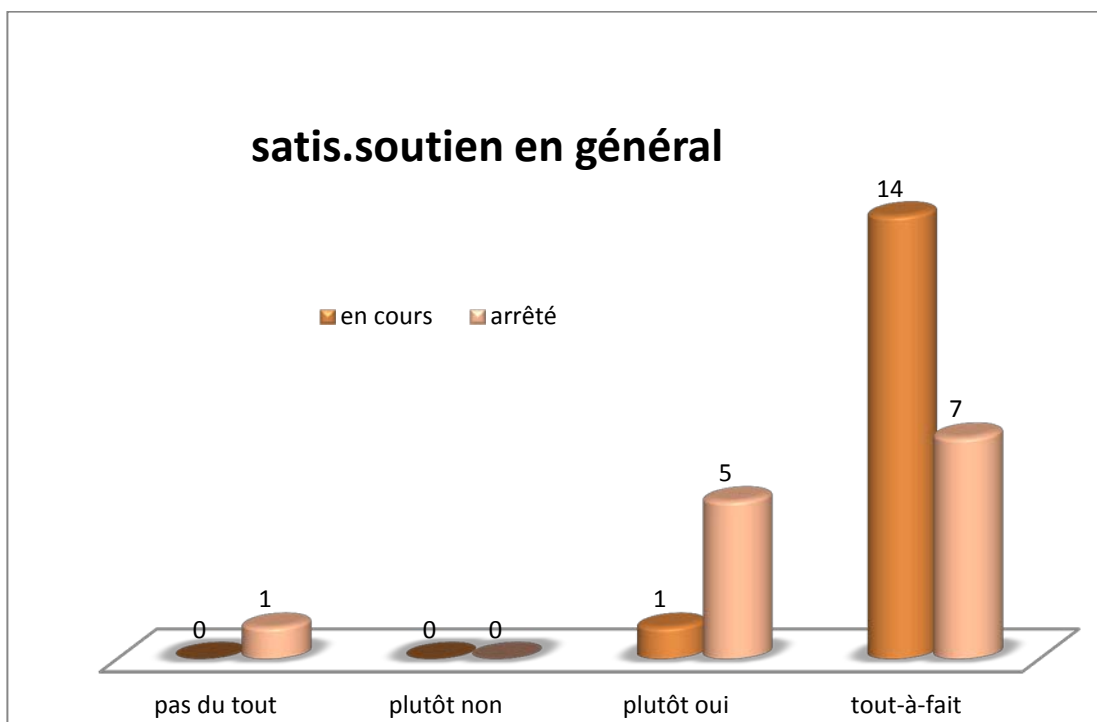
	en cours	Arrêté	total
évaluer, prendre des nouvelles, se dire disponible	8	11	19
expliquer les spécificités du handicap, donner des outils pratiques, échanger avec le patron, conseiller	6	3	9
explications générales au 1er rv (tâches, avantages awiph,...)	4	4	8
Soutenir dans la mise à disposition d'un matériel adapté	2		2
rencontrer l'employeur et expliquer les avantages	2		2

- **Satisfaction générale**

Et de façon générale, quel est le niveau de satisfaction des personnes ?

Comme on peut le voir ci-dessous, la satisfaction est pour presque tous : assez ou très élevée, bien qu'elle soit plus élevée pour les personnes dont le soutien est en cours (nombre plus élevé de « plutôt oui » chez les personnes dont le soutien est arrêté).

Quelques extraits des commentaires aux questions ouvertes apportent plus d'explications sur ces résultats.





« ça se passe mieux avec le patron depuis qu'elle m'aide »

« elle, je sais que je peux la contacter si j'ai un problème »

« l'aide est très personnalisée, le suivi extrêmement bien fait, on m'aide aussi à l'autonomie »

« ...car mon objectif (trouver une orientation et du travail) a été atteint »

« mon contrat a été prolongé »



« elle me demandait un peu trop, d'envoyer plus de lettres que ce qu'on demande au forem (ex : 20 candidatures en une semaine) »

« ...car je me posais des questions sur son rôle »

« la première jobcoach, elle n'a pas compris mon problème, donc c'était plus difficile de voir ce qu'elle pouvait apporter »

« quand j'ai eu fini mon contrat de travail, j'ai été surpris que le suivi s'arrête »

• **Qu'est ce qui a aidé le plus ?**

Dans tout ce qui a été fait, quels sont, du point de vue des personnes, les interventions qui les ont le plus aidées ?

Les réponses sont assez variées mais l'on retient que, autant pour les personnes qui sont en cours de soutien que pour les autres, c'est l'aide pour **se réorienter et trouver un emploi** qui est le plus précieuse.

Les personnes en cours de soutien retiennent davantage aussi l'aide psychologique, le soutien moral (ce qui passe peut être au second plan pour les personnes qui n'en ont plus besoin/n'en bénéficient plus pour le moment).

	En cours	Arrêté	Total
aide pour s'orienter, se réinsérer, pour la recherche d'emploi	4	8	12
aide psy, soutien moral et psy	4	2	6

D'autres raisons diverses sont également citées chaque fois par une ou deux personnes et concernent davantage l'aide « en » emploi:

	En cours	arrêté
expliquer les avantages à l'employeur	2	1
passage, prise de nouvelles	1	
aide à l'organisation	1	1
sensibiliser, expliquer aux autres comment réagir	1	1
me défendre vis-à-vis de l'employeur	1	
trouver un matériel adapté	1	

Seules deux personnes répondent que « tout a aidé »

- **Attente de plus de soutien ?**

.....

Les personnes souhaitent-elles être soutenues davantage ou autrement ? (que le soutien soit en cours ou arrêté) ; pensent-elles par ailleurs que le soutien vis-à-vis de l'entreprise devrait être différent, ou plus important ?

Pour ce qui est du soutien à **la personne**, les réponses sont assez diverses, et vont de l'aide dans les contacts, ou dans les démarches administratives, à l'aide à la simplification du travail, ou dans la recherche d'un emploi qui convient mieux.

