

*LE SOUTIEN DANS L'EMPLOI
POUR LES PERSONNES HANDICAPEES*



***JOURNEE D'INFORMATION
ET D'ECHANGES***

MARDI 28 NOVEMBRE 2006

ACTES DE LA JOURNEE

AWIPH

Agence
Wallonne
pour l'Intégration des
Personnes Handicapées

**LE SOUTIEN DANS L'EMPLOI
POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES
JOURNÉE D'INFORMATION ET D'ÉCHANGES
MARDI 28 NOVEMBRE 2006**

- 9 h 00 **Accueil**
- 9 h 30 **Ouverture**
- Madame la Ministre Christiane VIENNE, Ministre de l'Action sociale, de la Santé et de l'Égalité des chances
 - Monsieur Jean-Claude MARCOURT, Ministre de l'Économie, de l'Emploi et du Commerce extérieur
- Un temps pour l'information ...*
- 10 h 00 **Le pourquoi – les méthodologies – les résultats**
- L'appel à projet de l'AWIPH et la place du Soutien dans l'emploi dans l'éventail des interventions
Daniel VANDERZEYPEN, Vice-Président du Comité de gestion et président du comité d'accompagnement de l'initiative spécifique de Soutien dans l'emploi
 - La méthodologie du Jobcoaching – une approche transversale : le « Projet Rejoins »
Marie-Rose CLINET (Coordinatrice du projet Jobcoaching du Réseau Flora) et Luc DEMEESTER (Directeur de la Mission Régionale de Namur – Mirena)
 - Des spécificités du soutien dans l'emploi pour les personnes handicapées ?
Luc FOHAL, AWIPH, Directeur f.f. du Service Insertion Professionnelle
 - Bilan de 18 mois d'activité des six projets de l'initiative spécifique
Thérèse DARGE, AWIPH, Attachée à la Division Inspection et Audit externe
 - Questions et réponses
- 11 h 00 Pause
- 11 h 15 **Le soutien en entreprise**
- « Témoignages » vidéos
 - L'offre de services aux entreprises
Marie-Claire HUART et Pierre GAUTHIER, Centre de Formation Continue Spécialisé
 - Un point de vue patronal : témoignage d'un employeur
Pierre NEVEN, GRH Hôpital Saint-Joseph à Mons
 - Le point de vue des organisations syndicales
Anne TRICOT (FGTB) et Isabelle PARENT (CSC)
 - Questions et réponses
- 12 h 30 Lunch, préparé et servi par le CFP Le Tilleul

13 h 30 *Un temps pour l'échange ...*

Chaque atelier est introduit par quelques courtes présentations.

1. Le travail en réseau et les complémentarités entre opérateurs

Spécialiser son action sur une étape de l'insertion professionnelle (la mise en entreprise) implique que d'autres intervenants doivent agir avant, « à côté » et après ... mais aussi qu'il faut coordonner les actions de chacun. L'existence d'offres complémentaires enrichit tout le réseau. Comment trouver sa place ?

- Témoignage de trois jobcoaches
Johan DELMOTTE - A4 CFP, Françoise LEDUC – Liber et Christiane FRANCOIS – Le Plope
- Une tentative de mise en réseau dans le secteur de la santé mentale
Docteur Guy DELEU, Hôpital Vincent Van Gogh
- L'insertion en entreprise ordinaire au départ d'entreprises de travail adapté – projet « Supported Employment »
Stef DE COCK (Vlaamse Federatie van Beschutte Werplaatsen - VLAB)
- Débat

2. L'action des jobcoaches en entreprise

Le soutien dans l'emploi n'est pas seulement de l'accompagnement *vers* l'emploi : l'essentiel se fait en situation de travail ... Mais encore ?

- Les actions développées au quotidien par les coaches du CFCS
L'équipe du CFCS et des témoins (employeurs et travailleur)
- L'Arbeitsplatzassistenz du Dienststelle Fur Personen mit Behinderung
Joëlle HELLIN (DBP)
- Débat

3. Surmonter des obstacles à l'insertion

Sur le chemin de l'insertion professionnelle, les obstacles à surmonter par les personnes handicapées (et les autres !) sont nombreux ... La méthodologie du soutien dans l'emploi est efficace pour gérer certains de ces obstacles. Lesquels ? Du même coup, elle rend surtout service à certaines personnes handicapées. Lesquelles ?

- Trois points de vue sur la question
Christian DE KETELE (A4 CFP), Mireille JAMAR (Le Plope), Marie-Paule CHEVALIER (AWIPH, BR de Mons)
- Le soutien dans l'emploi pour personnes présentant des troubles psychiques
Silvano GUELI (Jobcoach, Hôpital Vincent VAN GOGH)
- Les activités de valorisation et d'utilité sociales, un « possible » quand d'autres ne le sont plus
Jean-Pierre NICAISE (Directeur du Service d'Accueil de Jour pour Adultes « Les Grillons » à Chaudfontaine)
- Débat

15 h 00 Pause

15 h 30 Conclusions

- Bref compte-rendu des travaux en ateliers
- Conclusions et perspectives

16 h 30 Fin de la journée

**INTERVENTION DU REPRESENTANT
DE MADAME CHRISTIANE VIENNE
MINISTRE DE LA SANTE, DE L'ACTION SOCIALE
ET L'EGALITE DES CHANCES**

Monsieur Serge CLOSSEN, Attaché au Cabinet de Madame la Ministre

Mesdames, Messieurs,

Etant empêchée, Madame la Ministre vous prie de bien vouloir l'excuser de ne pas être des vôtres ce jour.

Cela étant dit, sachez qu'elle m'a demandé de vous faire part de ses remerciements pour votre présence et de ce fait pour l'intérêt que vous portez à l'AWIPH, ainsi que pour l'attention que vous témoignez à ses réalisations et, de manière plus globale, à la politique développée à l'attention des personnes handicapées.

L'emploi reste le plus puissant vecteur d'intégration sociale. Le propos d'aujourd'hui n'est certes pas de retracer l'historique de la politique d'intégration des personnes handicapées, ou, pour reprendre l'appellation de l'époque, de la politique de « reclassement des handicapés », mais il convient de souligner que la Belgique a longtemps fait figure de précurseur en la matière.

Précurseur, et pourtant, force est de constater que le taux d'emploi des personnes handicapées en Belgique reste inférieur à la moyenne européenne. Preuve sans doute qu'une politique d'accès à l'emploi des personnes handicapées ne peut se limiter, tel que cela a été trop longtemps le cas, à des seules aides ou interventions dites incitatives.

Encore faut-il que les mesures qui favorisent l'emploi des personnes handicapées soient assorties d'outils simples et efficaces pour les entreprises. C'est dans cet esprit que Madame la Ministre, a prévu, dans la dotation 2007 de l'AWIPH, le budget nécessaire pour permettre l'abrogation du principe de dégressivité de la prime de compensation.

Le soutien dans l'emploi pour les personnes handicapées ou « jobcoaching », sans vouloir anticiper ni sur les conclusions de cette journée, ni sur les conclusions de l'initiative spécifique actuellement développée par l'AWIPH, paraît être une piste pertinente qui favorise l'intégration, dans un emploi durable et de qualité, des personnes dites « fragilisées » et le plus souvent discriminées, au travers d'un accompagnement à l'emploi et dans l'emploi.

Et il est important de préciser que le jobcoaching vise l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes les plus fragilisées non seulement par manque de qualification ou par manque d'expérience, mais aussi et surtout, du fait de caractéristiques personnelles discriminantes telles que le handicap. Il faut en effet prendre garde à ne pas ajouter de la discrimination à la discrimination !

Concernant ce dispositif émergent qu'est le « soutien dans l'emploi », il convient de souligner qu'il doit sans doute s'appréhender, non pas comme un « nouveau dispositif », mais plutôt

comme une méthode de travail pour les « professionnels » de l'insertion, en renforcement d'autres dispositifs ou initiatives.

En outre, et parce qu'une personne handicapée est un citoyen, avec les mêmes droits et obligations, mais avec des besoins parfois spécifiques, la politique d'intégration doit être organisée de manière transversale. En conséquence, les initiatives « générales » de soutien dans l'emploi doivent aussi prendre en compte la dimension du handicap. Dans cette approche, l'AWIPH doit jouer un rôle primordial en mettant son expertise à disposition des intervenants.

Les différentes expériences menées en matière de soutien dans l'emploi et l'introduction de cette « méthode » dans le champ d'action des opérateurs n'a pas uniquement et simplement ajouté une offre complémentaire aux services déjà proposés aux personnes en recherche d'emploi. Cette méthode semble avoir induit un changement de perspectives pour les opérateurs en termes de nouvelle vision du parcours d'insertion avec un accès et un maintien à l'emploi plutôt qu'un « abandon » de la personne à l'issue de son parcours d'insertion.

En outre, les contacts plus directs et intensifs avec les entreprises permettent à l'opérateur de se positionner comme un interlocuteur privilégié et comme un partenaire, ce qui permet une plus rapide adéquation entre l'offre de formation et les opportunités d'emplois identifiées sur le terrain.

Les acquis engrangés paraissent constituer autant d'arguments démontrant, d'une part, l'effet positif du jobcoaching sur l'accès des personnes défavorisées à l'emploi, leur maintien durable dans l'emploi, sur la qualité de l'emploi et, d'autre part, la plus-value qu'en retirent les entreprises qui jouent le jeu et les organismes qui adoptent cette méthode.

Vous aurez compris que Madame la Ministre sera particulièrement attentive aux conclusions de cette journée et à l'évaluation finale de l'initiative spécifique développée par l'AWIPH.

Au nom de Madame la Ministre, je vous souhaite de fructueux travaux.

Je vous remercie de votre attention.

**INTERVENTION DE LA REPRESENTANTE
DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE MARCOURT,
MINISTRE DE L'ECONOMIE, DE L'EMPLOI
ET DU COMMERCE EXTERIEUR.**

Madame Raymonde YERNA, Conseillère au Cabinet de Monsieur le Ministre

Je vous prie tout d'abord d'excuser l'absence de Monsieur le Ministre Jean-Claude MARCOURT, malheureusement retenu par la triste actualité du licenciement de plus de 3 000 travailleurs à VW FOREST.

Il aurait vraiment souhaité être parmi nous aujourd'hui d'autant qu'il considère qu'un des enjeux fondamentaux de notre société continue, en effet, d'être la gestion politique de la différence. Il m'a donc demandé de le représenter aujourd'hui et de vous faire part de son soutien et de son intérêt pour la thématique abordée dans le cadre de ce séminaire sur l'accompagnement dans l'emploi des personnes handicapées, car cette thématique rencontre tout à fait ses préoccupations et s'inscrit dans la dynamique qu'il entend mettre en place, en Région wallonne, en matière de lutte contre les discriminations, à l'embauche et dans l'emploi, et de gestion de la diversité dans les entreprises et les organisations.

Comment ?

- Dans le cadre du partenariat relatif à l'insertion des personnes handicapées dans les circuits ordinaires de la formation et de l'emploi, conclu entre le Gouvernement wallon et les partenaires sociaux présents au sein du CESRW ;
- Par la mise en œuvre de la Convention cadre en matière de formation et d'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi handicapés, conclue début 2006 entre la Région wallonne, le FOREM et l'AWIPH ;
- Par la mise en œuvre des mesures prévues dans les deux notes relatives à la lutte contre la discrimination dans l'emploi que Monsieur le Ministre JC MARCOURT a présentées au Gouvernement wallon le 23 novembre dernier et sur lesquelles je reviendrai plus en détail ultérieurement.

Si les personnes handicapées sont sur-représentées parmi les sans-emploi, on ne peut expliquer ce fait seulement en termes de déficit de qualification ou d'inadéquation entre les compétences qu'elles offrent et celles attendues par l'entreprise.

La discrimination dans l'emploi existe. Si 19 % de la population wallonne souffre d'un handicap (naissance ou accident de travail, défaillance mentale ou physique), on ne retrouve par contre pas du tout cette proportion de travailleurs porteurs d'un handicap dans le monde du travail, encore moins dans des fonctions de cadre ou de direction.

L'étude du sociologue français Amadieu le montre : à compétences égales, les chances pour un chercheur d'emploi handicapé d'être convoqué à un entretien d'embauche sont 15 X moins grandes que pour un demandeur d'emploi (homme) belge, de moins de 35 ans, ne souffrant pas d'un handicap.

Et lorsqu'on aborde cette problématique sous l'angle du genre (femme), la situation est encore plus alarmante.

La discrimination à l'embauche, certes, mais aussi dans l'emploi, dans la nature des postes proposés, dans la valorisation du travail, en matière salariale et de possibilités de promotion professionnelle, est malheureusement un fait avéré qui produit, même s'il est difficile à identifier dans toutes ses dimensions, des effets néfastes aussi bien du point de vue individuel que collectif. Les discriminations dans l'emploi existent et elles sont socialement dangereuses et économiquement coûteuses.

Dans l'élaboration d'un modèle social qui entend placer l'individu au centre des préoccupations,

- La lutte contre la pauvreté, l'exclusion et les discriminations,
- L'amélioration de la qualité de l'emploi,
- La promotion de l'égalité des droits de tous,
- La recherche d'une meilleure qualité de vie pour tous, dans un espace commun de liberté, de sécurité et de justice,

sont, nous le savons tous, des ouvrages à remettre constamment sur le métier.

C'est pourquoi la RW s'est dotée d'un vaste plan de redéploiement économique et d'une nouvelle forme de gouvernance axée sur des politiques transversales. Désormais, ce sont 3 Plans stratégiques transversaux qui sous-tendent les politiques du GW :

- PST1 : création d'activité et d'emploi,
- PST2 : capital humain,
- PST3 : inclusion sociale,

avec une recherche d'équilibre et d'interaction entre le développement économique et la cohésion sociale.

Lutter contre les discriminations dans l'emploi s'avère non seulement un enjeu pour l'égalité des chances et la démocratie, mais également un enjeu économique. Je m'explique : en s'inscrivant dans une démarche de lutte contre les discriminations, mais aussi en assurant une gestion efficiente des ressources humaines, axée sur les atouts et les compétences, la « Gestion de la diversité » devrait contribuer à ouvrir de nouveaux horizons et de nouveaux marchés à l'économie wallonne, à augmenter la créativité et la capacité d'innover des entreprises wallonnes et à mieux appréhender et rencontrer les attentes des consommateurs, des clients, des usagers, des fournisseurs et des collaborateurs.