16 personnes disent ne pas attendre davantage de soutien.

	en cours	arrêté	total
améliorer contacts	1	2	3
démarches administratives	1	2	3
recherche d'un emploi formation qui convient mieux	2	3	5
Simplifier le travail, les consignes	3	1	4
soutien moral		1	1
non	8	8	16

Voici quelques exemples d'attentes exprimées :

« dans ma façon de parler je suis un peu trop nerveuse, je crois que je hausse un peu trop la voix,... et aussi côté administratif »

« je fais des plateaux, mais j'oublie des choses comme des cuillères par ex, j'aurais besoin de trucs pour ne pas oublier »

Pour ce qui est du soutien à **l'entreprise**, la plupart n'attendent rien de plus et se disent très satisfaites.



« non, rien à dire, si ce n'est qu'il en faudrait plus comme ça ! »
« non, elle a bien joué son rôle ! »



Seules 3 personnes souhaitent ceci: «expliquer à l'employeur mes limites »
« Ils ont su qu'ils pouvaient bénéficier d'une aide de l'Awiph, mais ils n'ont pas manifesté d'intérêt donc on en n'a plus parlé, il faudrait une info globale sur les aides, montrer beaucoup plus aux employeurs que c'est intéressant d'engager une personne handicapée ».

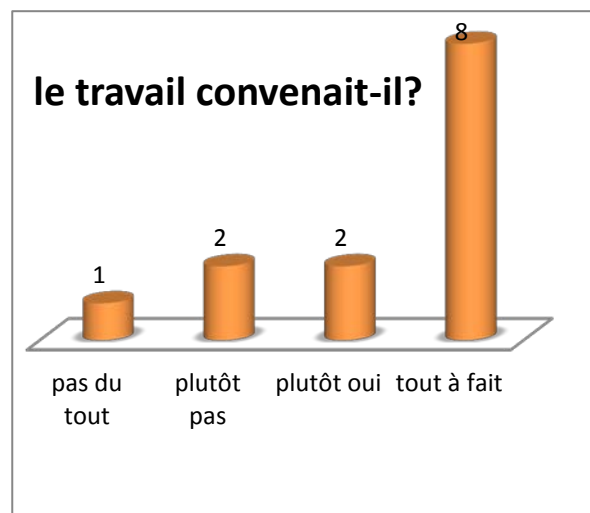
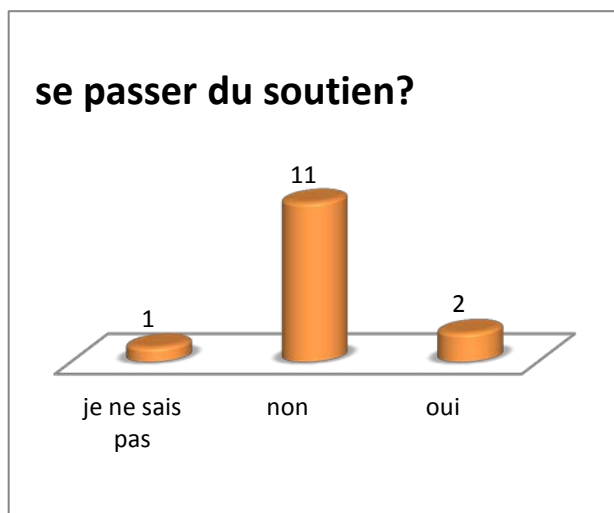
Le dernier commentaire nous montre qu'il existe encore des entreprises qui ne connaissent pas l'Awiph ou qui a priori ne sont pas intéressées par les aides qu'elle propose.

Enfin, une question a été posée exclusivement :

- aux personnes en cours de soutien, et qui visait à savoir: si elles estimaient pouvoir bientôt se passer du soutien
- aux personnes dont le soutien est arrêté et qui a pour but de savoir: si le travail trouvé pendant le soutien dans l'emploi (le plus récent) leur convenait.

Les graphes ci-dessous nous indiquent les réponses :

Les personnes qui disent ne pas pouvoir s'en passer donnent comme raison principale **l'attente d'un contrat à durée indéterminée**, mais aussi le fait de pouvoir contacter le jobcoach en cas de besoin, comme le montrent ces deux commentaires.



« J'ai confiance en elle, je sais que je peux aller vers elle si j'ai un problème »

« Je ne suis pas sûre de ma place, peut être quand j'aurai un CDI »

Quelques personnes dont le soutien s'est arrêté ne sont pas ou que moyennement satisfaites du dernier travail en cours au moment de la fin du soutien mais la majorité en était contente.

Observons ici que, même si la plupart disent ne pas pouvoir se passer du soutien, les personnes qui, elles, ne sont plus soutenues sont malgré tout presque toutes « plutôt » ou « tout-à-fait » satisfaites du soutien. Le soutien semble donc utile et nécessaire aux yeux des personnes pendant le soutien et son arrêt survient en général au bon moment et ne met pas en péril la situation de la personne.

▪ 2ème partie : réponses des employeurs

Dans les graphes ou tableaux suivants est conservée la distinction entre les employeurs de personnes dont le « soutien est en cours » et les employeurs de personnes dont « le soutien est arrêté ». Les thèmes des questions sont quasiment identiques à ceux des questions posées aux personnes, à quelques exceptions près.