Le 23 novembre dernier, le Gouvernement a pris l'option, dans le chef de son Ministre de l'économie et de l'emploi, d'aborder la problématique de la lutte contre la discrimination dans l'emploi sous différents angles :

- l'approche « demandeur d'emploi fragilisé, discriminé, particulièrement éloigné de l'emploi »
- l'approche « entreprise ».

Sous l'angle « demandeur d'emploi », toute une série de mesures correctrices en matière d'insertion socioprofessionnelle ont été prises, visant notamment à faciliter l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi handicapés :

- dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle,
- conventions de formation et d'insertion socioprofessionnelles conclues entre la RW, le FOREM et différents secteurs d'activité tels AGORIA, CEFORA, EDUCAM, FORMELEC, Secteur de la construction, secteurs verts, Agroalimentaire, ...
- partenariat entre le FOREM, service public de l'emploi et de la formation et l'AWIPH d'une part, les CPAS, d'autre part,

- projet « Wall'IPH », dédiant 100 postes PTP+ à la mise à l'emploi de demandeurs d'emploi handicapés,
- et enfin développement de la méthodologie du « Jobcoaching », qui fait l'objet de cette journée, et qui soutient l'insertion socioprofessionnelle des publics fragilisés pris en charge par les MIRE. C'est aussi la méthodologie utilisée dans 2 projets spécifiques soutenus par la RW et son Service Public de l'Emploi : le projet « Diversité construction » et la convention cadre visant l'Insertion des demandeurs d'emploi handicapés dans l'emploi ordinaire.

Sous l'angle « entreprise », une politique globale de gestion de la diversité et de lutte contre les discriminations à l'embauche et dans l'emploi, articulée autour de deux axes, est actuellement en réflexion au sein du Gouvernement wallon et, bientôt, des partenaires sociaux :

- Axe 1. Politique de sanction des discriminations en matière d'emploi, pour ce qui relève des compétences de la Région wallonne en matière d'emploi ; via la mise en œuvre du décret égalité de traitement en matière d'emploi et de formation qui se veut la transposition, au niveau de l'insertion socioprofessionnelle, des directives européennes 2000/42 et 2000/78.
- Axe 2. Mesures incitatives visant à encourager et à valoriser les initiatives des entreprises et organisations en matière de diversité.
1. **Chartes** « Lutte contre la discrimination et Gestion de la diversité entreprise »,
 2. **Prix wallon de la diversité** récompensant des initiatives particulièrement significatives en matière de gestion de la diversité.
 3. **Primes à la consultance** et à la mise en œuvre d'une politique de gestion de la diversité en entreprise,
 4. **Label « égalité et diversité »**, élaboré en concertation avec le Gouvernement fédéral (Ministre de l'Emploi et Ministre de l'Egalité des chances).

L'objectif de ces mesures est bien sûr de lutter contre les discriminations à l'embauche, et durant la carrière professionnelle, mais également de contribuer à ce que la gestion de la diversité en entreprises, au niveau des ressources humaines, mais aussi de l'approche clientèle ou produits, soit source d'innovation, de différenciation, de compétitivité et de création de richesse.

En effet, en matière de « GRH et de diversité », les politiques coercitives, si elles sont malheureusement nécessaires pour faire respecter le droit, ne sont toutefois pas suffisantes pour faire se tarir les sources des discriminations. Elles ne sont pas non plus de nature à privilégier l'approche, la connaissance de l'Autre et la valorisation de ses atouts ni même à lever les barrières entre les citoyens et les cultures.

C'est pourquoi le GW joue la carte de la mobilisation de tous, maître mot du Plan Marshall, dans lequel s'inscrit cette politique « gestion de la diversité ». Il nous semble, en effet, essentiel de tenir compte des sensibilités, des approches, des expériences et des enjeux respectifs de tous : politiques, entreprises, syndicats, secteur associatif, secteur public, citoyens, car ce n'est qu'ensemble qu'on fera se tarir les sources des discriminations et qu'on contribuera à pérenniser nos valeurs démocratiques.

Je vous remercie de votre attention.

L'APPEL A PROJET DE L'AWIPH ET LA PLACE DU SOUTIEN DANS L'EMPLOI DANS L'EVENTAIL DES INTERVENTIONS

D. VANDERZEYPEN – AWIPH

Vice-Président du Comité de gestion et président du comité d'accompagnement de l'initiative spécifique de Soutien dans l'emploi

Monsieur le Représentant de Madame la Ministre Vienne,
Madame la Représentante de Monsieur le Ministre Marcourt,
Mesdames,
Messieurs,

Vous savez tous que la situation de l'emploi des personnes handicapées n'est pas satisfaisante :

- ni d'un point de vue quantitatif, puisque le taux d'emploi des personnes handicapées est d'environ 2/3 du taux d'emploi de la population générale ... et même si cette triste situation est rencontrée dans tous les pays, la Belgique n'a pas à être fière de sa place dans le classement, européen par exemple ;
- ni d'un point de vue qualitatif, puisque nous sommes tous interpellés, dans notre travail quotidien, par de nombreuses situations de discrimination, d'exclusion, de relégation, voire « simplement » d'indifférence.
- d'autres éléments peuvent être alignés pour souligner les obstacles que doivent surmonter les travailleurs handicapés qui souhaitent travailler : leur trop faible qualification (en général – il y a évidemment des personnes handicapées qualifiées !), la disparition des emplois de faible qualification dont on peut penser qu'ils conviennent alors à ces personnes peu qualifiées, les « pièges à l'emploi » si souvent décrits mais que l'on tarde à faire disparaître, le fait que le plein emploi n'est pas vraiment une réalité, etc.

Il est donc évident qu'il faut déployer des efforts, et même des efforts conséquents, pour changer cet état de fait.

A côté de son soutien aux Entreprises de travail adapté et aux Centres de formation professionnelle, l'AWIPH et ses prédécesseurs (FNRS et FCISPPH) a toujours consacré une certaine énergie au soutien à l'emploi ordinaire. Mais on a surtout fonctionné depuis 30 ans sur une sorte de postulat que des interventions financières suffisaient à la tâche (cfr la Convention 26, qui date des années 75-76).

Au fil du temps, on a pris conscience que cela ne suffisait pas ... qu'il fallait aussi, tant vis-à-vis des entreprises que des travailleurs :

- les sensibiliser à la « nécessité » de l'emploi des personnes handicapées,
- dédramatiser,
- leur fournir de l'information,
- les conseiller,
- les aider à analyser en quoi les situations de travail peuvent être handicapantes,
- les aider à apporter des solutions aux problèmes rencontrés,
- etc.

On a essayé de responsabiliser les entreprises (cfr la prime au tutorat) ... mais il faut aussi les aider plus intensivement. On tente (et de plus en plus) d'impliquer les « opérateurs généraux » du marché de l'emploi (le Forem, les conseillers en prévention, les délégations syndicales, les entreprises de travail intérimaire, les Missions régionales, ...). Mais il ne suffit pas de le vouloir : il faut des « spécialistes » aux côtés de ces intervenants. J'insiste sur ce « aux côtés » : il ne s'agit évidemment pas de les dispenser de leur responsabilité « naturelle ».

Je l'ai évoqué il y a quelques instants : il n'y a pas que la Belgique, que la Wallonie, au monde. Et précisément, on a pu grâce à la circulation des idées et des bonnes pratiques tant à l'échelon européen que mondial, constater l'émergence, dans pas mal de pays, d'un courant fort : le Supported Employment, fondé sur un accompagnement intensif en entreprise, individualisé, aussi longtemps qu'il le faut, et donc à long terme.