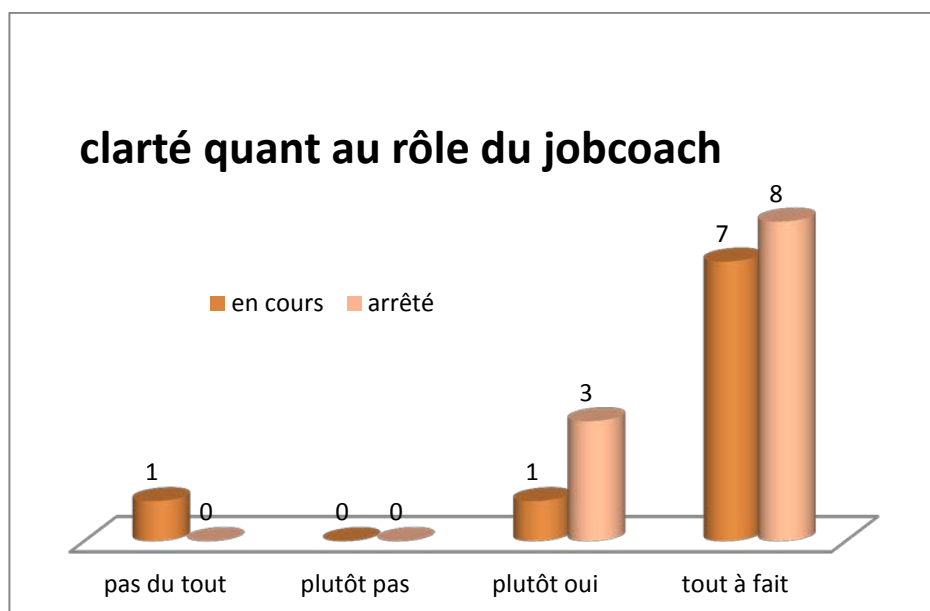
Les encadrés avec les commentaires apportent des explications plus concrètes sur les raisons de (l')la (in)satisfaction.

• **Clarté perçue quant au rôle du jobcoach ?**

Ce que le jobcoach peut faire pour soutenir la personne est-il clair aux yeux de l'employeur?

On remarque que l'employeur perçoit clairement ou assez clairement le rôle du jobcoach, excepté pour un répondant.

Les commentaires explicatifs d'une moindre satisfaction sont inclus dans les paragraphes suivants, relatifs à la satisfaction générale, aux attentes.



- **Fréquence des contacts et satisfaction ?**

A quelle fréquence l'employeur est-il en contact avec le jobcoach ? Cette fréquence est-elle satisfaisante pour lui-même ?

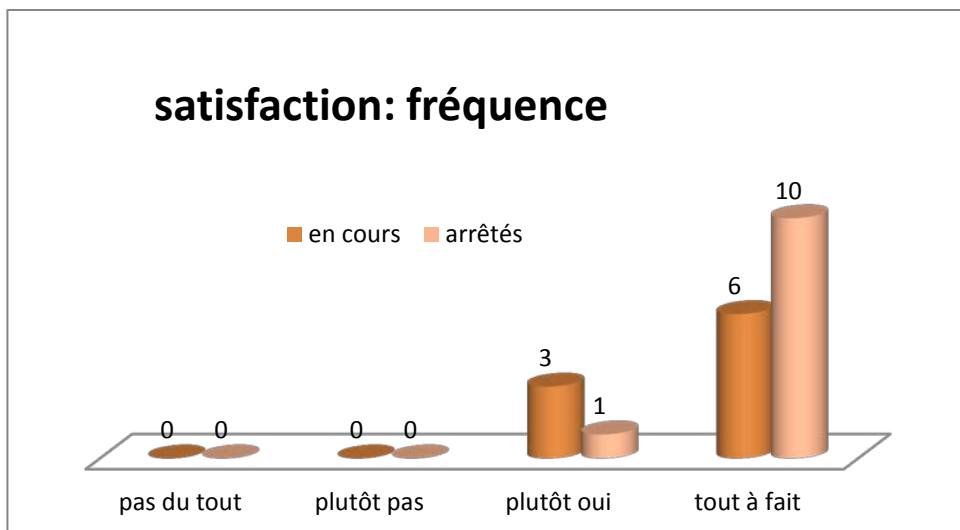
Comme nous le voyons dans le tableau ci-dessous, les fréquences de contact sont très variables d'un répondant à l'autre.

Davantage d'employeurs ont vu ou parlé avec le jobcoach pour la signature du contrat ou 2x au début, ou « souvent » au début du soutien.

Par la suite, les contacts se font 3, 4 voire 6 fois par an ou bien à la demande.

Globalement, ces fréquences sont satisfaisantes, bien qu'elles soient très variables.

soutiens en cours		soutiens arrêtés		
Au début		Au début		
pour le contrat ou 2x	2	pour le contrat ou 2x	3	5
		3-4x au début	1	1
1x/m	2	1x/m	1	3
1x/2m	1	1x/2m		1
souvent	3	souvent	2	5
à la demande	1	à la demande		1
Ensuite		Ensuite		
1x/1ou2m	2	1x/1ou2m	1	3
1x/3-4m	1	1x/3-4m	1	2
à la demande	4	à la demande	2	6
de temps en temps	1	de temps en temps		1
		2x	1	1
		3x au téléphone	1	1
		plus car plus besoin	2	2



- **Les attentes au démarrage du soutien ?**

Sachant que le soutien dans l'emploi va démarrer, ou, alors qu'il vient de débuter, quelles sont les attentes de l'employeur vis-à-vis du jobcoach ?

Comme on le voit dans le tableau, les employeurs n'ont en général pas d'attentes particulières alors que 8 employeurs sur 9 qui ont une personne en cours de soutien dans leur entreprise ont déjà eu l'expérience d'une personne handicapée dans leur personnel auparavant. L'attente concerne le plus souvent les informations sur la personne et comment réagir compte tenu du handicap.

	en cours	arrêté	total
recadrer la ph	2	0	2
recevoir des infos sur la personne, le handicap, comment aborder les difficultés	3	2	5
expliquer l'organisation générale du jobcoaching	1	1	2
pas d'attentes particulières	3	8	11

Commentaires :

« ...expliquer comment aborder le handicap, les problèmes de comportement, comment gérer »
 « j'aurais aimé qu'on m'explique les problématiques de la personne »
 « ...qu'elle nous aide dans la relation, à communiquer avec elle »

- **Réticences et ressenti ?**

.....

Les employeurs avaient-ils une réticence à accepter la présence d'un jobcoach au sein de leur entreprise ? Par ailleurs, une fois que le jobcoach est venu en entreprise, comment sa présence était-elle ressentie, perçue ?

Les employeurs ont expliqué n'avoir aucune réticence vis-à-vis de l'arrivée d'un jobcoach dans l'entreprise, excepté l'un deux qui trouvait que « la présence est un peu trop importante au début, mais il y a une bonne collaboration ! »

Par ailleurs, une fois que le soutien dans l'emploi a commencé, le ressenti des employeurs a été tout-à-fait positif dans tous les cas excepté pour un employeur qui regrettait le manque de connaissance du handicap de la personne par le jobcoach.