Bien sûr, il ne s'agit pas de transposer tel quel un modèle né dans un tout autre contexte socio-économique. Par exemple, il y a des caractéristiques de notre modèle social qui font qu'on ne peut parler d'emploi que dans des conditions bien précises (d'horaire, de salaire, ...), et qui ne sont pas les mêmes qu'aux Etats-Unis ou, plus près de nous, aux Pays-Bas ou sur les Iles Britanniques. Mais cela peut à tout le moins être une source d'inspiration.

Bien sûr, garantir un soutien intensif et à long terme exige un investissement conséquent, et il ne saurait être question de considérer celui-ci prioritaire pour toutes les personnes handicapées qui travaillent ou souhaitent travailler. Mais pour certaines, ce « soutien intensif » est vital. On doit donc le réserver à ceux qui :

- en ont le plus besoin ...
- mais ne sont pas trop éloignés de l'emploi salarié tel qu'il peut s'exercer.

Précisons peut-être aussi qu'il n'est pas question de considérer que tout le monde doit travailler, à n'importe quelles conditions (si même la chose était possible !), et que c'est plutôt une démarche volontaire. Il ne s'agit pas non plus de nier l'intérêt des formules existantes (et singulièrement des formations en centre, ou de l'emploi protégé ou adapté, ..), mais de tenter de développer quelque chose de plus pour mieux couvrir les besoins de certaines personnes.

Précisons aussi que l'AWIPH ne tout pas faire tout : elle doit activer les opérateurs généraux. Mais elle a un rôle de stimulation, de soutien, de renforcement, ... à jouer, selon des modalités qui, il faut le reconnaître, restent parfois à clarifier. Les opérateurs généraux, de leur côté, ne peuvent pas non plus tout faire. Ils ont besoin d'expertises complémentaires, ils doivent parfois pouvoir passer la main dans certaines situations ... à mieux identifier.

Toutes ces réflexions (et sans doute encore d'autres) ont amené le Comité de gestion à lancer un appel à projets de Soutien dans l'emploi mi-2004. Et cela, avec deux grandes hypothèses de travail :

- ce soutien spécialisé et intensif doit être réservé à ceux qui en ont le plus besoin pour atteindre et conserver un emploi,
- ce qui manque le plus, c'est un soutien aux travailleurs handicapés ET aux employeurs, en situation de travail.

Pour marquer qu'il ne s'agit pas seulement (même si c'est déjà tout un travail !) de préparer de futurs travailleurs ou d'accompagner la recherche d'emploi, il a été choisi d'appeler ce projet « Soutien dans l'emploi ». Le « jobcoaching », même si le soutien est assuré par des « jobcoaches » a semblé un concept trop flou, dans lequel trop de monde mettait des choses différentes. Mais dans la pratique, on constate qu'il est bien difficile d'oublier ce terme ...

Cet appel à projet se situait dans le cadre légal des « initiatives spécifiques », qui prévoient que l'AWIPH peut expérimenter des pratiques nouvelles pendant un maximum de deux fois trois ans, pour ensuite proposer au Gouvernement, le cas échéant, d'inclure cette nouveauté dans les dispositifs légaux.

Cet appel à projets a rencontré un succès certain, puisque pas moins de 24 promoteurs ont posé leur candidature. Compte tenu du budget affecté, six projets ont été sélectionnés. Cette sélection a permis une certaine diversité de « structures porteuses » : si trois des projets sont issus de centres de formation, un est porté par un service d'accompagnement, un par une entreprise de travail intérimaire, et un par une mission régionale. Le Comité de gestion a estimé que cette diversité permettrait également certains enseignements.

Les jobcoaches travaillent depuis maintenant environ 20 mois, en complémentarité avec l'action des services agréés et des Bureaux régionaux de l'Agence. Outre le fait que quelques dizaines de personnes handicapées ont pu être mises à l'emploi, certains enseignements structurels commencent à se dégager. Par exemple, que le travail de coach ne peut pas être assumé par un individu isolé. Il doit l'être par une équipe, qui aura le plus souvent une autre activité principale. On reste encore néanmoins sur sa faim par rapport aux enjeux majeurs, à savoir l'identification du public prioritaire, et les modes d'action éventuellement spécifiques. Mais des tendances se dégagent. Il importe de persévérer dans ces directions, car il est toujours aussi clair que l'AWIPH ne peut pas se permettre d'assumer l'entièreté de la mise à l'emploi des personnes handicapées. Si elle a quelque chose à faire – et il est probable que oui ! – elle doit « viser juste ».

Le but de cette journée n'est cependant pas de faire connaître les enseignements de cette initiative spécifique, puisqu'il semble raisonnable de le faire quand on aura un recul suffisant, et que l'on s'est donné trois ans. Il s'agit encore moins de faire la promotion d'une nouvelle offre de services, puisqu'elle est en définition.

Mais il y avait eu promesse aux services candidats lors de l'appel à projets, qui n'avaient pas pu être retenus, de trouver des façons de les associer à la réflexion. Il y a aussi d'autres services qui développent des pratiques intéressantes d'accompagnement intensif de personnes handicapées vers l'emploi. Cette journée est, comme son intitulé l'indique, une journée d'information et d'échange. Une étape dans la réflexion.

Un premier enseignement, qui saute aux yeux, est que le sujet intéresse, puisque vous êtes très nombreux et qu'il a fallu refuser du monde, les locaux n'étant pas extensibles !

Je nous souhaite une journée fructueuse.



Journée d'information et d'échanges 28 novembre 2006

Deuxième programmation EQUAL
Belgique BE fr-65

EQUAL



Le projet Equal REJOINS Historique ⁽¹⁾

- **Fin 2001 – appel à projet** Fondation Roi Baudouin en collaboration avec la Ministre de l'Emploi et de la Formation de la Région wallonne
- **Six projets de "jobcoaching"** sont sélectionnés
 - **CEPPST** (Centre d'éducation permanente et de promotion sociale des travailleurs)
 - **CPAS de Fleurus** (Centre Public d'Action sociale de Fleurus)
 - **EDIT** (Équipe d'insertion dans le travail)
 - **FORMA** (Équipe pour la formation à l'autonomie)
 - **MRC** (Missions régionales pour l'emploi du Centre)
 - **RES** (Réseau d'entreprises sociales)

Le projet Equal REJOINS

Historique ⁽²⁾

- **Objectifs des projets pilotes**
 - identifier les initiatives
 - évaluer et formaliser les pratiques
 - préciser les conditions de réalisation
- **Public cible**
 - minimum 20 personnes
 - peu qualifiées
 - inactives depuis + de 2 ans et/ou âgées de + de 45 ans et/ou suivies par un service de médiation de dettes et/ou famille monoparentale
- **Résultats**
 - transférabilité
 - essaimage
 - impact sur les organismes
 - impact sur les partenaires
 - impact sur les entreprises
 - impact sur les candidats