Commentaires :

« ...très bien, car les personnes se sentent rassurées, elles se confient au jc »

« ...très bien, il y avait quelqu'un d'extérieur pour recadrer si nécessaire »

- **En quoi consistait le soutien ?**

.....

D'après l'employeur, quelles ont été les actions du jobcoach vis-à-vis de la personne ou de l'entreprise ?

Les personnes ont dans la plupart des cas décrit plusieurs actions. Les chiffres du tableau indiquent donc le nombre de fois où cette action a été citée.

Ainsi, la perception des employeurs sur ce que fait /a fait le jobcoach concerne principalement :

- Vis-à-vis de la personne handicapée : l'aide à l'organisation des tâches, l'évaluation, l'échange, et aussi le soutien psychologique, moral.
- Vis-à-vis de l'entreprise : les temps d'évaluation ou le débriefing, l'apport d'informations sur le handicap ou les difficultés et comment les aborder

Nous constatons qu'il y a quelques différences de perceptions suivant que le suivi est en cours ou arrêté. Lorsque le soutien est arrêté, l'employeur cite souvent le

soutien moral accordé à la personne handicapée par le jobcoach et par ailleurs, l'évaluation et le débriefing avec l'employeur.

Pour les personnes

	en cours	arrêté	total
organisation des tâches	4	3	7
aide administrative	1	0	1
évaluation, elles se parlent	4	2	6
soutien psy, moral		5	5
soutien technique de travail		1	1

Et pour l'employeur

	en cours	arrêté	total
évaluation, débriefing	2	7	9
apporte des infos aux autres sur le handicap, les difficultés, comment aborder	5	1	6
soutien administratif		3	3
pas besoin	2		2

« on a discuté ensemble des tâches à faire, à 3, elle fait des visites régulières pour l'évaluation, aide au niveau administratif »

« ...déblayer le terrain pour connaître les tâches à faire par la personne (travail en cuisine) »

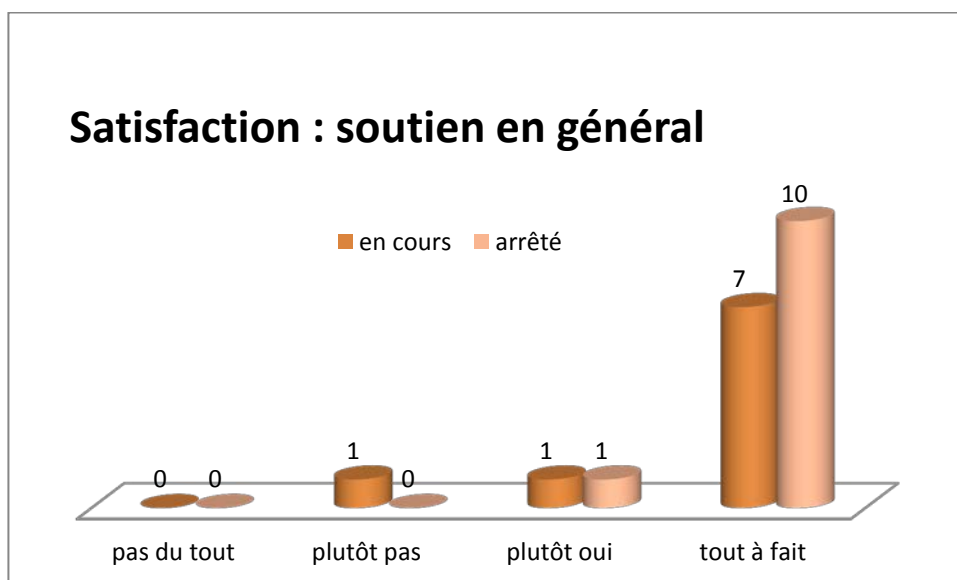
« ils restent entre eux, il y a beaucoup d'aide morale, elle est très gentille et fait tout pour aider, elle se dit disponible en cas de problème, elle voyait avec la personne handicapée si le travail lui convenait »

« on a eu des problèmes côté ponctualité, elle l'a motivée et a dit que c'était important d'être ponctuel, l'a tirée vers le haut, a servi de tampon entre elle et moi »

« on faisait le point à 3 (parfois eux seuls) »...« elle a permis à chacun de s'exprimer » ...« elle venait voir comment ça allait, elle téléphonait régulièrement »

- **Satisfaction générale**

Comme on peut le voir ci-dessous, la satisfaction est pour presque tous : « assez » ou le plus souvent « très élevée ». Quelques extraits des commentaires aux questions ouvertes illustrent ces résultats.



« elle dépassait même son rôle, elle soutenait la ph dans ses difficultés sentimentales »

« c'est magnifique que ça existe »



« je n'étais pas satisfait ... c'est l'employeur qui devait demander des infos ou de l'aide, au début on a pas eu ce qui était attendu et on a eu des gros problèmes » « on ne savait pas comment réagir avec la personne »

- **Qu'est ce qui a aidé le plus ?**

Dans tout ce qui a été fait, quels sont, du point de vue de l'employeur, les aides, les interventions qui les ont le plus aidés ?

Les employeurs ayant un « soutien en cours » ne voient pas nécessairement ce qui est le plus important : 4 répondent « rien de spécial » mais les autres citent davantage : la **connaissance de la personne** par le jobcoach et son **soutien moral** vis-à-vis de la personne handicapée

3 employeurs avec « soutien en cours » soulignent l'importance de : **l'information**, la sensibilisation, recevoir des informations sur « comment aborder la personne ».

	en cours	arrêté
connaissance des compétences de la personne, --> que cela corresponde au poste	1	2
aide, mise en confiance, soutien psy		3
tout		1
les aspects administratifs	1	1
l'information / la sensibilisation	3	
rien de spécial	2	4

- **Attente de plus de soutien ?**

.....

Les employeurs souhaitent-ils être soutenus davantage ou autrement ? (que le soutien soit en cours ou arrêté) ; pensent-ils par ailleurs que le soutien vis-à-vis de la personne devrait être différent, ou plus important ?

Les réponses à cette question sont peu fournies. On peut penser que la plupart des réponses avaient déjà été données aux questions précédentes, néanmoins quelques employeurs rappellent leurs attentes qui sont reprises ici telles quelles :

« j'étais un peu perdue dans les documents, par téléphone ce n'est pas simple, j'aurais aimé un contact en vis-à-vis »

« Il faudrait mieux les (les personnes handicapées) préparer en leur disant qu'un contrat ne sera pas d'office conclu, on n'embauche pas systématiquement après le stage découverte,... les mettre face à leur responsabilité »

« il faudrait expliquer comment s'y prendre **DES LE DEBUT** »

« il faudrait sensibiliser les collègues »

- **Fin du soutien dans l'emploi bientôt possible ?**

Nous avons demandé aux employeurs avec un soutien en cours s'ils pensaient que le soutien dans l'emploi pourrait prochainement se clôturer dans la mesure où il n'est plus nécessaire.

4 employeurs nous ont répondu « non », ce qui laisse supposer qu'ils en voient clairement l'utilité. 4 ont répondu « oui », mais pas pour toutes les personnes présentes dans l'entreprise. Pour le dernier, la personne vient de quitter l'entreprise.

« ...car elle a besoin d'un encadrement global, nous oui, mais ce serait au détriment de la personne » « elle a des problèmes d'écriture, le peu qu'elle (la jobcoach) aide point de vue administratif, il ne saurait pas le faire, c'est trop compliqué pour l'entreprise »

- **Prêt pour une autre expérience ?**

Les employeurs, que le suivi soit encore en cours ou arrêté, sont-ils prêts à renouveler cette expérience ?

Tous sont prêts à renouveler l'expérience, excepté 2 employeurs (dont un « soutien arrêté » et l'autre « soutien en cours ») sur les 20.

	En cours	arrêté
non	1	1
oui	8	10

Raisons données	en cours	arrêtés
asbl, entreprise avec visée sociale, on aime voir les gens évoluer		3
c'est du 50/50, les subsides, ça compense la lenteur		2
oui, MAIS il faut un profil qui corresponde au poste, pas avec certaines pathologies	2	2
oui, mais avec la présence d'un jc/on se complète bien avec la jobcoach	1	2
On le fait déjà	2	
Mais en ne commençant pas par un CDD	1	
Les personnes handicapées sont très fiables		1
non : je préfère un apprenti,/car ça a été trop difficile	1	1



« oui car on est bien encadré, on a cette aide quand on ne sait pas gérer, au final, M. est une personne très fiable, ces personnes handicapées sont motivées, régulières »

« on se complète bien avec le jobcoach, la personne a besoin d'aide tout le temps, et puis, il y a la différence de prix, c'est un bon compromis »

« oui, on a chaque fois été bien accompagné, la présence du jobcoach est primordiale, le temps pour s'adapter l'un à l'autre (avec la personne handicapée) se fait sans pression »

« Je ne connaissais pas, l'Awiph on peut aider des personnes, c'est du 50/50, du win win »



« non car je préfère un apprenti même si l'avantage financier est moins intéressant »... « non car ça a été difficile, quand elle retombait, elle retombait plus bas. »

Conclusion :

La satisfaction générale des deux publics interrogés est globalement bonne ou très bonne. Quelques personnes sont parfois encore en attente :

- de plus d'explications sur le rôle du jobcoach,
- ou sur les raisons d'une fin de suivi,
- et de plus de compréhension ou connaissance de leur handicap,

alors qu'un employeur a fort regretté de ne pas avoir suffisamment tôt d'explications sur le handicap et sur les façons de gérer les difficultés que cela engendrait.

Les personnes n'attendent que très peu de soutien en plus de celui dont elles bénéficient mais quand demande il y a, elle concerne le soutien relationnel, dans les démarches administratives, dans la simplification des tâches ou dans la recherche d'un emploi qui convient mieux. Ainsi, beaucoup de personnes qui n'ont pas de contrat à durée indéterminée souhaitent continuer le soutien ... dans l'attente d'un meilleur contrat de travail.

Les réponses aux questions qualitatives ou ouvertes nous ont donc permis de dresser un bilan assez positif sur la satisfaction des personnes handicapées ou des employeurs.

En effet, le **rôle** du jobcoach est presque toujours clairement perçu que ce soit par les personnes ou les employeurs.

La **fréquence** des contacts (par téléphone ou sur place) varie beaucoup d'une personne à l'autre et est globalement fort satisfaisante, autant pour les personnes que pour les employeurs. Notons que, quand le contact est uniquement téléphonique, on observe une moindre satisfaction.

Alors que les attentes de la personne se centrent davantage sur :

- les démarches de **recherche d'un travail** et
- sur l'augmentation de la confiance en soi ou de la motivation,

les **employeurs** eux, même s'ils sont moins en attente d'un soutien particulier, espèrent surtout recevoir :

- des **informations** sur la personne, sur le **handicap** et
- sur les **moyens** pour aborder les éventuelles difficultés qui y sont liées.

Les employeurs disent ne pas avoir d'appréhension ou de réticences particulières soit « juste avant que » ou « au moment où » le soutien dans l'emploi démarre. Une fois que le processus est enclenché, le ressenti reste très positif.

Quand on demande aux personnes quelle est leur perception sur le contenu de **l'action** du jobcoach, on constate qu'elle correspond bien à leur principale attente puisque d'après eux, le jobcoach a surtout aidé dans les **démarches de recherche**

(qui comprend : la recherche d'emploi, l'envoi de cv, de lettre) avant l'entrée en emploi.

Il est intéressant de mettre cette donnée en regard d'une autre : ce qui est le plus attendu et qui a par ailleurs le plus aidé dans l'aide fournie concerne **l'aide à l'orientation, à la recherche d'emploi**.

Ainsi, il apparaît que l'action du jobcoach répond à la principale attente des personnes.