Le projet Equal REJOINS

Activités transnationales

Le projet Equal REJOINS est partenaire de 2 accords transnationaux

- **Tinklas**
 - France « **Maison de l'Emploi Plus** », Espagne « **Agora Nord** », Lituanie « **Is Eitis Tau** », Belgique « **REJOINS** »
 - **3 thématiques**
 - jobcoaching
 - management de réseau/gouvernance
 - équité des genres
- **Walking to Inclusion**
 - Espagne « **Equal Area Urbana de Girona** », Italie « **Recoopera** » et « **Sin.Te.Si** », Portugal « **Rumo a Qualidade** », Belgique « **REJOINS** »
 - étude comparative des politiques, méthodologies et outils pour l'insertion des publics fragilisés et des systèmes d'évaluation mis en place

Le projet Equal REJOINS Activités Nationales (1)

Le projet Equal REJOINS réunit 20 partenaires

- 17 partenaires effectifs
 - **CEPPST** - Centre d'éducation permanente et de promotion sociale des travailleurs
 - **CPAS de Fleurus** - Centre Public d'Action sociale de Fleurus
 - **EDIT** - Equipe d'insertion dans le travail
 - **FOREM** - Service Public de l'Emploi et de la Formation professionnelle en Région wallonne
 - **FORMA** - Equipe pour la formation à l'autonomie
 - **RES** - Réseau d'entreprises sociales
 - **11 MIREs** (Missions régionales pour l'emploi) : MRC, MIRENA, MIREC, MIRHO, MIRMB, MIRHE, MIRESEM, MIRELUX, MIREBW, MIREV, MIREL

- 3 partenaires associés
 - **AWIPH** - Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée
 - **FLORA** - Réseau pour la formation et la création d'emploi avec des femmes
 - **ACFI-FIAS** - Réseau pour la formation et la création d'emploi avec des femmes

REJOINS - Journée d'information et d'échanges
du 28 novembre 2006

5

Le projet Equal REJOINS Activités Nationales (2)

- Durée du projet – 24 mois (avril 2005 – mars 2007)

- Objectifs du projet
 - mise en place d'un **réseau de jobcoaching wallon** efficace et de qualité utilisant une méthodologie et des outils communs
 - augmenter l'**accessibilité et le maintien à l'emploi** d'un public prêt à l'emploi et cependant fragilisé en mettant en œuvre un **accompagnement vers et dans l'emploi**

- Mise en oeuvre du projet
 - Travail de terrain
 - micro (accompagnement personnalisé et intensif des **demandeurs d'emploi** dans leurs recherches d'insertion socioprofessionnelle)
 - méso (appui RH aux **entreprises**)
 - macro (travail sur la qualité de l'emploi avec les **organisations structurelles**)

REJOINS - Journée d'information et d'échanges
du 28 novembre 2006

6

Le projet Equal REJOINS

Activités Nationales (3)

- **Réunions réseau** (interview – mutualisation des pratiques - élaboration d'un guide méthodologique destiné aux professionnels)
- **Evaluation** (conception d'un outil d'évaluation du processus de jobcoaching)
- **Profil du jobcoach** (élaboration d'un référentiel de compétences du jobcoach)
- **Image** (essaimage et pérennisation de la méthode au-delà du projet EQUAL)
- **Logique territoriale** (diagnostic des ressources existantes en matière de jobcoaching par sous-région)

Le Jobcoaching selon REJOINS

Définition

- Le jobcoaching est un **accompagnement vers et dans l'emploi** en vue d'un **maintien durable**
- Le jobcoaching vise
 - l'autonomie des personnes
 - l'amélioration de la capacité des entreprises accompagnées à intégrer durablement ces personnes
- Il est limité dans le temps
- Il porte sur l'activité professionnelle et, si nécessaire, sur les initiatives à prendre dans le domaine personnel ou familial pour rendre l'activité professionnelle possible

Le Jobcoaching selon REJOINS

Spécificités

- Intégration et maintien dans l'emploi
- Triangulation
- Simultanéité
- Accompagnement individuel
- Appui sur mesure au management
- Relation de confiance
- Contractualisation
- Autonomisation

Le Jobcoaching selon REJOINS

Public

- **Personnes en recherche d'insertion**
 - **publics cible des partenaires du projet REJOINS** (femmes et hommes éloignés depuis plus ou moins longtemps du marché de l'emploi pour des raisons diverses)
 - **prêts à l'emploi** - sans devoir (re)passer préalablement par une formation - et être **motivés** à trouver et garder un emploi
 - **caractéristiques particulières** – parfois cumulées - qui compliquent l'insertion professionnelle: faible qualification, handicap, démêlés avec la Justice, charges familiales (parfois en situation de monoparentalité), origine étrangère (primo-arrivant ou non), âge, etc.
- **Entreprises**
 - **organisations de toutes tailles et de tous secteurs en recherche de personnel**

Le Jobcoaching selon REJOINS

Méthodologie

Phase 1 : Prospection

Demandeur d'emploi	Entreprise
<input type="checkbox"/> informer les demandeurs d'emploi	<input type="checkbox"/> informer et détecter les besoins de main d'œuvre de l'entreprise

Phase 2 : Pré-embauche

Demandeur d'emploi	Entreprise
<input type="checkbox"/> motiver les demandeurs d'emploi à faire appel au jobcoaching	<input type="checkbox"/> motiver les chefs d'entreprise à faire appel au jobcoaching
<input type="checkbox"/> objectiver la demande d'emploi	<input type="checkbox"/> objectiver l'offre d'emploi
<input type="checkbox"/> rapprocher l'offre et la demande	<input type="checkbox"/> rapprocher l'offre et la demande

REJOINS - Journée d'information et d'échanges
du 28 novembre 2006

11

Le Jobcoaching selon REJOINS

Méthodologie

Phase 3 : Embauche

Demandeur d'emploi	Entreprise
<input type="checkbox"/> mettre le demandeur d'emploi en relation avec l'entreprise et faciliter l'embauche	<input type="checkbox"/> mettre l'entreprise en relation avec un ou plusieurs candidat(s) et faciliter l'engagement

Phase 4 : Post-embauche

Demandeur d'emploi	Entreprise
<input type="checkbox"/> ancrer le candidat dans l'emploi et aider à la réussite de l'intégration dans l'entreprise	<input type="checkbox"/> aider l'entreprise à intégrer le nouveau travailleur et à éviter le turn-over
<input type="checkbox"/> autonomiser le candidat dans sa relation avec l'entreprise	<input type="checkbox"/> fidéliser l'entreprise
<input type="checkbox"/> rester une personne ressource pour le candidat	<input type="checkbox"/> rester une personnes ressource pour l'entreprise

REJOINS - Journée d'information et d'échanges
du 28 novembre 2006

12

Le Jobcoaching selon REJOINS Perspectives d'Avenir

Au-delà du projet Equal, les partenaires souhaitent...