Rappelons que l'action ne se limite pas à ce qui se fait en amont de l'entrée en emploi puisque, dans les faits et toujours d'après les personnes, le jobcoach se consacre beaucoup à **l'évaluation, et est disponible** autant vis-à-vis de la personne handicapée que de l'employeur (explications sur le handicap, des outils pratiques, explications générales sur le jobcoaching).

La perception des employeurs quant au soutien effectif est assez proche de ce qui vient d'être dit par les personnes. D'après eux, le jobcoach soutient surtout au niveau de :

- **l'évaluation** (autant avec les personnes qu'avec eux-mêmes)
- **l'organisation de la personne** dans son travail

Dans une plus petite mesure, il fournit aussi un soutien **psychologique** auprès des personnes (qui rappelons-le est une des choses qui a aidé le plus les personnes) ou de **l'information** sur le **handicap**, les difficultés (ce qui faisait partie de leurs attentes pour ce dernier point).

Enfin, soulignons que la presque totalité des employeurs se dit prête à renouveler l'expérience mais certains y mettent des conditions ; il faut veiller à :

- faire correspondre la personne et le poste,
- avoir suffisamment d'informations sur le handicap ou les moyens de gérer des problèmes.

Les employeurs souligneront à maintes reprises combien ils ont perçu l'importance de l'aide morale apportée aux personnes par le jobcoach, combien aussi ils ont apprécié leur disponibilité.

Perspectives

Rappelons qu'une question en début d'entretien nous a permis de connaître la situation professionnelle des personnes qui avaient un emploi à la fin du soutien dans l'emploi.

Les résultats nous ont indiqué qu'une proportion non négligeable n'est plus en emploi au moment de l'entretien (6 personnes sur 13 d'après les personnes elles-mêmes et 4 sur 11 d'après les employeurs des personnes)

Nous ne possédons pas de statistiques complètes nous permettant de répondre à la question « que deviennent les personnes handicapées qui ont été à l'emploi pendant le soutien dans l'emploi et alors qu'elles ne sont plus en soutien dans l'emploi? ».

Les chiffres que nous venons de citer n'ont pas une réelle valeur statistique puisqu'ils sont issus d'un échantillon trop petit que pour pouvoir généraliser. Aussi, une étude plus vaste devrait permettre d'effectuer un relevé systématique et davantage fiable.

Annexe

Annexe 1 : canevas d'entretien

ANNEXE 1

Soutien toujours EN COURS

1. Questionnaire personne handicapée

les infos en italique bleu obtenues du service emploi formation

Nom du service de soutien :

Nom-prénom de la personne- num. de téléphone :

Type de handicap – âge - sexe – dernier diplôme obtenu :

Date de démarrage du soutien :

Quel type de contrat ? CDI, CDD, CAP (formation)

Depuis quand ?

Nombre d'expériences de travail/formation pendant le soutien en emploi ?

Bonjour, je m'appelle b. varlet

Je travaille à l'Awiph et réalise une enquête de satisfaction sur le soutien dans l'emploi (ou jobcoaching). J'ai eu votre numéro de téléphone par l'administration centrale à l'Awiph étant donné que vous bénéficiez de ce soutien auprès du service (...nom) .

Cette enquête se réalise par téléphone et dure environ 15 à 20 '.Une trentaine de personnes seront interrogées et les réponses seront traitées dans l'anonymat.

Il s'agit pour moi de vous poser des questions pour savoir si vous êtes satisfait de l'aide apportée et de vous demander si vous pensez à des améliorations à apporter à ce type d'aide. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse.

La plupart des questions sont des questions ouvertes auxquelles vous pouvez répondre avec vos propres mots.

Acceptez-vous de participer à cette enquête ?

**Question en filigrane du questionnaire : quel rôle type
la personne attribue-t-elle au jobcoach ?**

**ex : « ma psy, mon As, mon aidant, mon coach, la dame de l'awiph ou
autre ...»**

- 1. Par qui ou par quel service avez-vous été envoyé vers un jobcoach ?**
- 2. Qu'attendiez-vous du jobcoach lorsque le soutien a commencé ?**

phrases de relance :

***vous attendiez du jobcoach qu'il vous aide pour faire face à des difficultés ? si oui
lesquelles ?***

***aviez-vous déjà fait appel à un autre service et attendiez-vous qu'il vous aide
davantage ou autrement ?***

3. Que fait concrètement le jobcoach pour vous aider ?

- En dehors du travail/formation (avant le début du soutien et pendant)

- Sur le lieu de travail /formation
phrase de relance :
est-il en contact avec votre directeur, ou une autre personne responsable de votre travail ?

4. Le rôle du jobcoach est-il clair pour vous ? et pourquoi ?

Pas du tout clair	Plutôt pas clair	Plutôt clair	Tout-à-fait clair

5. A quelle fréquence le(s) rencontrez-vous ? jamais ? rarement ? régulièrement ? (si oui à quelle fréquence)

6. Etes-vous satisfait de cette fréquence et du temps consacré ?
sinon, pourquoi ?
si oui, pourquoi ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

7. Dans le soutien apporté, qu'est-ce qui vous aide ou qu'est-ce qui vous a aidé le plus ?

8. Etes-vous satisfaits du soutien fourni par le jobcoach ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

Sinon expliquez pourquoi ?

Phrases de relance :

continuez-vous à avoir des difficultés par exemple pour organiser votre travail, votre horaire ou pour réaliser des tâches, dans les relations avec les responsables ou les collègues ou d'autres types de difficultés, malgré la présence du jobcoach ?

Et si oui, expliquez pourquoi ?

Aimeriez-vous que le jobcoach vous soutienne davantage par exemple :

- Pour rechercher un emploi ou une formation qui vous convienne vraiment
- Pour simplifier le travail, les consignes, l'organisation dans vos tâches ...
- Pour expliquer ou montrer le travail
- Pour améliorer vos contacts avec les collègues, votre responsable
- Pour vous soutenir moralement
- Pour m'aider dans les démarches administratives
- Pour d'autres raisons :

9. Aimeriez-vous que le jobcoach soutienne davantage l'entreprise ? (le directeur ou votre responsable ?)

10. Pensez-vous que le soutien va bientôt pouvoir s'arrêter ? Pensez-vous que bientôt, vous pourrez vous passer du jobcoach ?

***Nous sommes arrivés au terme de ce questionnaire
et vous remercions pour le temps passé à y répondre***

Soutien toujours EN COURS depuis au moins 6 mois

2. Questionnaire entreprise

*attention : la passation devra se réaliser avec la personne
le plus en contact avec le jobcoach*

les infos en italique bleu sont obtenues au service emploi formation

Nom de l'entreprise –

Nom de la personne de contact – fonction - num de téléphone

Nom de la personne handicapée soutenue dans l'entreprise

Type de contrat pour cette personne : formation , CDD, CDI ?

Depuis quand ?

Bonjour, je m'appelle B.Varlet

Je travaille à l'Awiph et réalise une enquête de satisfaction auprès des entreprises concernant le soutien dans l'emploi (ou jobcoaching). J'ai eu votre numéro de téléphone par l'administration centrale à l'Awiph étant donné que (mr ou md.... nom) au sein de votre entreprise bénéficie de ce soutien.

Cette enquête se réalise par téléphone et dure environ 15 à 20 '.Une trentaine de personnes seront questionnées et les réponses seront traitées dans l'anonymat.

Il s'agit pour moi de vous poser des questions pour savoir si vous êtes satisfait du soutien apporté par le jobcoach à l'entreprise et de vous demander si vous pensez à des améliorations à apporter à ce type d'aide.

La plupart des questions sont des questions ouvertes auxquelles vous pourrez répondre avec vos propres mots.

Acceptez-vous de participer à cette enquête ?

1. Avez-vous déjà eu l'expérience de personne handicapée dans votre personnel ?
2. Avez-vous déjà bénéficié d'un autre service d'aide à l'emploi que l'awiph ?
3. A quelle fréquence rencontrez-vous le jobcoach?
jamais ? rarement ? Régulièrement ? (si oui à quelle fréquence)
4. Etes-vous satisfait de la fréquence et du temps passé ? sinon pourquoi ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

5. Aviez-vous des attentes particulières quant au rôle du jobcoach à son arrivée ? si oui quelles étaient-elles ?

6. Aviez-vous des réticences à accepter un jobcoach dans votre entreprise, ou au contraire étiez-vous confiant dès le départ, ou séduit par la démarche?

7. Comment est ressentie la présence du jobcoach dans l'entreprise ?
Par vous-même, par les autres personnes présentes dans l'entreprise ?

8. A votre avis, que fait le jobcoach pour soutenir la personne handicapée dans son travail ? par ex : rédaction de fiches d'apprentissages, adaptation des consignes, ...

9. Que fait le jobcoach pour vous ou les autres travailleurs et qui facilite l'intégration du travailleur handicapé dans votre entreprise? (par ex : information, démarches au niveau administratif, sensibilisation, aider un membre du personnel à soutenir une personne handicapée, etc...)

10. Parmi ces actions, qu'est-ce qui est le plus important ?

11. Le rôle du jobcoach est-il clairement défini selon vous ?

Pas du tout	Plutôt pas	Plutôt bien	Tout-à-fait

12. Etes-vous satisfait du soutien apporté à la personne et à vous-même par le jobcoach ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

Si de 1 à 3, pourquoi ?

13. Selon vous, qu'est-ce que le jobcoach pourrait faire de plus ou autrement pour soutenir davantage l'intégration de cette personne dans votre entreprise? Par exemple:

- Au niveau information sur les démarches administratives
- Au niveau du soutien direct à la personne dans ses tâches, dans son organisation de travail
- Au niveau du soutien psychologique de la personne
- Au niveau de la sensibilisation des collègues et du contact avec les autres personnes de l'entreprise
- Autres : ...

14. A votre avis, le travailleur pourra-t-il bientôt se passer du soutien du jobcoach ?

Question de relance :

y-a-t-il des relais en place dans l'entreprise ?

15. A votre avis, pourriez-vous bientôt vous passer de la présence du jobcoach ?

16. Seriez vous prêt à renouveler l'expérience, pourquoi ? (plus value / inconvénients)

Nous sommes arrivés au terme de ce questionnaire
Et vous remercions pour le temps passé à y répondre

Soutien arrêté

3. Questionnaire personne handicapée (arrêt depuis max 3 mois)

les infos en italique bleu obtenues du service emploi formation

Nom du service de soutien :

Nom-prénom de la personne soutenue :

num. de téléphone :

Âge-sexe-type de handicap – dernier diplôme obtenu :

Date de démarrage du soutien :

Quand s'est-il terminée :

Pour quelle raison :

Travail ou formation pendant le soutien :

Avec quel type de contrat ? CDI, CDD, CAP (formation)

Nombre d'expériences de travail/formation pendant le soutien en emploi :

Aide activée actuellement ? non – oui (lesquelles)

Bonjour, je m'appelle b. varlet

Je travaille à l'Awiph et réalise une enquête de satisfaction sur le soutien dans l'emploi (ou jobcoaching). J'ai eu votre numéro de téléphone par l'administration centrale à l'Awiph étant donné que vous avez bénéficié de ce soutien auprès du service (...nom). Cette enquête se réalise par téléphone et dure environ 15 à 20 '. Une trentaine de personnes seront interrogées et les réponses seront traitées dans l'anonymat.

Il s'agit pour moi de vous poser des questions pour savoir si vous avez été satisfait de l'aide apportée et de vous demander si vous pensez à des améliorations à apporter à ce type d'aide. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse.

La plupart des questions sont des questions ouvertes auxquelles vous pouvez répondre avec vos propres mots.

Acceptez-vous de participer à cette enquête ?

1. Pour quelles raisons le soutien s'est-il arrêté ?
2. Etes-vous toujours au travail ou en formation dans l'entreprise où vous avez été accompagné par le jobcoach?

Si oui, avec quel type de contrat ?

Sinon, pour quelle raison ?

Travaillez-vous actuellement ?