- continuer à offrir leur expertise en jobcoaching aux personnes en insertion et aux employeurs
- pérenniser un Réseau wallon pour le jobcoaching d'insertion afin de parfaire et diffuser la méthodologie sur laquelle ils se sont mis d'accord et dont ils ont démontré la pertinence et afin de continuer à travailler en synergie sur le terrain

Le projet Equal REJOINS Coordonnées des partenaires

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • FOREM – SRP
Boulevard Tirou, 104 – 6000 CHARLEROI • EDIT ASBL
Rue Donckier, 24 – 4800 VERVIERS
087/22.00.33 • FORMA ASBL
Rue Pépin, 48 – 5000 NAMUR
081/22.68.62 • RES ASBL
Rue de Keutere, 52 – 5020 VEDRIN
04/240.58.47 • CEPPST ASBL
Rue Léon Castilhon, 86 – 6700 ARLON
063/21.91.83 • CPAS de Fleurus
Rue Ferrer, 18 – 6224 WANFERCEE-BAULET
071/82.26.94 • MRC ASBL
Faubourg de Binche, 33 – 7070 LE ROEULX
064/52.24.09 • MIRENA ASBL
Avenue de la Marlagne, 52/1 – 5000 NAMUR
081/25.52.00 • MIREC ASBL
Rue de Trazegnies, 41 – 6031 MONCEAU SUR SAMBRE
071/20.82.30 • MIRHO ASBL
Bld des combattants, 98 – 7500 TOURNAI
069/84.64.07 | <ul style="list-style-type: none"> • MIRMB ASBL
Rue du Chapitre, 1 (6è ét.) – 7080 FRAMERIES
065/32.97.83 • MIREL ASBL
Rue du Verbois 13A – 4000 LIEGE
04/237.92.00 • MIRESEM ASBL
Place Marie de Hongrie, 22 – 5660 MARIEMBOURG
060/370.100 • MIRELUX ASBL
Rue Fleurie, 2/10 – 6800 LIBRAMONT
061/31.39.99 • MIRHW ASBL
Rue H. Stiermet, 7 – 4300 WAREMME
019/33.08.81 • MIRE BW ASBL
Rue de Mons, 10 – 1400 NIVELLES
067/63.97.39 • MIREV ASBL
Rue de la Cité, 2 – 4800 VERVIERS
087/35.24.50 • AWIPH
Rue de la Rivelaine, 21 – 6061 MONTIGNIES SUR SAMBRE
071/20.58.57 • FLORA ASBL
Rue Bovy, 7 – 4000 LIEGE
04/253.24.15 • FIAS-ACFI ASBL
Chaussée de Boondaël, 6 – 1050 BRUXELLES
02/640.44.07 |
|--|---|

DES SPECIFICITES AU SOUTIEN DANS L'EMPLOI POUR LES PERSONNES HANDICAPEES ?

*Luc FOHAL – AWIPH
Directeur f.f. du Service Insertion Professionnelle*

Lors du lancement de l'initiative spécifique « Soutien dans l'emploi », l'AWIPH utilisait une définition en huit points :

1. Un soutien :
 - intensif,
 - individualisé,
 - « sur mesure »,
 - à long terme.
2. Visant l'emploi dans des conditions « ordinaires » de travail.
3. Ciblé sur les personnes handicapées les plus en difficultés d'insertion en raison de leur handicap.
4. Par le biais d'une offre de services :
 - à la personne,
 - à l'entreprise.
5. Mis en œuvre par un-e « job coach ».
6. Mobilisant aussi :
 - un réseau de partenaires,
 - des « supports naturels » (ressources de l'environnement professionnel et communautaire).
7. Articulé autour de 4 étapes :
 - évaluation des besoins et des aptitudes,
 - recherche d'emploi,
 - soutien à l'intégration dans l'entreprise,
 - maintien dans l'emploi.
8. Proposant une alternative aux dispositifs existants, par une mise au travail la plus rapide possible et un soutien dans le cadre de celle-ci, plutôt qu'une longue préparation à l'emploi, hors de situations de travail.

On vient de le voir dans la présentation de nos collègues de « Rejoins » : l'essentiel de la démarche d'accompagnement individualisé intensif vers et dans l'emploi est évidemment similaire, quel que soit l'opérateur ou le bénéficiaire. C'est pourquoi il semble évident que nous avons tout intérêt à travailler en liaison avec les autres services qui font du jobcoaching. C'est d'ailleurs pour manifester cela que nous avons invité des partenaires non spécialisés sur le public des personnes handicapés à présenter ces aspects généralistes et leur avons donné la parole en premier lieu.

Néanmoins, il est aussi assez évident que nos actions à destination des personnes handicapées présentent un certain nombre de spécificités. Si nous allons tenter de les identifier, le but n'est pas de souligner des différences pour le plaisir de s'affirmer différent, mais de s'interroger quant à savoir si les différences sont essentielles ou non (effet miroir). Rappelons que l'un des enjeux de l'initiative spécifique est de vérifier si un accompagnement spécifique des personnes handicapées doit être développé ... et si oui, de préciser en quoi réside la spécificité.

Précisons aussi que tant parmi les six projets de soutien dans l'emploi que chez les autres promoteurs (par exemple du projet Rejoins), on trouve un assez large éventail de pratiques. Ce que je vais avancer constitue autant d'hypothèses. Dans son intervention juste après celle-ci, Thérèse DARGE nous livrera un certain nombre d'indices permettant d'affirmer que telle hypothèse est plutôt confirmée, telle autre plutôt pas. Et puis nous aurons, surtout cet après-midi, l'occasion de discuter tout cela.

Certaines spécificités semblent s'expliquer par le public cible, d'autres par des choix institutionnels ... J'ai tenté de les regrouper sur cette base, mais j'avoue que je n'y suis pas arrivé. Car elles sont surtout en interaction intense ...

1. Nos bénéficiaires sont handicapés. Cela veut dire que leurs difficultés d'insertion socio-professionnelle découlent, au moins en partie, d'une limitation de leurs possibilités. Contrairement à d'autres difficultés, il y a peu de chances qu'elles disparaissent avec le temps. Cela ne veut pas dire qu'il faille continuer à soutenir les bénéficiaires indéfiniment selon les mêmes modalités, mais en tout cas que le soutien doit être conçu comme **sans limitation de durée**.

Il est frappant de voir à quel point d'autres initiatives de jobcoaching sont conçues comme un moment du parcours, et à quel point leurs promoteurs rêvent de résoudre les problèmes une fois pour toutes, avant la mise en entreprise. Nous ne pouvons pas nous permettre ces rêves ... mais soit dit en passant, je ne suis pas totalement convaincu qu'ils aient toujours raison de rêver ainsi !

Il n'est cependant pas raisonnable d'imaginer qu'on pourrait avoir les moyens d'affecter, par exemple, un professionnel au soutien de dix travailleurs handicapés, sans limitation de durée. D'où l'importance de la mise en place d'une gestion des difficultés à long terme, dans l'environnement du travailleur handicapé. C'est ce qu'on appelle dans le jargon du Supported Employment, la recherche de **supports naturels** qui pourront prendre le relais des professionnels ... mais que les professionnels doivent veiller à mettre en place.

2. Plus important, sans doute : le handicap, tout le monde le sait, n'est pas une caractéristique inhérente à la personne (c'est la déficience, voire les incapacités, qui le sont !), mais à la situation. Si on veut gérer la situation de handicap, c'est évidemment en situation de travail qu'il faut le faire. D'où un postulat que **l'essentiel du travail se fait en entreprise**. Voir même qu'il n'est pas important de consacrer un long temps à la préparation du futur travailleur.

Cela implique évidemment une **présence en entreprise bien plus importante** que lorsqu'il s'agit d'aider des personnes formées (sortant tout juste de formation) à décrocher un emploi ! Le travail en entreprise nécessitera bien plus qu'une présence mensuelle ou un coup de téléphone occasionnel (ce qui est ce que revendiquent certains acteurs du jobcoaching en matière de suivi en entreprise). Il impliquera des modes d'interaction intensive : de simples visites ou coups de téléphone ne suffisent pas.

3. En matière de gestion du handicap, on sait qu'à côté d'une foi inébranlable dans les capacités d'évolution de chacun, il n'est pas toujours raisonnable de postuler que l'amélioration préalable des compétences professionnelles soit la clé du succès. On a aussi l'habitude de se demander comment on peut surmonter un obstacle en fonction des ressources actuellement disponible (et non rêvées pour plus tard). Une solution est souvent de contourner l'obstacle !

Parmi les personnes handicapées, certaines ne sont pas intéressées par une formation (qualifiante) préalable ... et on ne peut pas leur donner tort, car on pense qu'elles ne seront pas en mesure d'en tirer pleinement profit. De plus, parmi celles qui souhaitent utiliser ce parcours assez classique, certains n'y arriveront pas, mais ne sont pas dépourvus de possibilités pour autant. D'où le choix méthodologique que la **formation en entreprise** fait pleinement partie du processus, mais aussi le choix institutionnel d'offrir ce soutien dans l'emploi comme **alternative aux filières existantes**. Il s'agit de former en situation, pas seulement de « former puis placer » ou de placer des gens formés par d'autres. Il ne s'agit pas de nier l'intérêt des autres filières ... mais de reconnaître qu'il y a des personnes pour lesquelles elles ne sont pas les plus adéquates, ces personnes étant par ailleurs très désireuses de travailler et capables de le faire !

4. L'action des coaches portera dès lors aussi sur **bien d'autres choses que l'insertion sociale**, même si elle est capitale. L'apprentissage des tâches, la gestion des conditions de travail, la recherche de solutions aux incapacités, la sensibilisation des collègues, ... sont aussi importantes ! De même, il n'est pas possible d'ignorer la nécessité de **gérer des problèmes « périphériques »** (logement, trajets, gestion de budget, vie familiale, ...) par rapport au travail, là où avec d'autres publics, on aurait tendance à considérer qu'ils sont même « parasites » plus que « périphériques ».
5. Une autre conséquence du fait de travailler avec des personnes handicapées, c'est que leur **âge** peut être relativement élevé. Avoir 30, 35 ou 40 ans, être devenu handicapé et avoir des difficultés à retrouver un emploi, c'est une autre réalité que d'avoir 22 ans et de sortir de formation initiale ... Le vécu n'est pas le même. La personne a plus de chances d'avoir une certaine connaissance du monde du travail ... mais aussi d'avoir un travail de deuil à faire, de ne pas pouvoir s'adapter aussi vite que s'il s'agissait de son premier emploi. Pour cela aussi, il faut « donner du temps au temps » ...
6. Enfin, trois conséquences d'ordre divers :
 - par rapport aux personnes handicapées plus encore qu'avec d'autres groupes cibles, un cas n'est pas l'autre. L'individualisation de l'action est dès lors fondamentale. Et à côté de toutes les choses que les coaches de PH font « en plus » que leurs collègues, il y en a peut-être qu'ils font « moins ». L'une d'entre elles pourrait être le recours à la gestion collective des parcours. Les besoins étant très personnels et le travail à faire très individualisé, il ne semble pas souvent possible de regrouper les bénéficiaires. Encore que ... Certains s'y essaient. Il en sera question dans un des ateliers de cet après-midi.
 - les personnes handicapées **relèvent de législations spécifiques**, souvent (très) mal connues par les professionnels de l'insertion. L'interaction entre allocations de remplacement de revenus et revenus du travail, les multiples autorisations à obtenir, les possibilités et impossibilités de cumul, les aides à l'emploi spécifique, les risques de la reprise de travail ... Ce n'est bien sûr pas fondamentalement différent de ce qu'il faut gérer avec un chômeur indemnisé ... mais c'est (encore) plus complexe.

- il faut encore plus « y croire » qu'avec d'autres publics. Mais parfois, le coach est vu (et/ou se considère) comme le **dernier recours**, là où d'autres considèrent qu'ils peuvent encore passer la main en cas de gros problème, ou de problème sortant de leur sphère de compétences. Honnêtement, je ne sais pas si c'est un avantage ou plutôt une source de problème. Mais disons que le challenge, dans ces conditions, est de garder la tête froide, de ne pas vouloir faire tout tout seul, de ne pas faire ce que d'autres peuvent faire ... de ne pas oublier qu'il faut impérativement se retirer sur la pointe des pieds, dès que possible.

J'en termine sur cette réflexion qui pourra être prolongée cet après-midi !

LE SOUTIEN DANS L'EMPLOI

28 Novembre 2006

FOCUS SUR UN DISPOSITIF ...

LE SOUTIEN DANS L'EMPLOI

Un dispositif ...

☞ Porté par 6 projets

- A4CFP : Groupement 4 CFP AWIPH
- CFCS : Service d'accompagnement
- LIBER : CFP AWIPH
- LE PLOPE : CFP AWIPH
- MIRE BW : Mission régionale Brabant wallon
- TRACE ! : Société de travail intérimaire

LE SOUTIEN DANS L'EMPLOI

Un dispositif ...

☞ Pilote – Expérimental

- 05-08
- Hypothèses – Evaluations
... et après ?
- Etat des lieux au 30 septembre 2006

Un dispositif qui ...

Permet de mettre à l'emploi

☞ ... de qualité, durable

Indicateurs : · Types contrats travail
· Proportion CDD / CDI ·/· Bénéficiaires

A long terme : · Durée emploi
· Transfert aux supports naturels
· Réactivations du soutien dans la phase de maintien

Un dispositif qui ...

Permet de mettre à l'emploi

☞ ... Grâce à une mise en entreprise rapide

Méthodologie comprend phases – étapes de soutien à :

- Evaluation besoins – aptitudes – contractualisation
Mise en situation professionnelle
- Recherche d'emploi
- Intégration en entreprise
- Maintien dans l'emploi

Indicateurs :

- Délais : · Entrée / Mise en entreprise / Mise en emploi et maintien
- N Bénéficiaire passant d'une phase à l'autre

Un dispositif qui ...

Permet de mettre à l'emploi

☞ ... Des personnes éloignées de l'emploi

☞ ... Quand d'autres options s'avèrent peu adéquates

☞ ... Par la gestion des difficultés rencontrées en entreprise

Indicateurs :

- Besoins des bénéficiaires (significatifs en matière d'emploi & en interaction)
- Trajectoires individuelles (tentatives, échecs)
- Réurrence entrées & sorties du processus
- Activités job coaches (tps, mesures, installation supports naturels)
- Besoins des entreprises & Satisfaction
- Besoins des bénéficiaires & Satisfaction
- Liens actions / besoins

Un dispositif qui ...

Permet de mettre à l'emploi

☞ ... A un coût raisonnable par rapport à d'autres options

Indicateurs :

- Coût par bénéficiaire
par mise en entreprise
par emploi durable (sans soutien)
- N abandons
- Impact sur aides financières (incitants)

Cela permet-il de s'en passer, de les réduire?