3. Qu'attendiez-vous du jobcoach lorsque le soutien a commencé ?

phrases de relance :

vous attendiez du jobcoach qu'il vous aide pour faire face à des difficultés ? si oui lesquelles ?

aviez-vous déjà fait appel à un autre service et attendiez-vous qu'il vous aide davantage ou autrement ?

4. Qu'a fait concrètement le jobcoach pour vous soutenir depuis le début du soutien?
- En dehors du travail/formation (avant le début du soutien et pendant)

- Sur le lieu de travail /formation
phrase de relance : était-il en contact avec votre directeur, ou une autre personne responsable de votre travail ?

5. Le rôle du jobcoach était-il clair pour vous ? sinon pourquoi ?

Pas du tout clair	Plutôt pas clair	Plutôt clair	Tout-à-fait clair

6. A quelle fréquence le(s) rencontriez-vous ? jamais ? rarement ? régulièrement ? (si oui à quelle fréquence)

7. Etiez-vous satisfait de cette fréquence et du temps consacré? Sinon pourquoi ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

8. Dans le soutien apporté, qu'est-ce qui vous a aidé le plus ?

9. Etiez-vous satisfaits du soutien fourni par le jobcoach ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

Sinon, pourquoi ?

Phrases de relance : *Avez-vous continué à avoir des difficultés par exemple pour organiser votre travail, votre horaire ou pour réaliser des tâches, dans les relations*

avec les responsables ou les collègues ou d'autres types de difficultés, malgré la présence du jobcoach ?

Si oui, expliquez pourquoi ?

10. votre travail/formation trouvé(e) avec le jobcoach vous convient/convenait –il ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

Sinon expliquez pourquoi ?

11. Auriez-vous aimé que le jobcoach vous soutienne davantage ou autrement ?

- Pour rechercher un emploi ou une formation qui vous convienne vraiment
- Pour simplifier le travail, les consignes, l'organisation dans vos tâches ...
- Pour expliquer ou montrer le travail
- Pour améliorer vos contacts avec les collègues, votre responsable
- Pour vous soutenir moralement
- Pour m'aider dans les démarches administratives
- Pour d'autres raisons :

12. Auriez-vous aimé que le jobcoach apporte plus de soutien à l'entreprise dans laquelle vous aviez travaillé/suivi une formation ?

si oui, de quelle manière ?

Nous sommes arrivés au terme de ce questionnaire
Et vous remercions pour le temps passé à y répondre

Soutien arrêté

4. Questionnaire entreprise

attention : la passation devra se réaliser avec la personne le plus en contact avec le jobcoach

Nb : les infos en italique bleu obtenues du service emploi formation

Nom de l'entreprise

Nom de la personne de contact – fonction – num de téléphone

Nom de la personne handicapée soutenue dans l'entreprise

Dates du soutien

Type de contrat conclu pour cette personne : formation, CDD, CDI ?

Aide activée actuellement ?

Depuis quand ?

Pendant combien de temps ?

Bonjour, je m'appelle B.Varlet

Je travaille à l'Awiph et réalise une enquête de satisfaction auprès des entreprises concernant le soutien dans l'emploi (ou jobcoaching). J'ai eu votre numéro de téléphone par l'administration centrale à l'Awiph étant donné (qu'une personne) nom ? au sein de votre entreprise a bénéficié de ce soutien.

Cette enquête se réalise par téléphone et dure environ 15 à 20 '.Une trentaine de personnes seront questionnées et les réponses seront traitées dans l'anonymat.

Il s'agit pour moi de vous poser des questions pour savoir si vous avez été satisfait du soutien apporté par le jobcoach à l'entreprise et de vous demander si vous pensez à des améliorations à apporter à ce type d'aide.

La plupart des questions sont des questions ouvertes auxquelles vous pourrez répondre avec vos propres mots.

Acceptez-vous de participer à cette enquête ?

1. la personne est-elle toujours au sein de votre entreprise ?

si oui, avec quel type de contrat ?

si non, pour quelles raisons a-t-elle quitté l'entreprise ?

2. A quelle fréquence rencontriez-vous le jobcoach?

Jamais ? rarement ? Régulièrement ? (si oui à quelle fréquence)

Phrase de relance : *qu'est-ce qui conditionnait la venue du jobcoach ?*

3. Etiez- vous satisfait de cette fréquence et du temps passé ? sinon pourquoi ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

4. Aviez-vous des attentes particulières quant au rôle du jobcoach à son arrivée ? si oui, quelles étaient-elles ?

5. Aviez-vous des réticences à accepter un jobcoach dans votre entreprise ou au contraire étiez-vous confiant dès le départ ou séduit par la démarche?

6. Comment était ressentie la présence du jobcoach dans l'entreprise ? Par vous-même, par les autres personnes présentes dans l'entreprise ?

7. A votre avis, qu'est-ce que le jobcoach a fait pour soutenir e la personne handicapée dans son travail ? par ex : rédaction de fiches d'apprentissages, adaptation des consignes,...

8. Qu'a fait le jobcoach pour vous ou les autres travailleurs et qui facilitait l'intégration du travailleur handicapé dans votre entreprise ? (par ex : information, démarches au niveau administratif, sensibilisation , etc...)

Parmi ces actions, qu'est-ce qui était le plus important ?

9. Le rôle du jobcoach était-il clairement défini selon vous ?

Pas du tout	Plutôt pas	Plutôt bien	Tout-à-fait

10. Etiez-vous satisfait du soutien apporté par le jobcoach ?

Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout-à-fait satisfait

Si 1,2,3 : pourquoi ?

11. Selon vous, qu'est-ce que le jobcoach aurait pu faire de plus ou autrement pour soutenir davantage l'intégration de cette personne dans votre entreprise? Par exemple :

- Au niveau information sur les démarches administratives
- Au niveau du soutien direct à la personne dans ses tâches, dans son organisation de travail
- Au niveau du soutien psychologique de la personne
- Au niveau de la sensibilisation des collègues et du contact avec les autres personnes de l'entreprise
- Autres : ...

12. Seriez-vous prêt à renouveler l'expérience, pourquoi ? (plus value / inconvénients)

Nous sommes arrivés au terme de ce questionnaire
Et vous remercions pour le temps passé à y répondre