Situation des bénéficiaires

- 356 Bénéficiaires en 18 mois DONT :
244 Bénéficiaires, actuellement (69 %)
112 (31 %) : Parmi lesquels :
- - Près d'1/3 : « réorientation » (CFP, ETA, activités valorisantes bénévoles)
- - Près de 2/3 : arrêt du soutien, définitif ou temporaire,
- décision bilatérale : 70 %
- unilatérale : 30 %.
- - Près de 5 % : emploi sans coaching intensif

Soutiens & mises en entreprise

- 317 Mises en entreprise (contrats) en 18 mois :
 - Evaluation besoins / aptitudes, mises en situation professionnelle
18 % (stages Dec. , Misip, F70bis)
 - Soutien à la recherche d'emploi, adaptation à un poste de travail
41 % (CAP, PFI : 17 %, Intérim : 24 %)
 - Soutien à l'intégration en entreprise et maintien dans l'emploi
37 % (CDD : 17 %, CDI : 20 %)
 - Autres formes & encodages (4 %)
- *CONTRATS DE TRAVAIL : 61 % dont 1/3 CDI*

CARACTERISTIQUES ENTREPRISES

- 124 Entreprises
- 193 contrats de travail (cdd, cdi, intérim) DONT 89 en cours au 30.09. 06
- Régime horaire
 - « Temps plein » : 62 % Partiel : 38 %
- Contrats en cours
 - « Temps plein » : 71 % Partiel : 29 %
- Secteur activité (connu : 91 %) :
 - 73 % tertiaire
 - 12 % secondaire
 - 6 % primaire
- Taille :
 - Principalement PME
 - 2/3 comptent moins de 99 travailleurs dont près de la moitié en occupe moins de 10.

- **Taux général d'insertion en entreprise :**

(Rapport N personnes en entreprise et total des bénéficiaires pour toutes formes d'insertion)

= 0,60

- **Taux de mise en entreprise** (CAP, Intérim, CDD, CDI)

= 0,43

- **Taux mise en emploi** (CDD, CDI)

= 0,27

Écarts

Taux mise en entreprise & en emploi

- **Varié selon les projets**
CFCS, Liber, Le Plope



A4CFP, MireBW, Trace!

- **Explications ? Via :**
 - Gestion des mises en entreprise & en emploi (soutien par les coaches aux différentes phases)



-Caractéristiques bénéficiaires

Répartition du temps de soutien

	CFCS	A4	Liber	Plope	MBW	Trace
Evaluation besoins	41	25	29	26	36	72
Recherche d'emploi	27	45	38	44	37	26
Intégration entreprise	25	17	16	13	19	1
Maintien à l'emploi	7	13	17	17	8	1
Total %	100	100	100	100	100	100

- Conclusion régulière intérim, CDD, CDI comme 1ère mise en entreprise (A4CFP, Trace)
- Activités soutien à l'intégration & maintien = 1/3
Evaluation besoins & recherche emploi = 2/3
- Soutien à l'évaluation et à la recherche d'emploi privilégiant ou non la mise entreprise
(CFCS : 72 %, Liber : 67 %, Plope : 57 %, MBW : 30 %, A4: 22 % & Trace : 3 %)
- Tps de soutien à l'intégration accru au CFCS
- Coaching d'équipe ou ... individuel – Présence du coach au poste de travail

Caractéristiques des bénéficiaires

- Moyenne âge sensiblement + élevée
 - 2/3 entre 25 & 44 ans
 - 1/3 « tranches limites »
 - + d'1/4 aucune expérience professionnelle
 - + de la moitié expérience > 1 an
- 25 – 44 ans : 45 % sans expérience ou max 1 an
55 % expérience > 1 an
- Déficience : 1/3 physique, 1/4 mentale, 15 % sensorielle,
13 % psychique & troubles du comportement
- 2/3 hommes, 1/3 femmes
- Hétérogénéité entre projets

Spécificités

- **CFCS, Plope et Mire BW** : 2 fois + de bénéficiaires sans expérience
- **CFCS** : D'avantage de déficiences mentales (35 %)
- **MBW** : Déficience physique moins fréquente
- **CFCS** : 44 % issus enseignement spécialisé
- **Liber** : 42 % dont diplôme max. est le 2aire <
- **Plope** : 33 % dont diplôme max. est le 2aire <

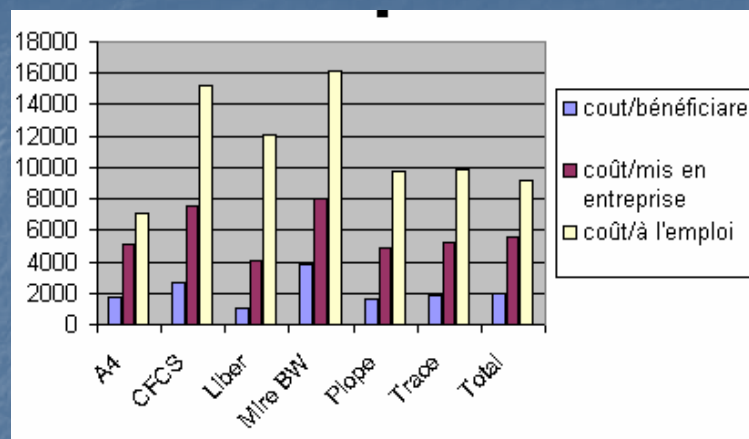
Freins / obstacles à l'insertion (CFCS, Liber, Plope)

Difficultés personnelles	CFCS 45 bénéficiaires	Liber 39 bénéficiaires	Le Plope 13 Bénéficiaires
Déficit des savoirs	85 % des bénéficiaires concernés	28 % des bénéficiaires concernés	77 % des bénéficiaires concernés
Echecs multiples d'insertion	53 %	29 %	77 %
Isolement social, pauvreté liens et réseau social	33 %	13%	69 %
Méconnaissance Marché emploi	58 %	/	31 %
Faible mobilisation personnelle	56 %	15 %	23 %
Mobilité	49 %	13 %	23 %
Situation financière (précaire)	4 %	/	15 %
Autres	75 % difficultés affirmation de soi, gestion du comportement, de la santé mentale	8 % troubles émotionnels, relationnels	54 % pièges à l'emploi, troubles comportement, dépendances, milieu vie pathogène

Difficultés en entreprise (CFCS, Liber, Plope)

Difficultés en entreprise	CFCS 67 Mises en entreprise	Liber 30 mises en entreprise	Le Plope 19 mises en entreprise
Autonomie	Constitue une difficulté dans 22 % des mises en entreprise	/	/
Communication verbale	dans 22 %	dans 3 %	dans 5 %
Comportement et santé	dans 33 %	dans 20 %	dans 32 %
Compréhension et traitement de l'information	dans 13 %	2 soit dans 7 %	dans 10 %
Mode exécution tâches	dans 42 %	9 soit dans 30%	dans 21 %
Autres	acceptation handicap, relations, orientation espace/temps, règles vie de l'entreprise. Dans 12 % des mises en entreprise	dans 3 %	dans 10 %
Nombre de mesures évoquées	190 soit en moy. + de 3 par ME Présence poste de travail, réorganisation tâches, évaluations, stimuler, pictogrammes, définition objectifs précis, entretien, désignation « tuteur » interne, aides à l'embauche, parcours domicile-entreprise	23 soit en moy. +/- 1 par ME Organisation poste de travail, démonstration, désignation collègue-superviseur, jeu de rôle, auto-formation, adapter vocabulaire, médiation, réduire tps travail, suivi psy	20 soit, en moy. 1 par ME Répéter consignes, retour en formation, soutenir par téléphone, entretien, visite médecine du travail

Coûts



- Facteurs inhérents aux projets (structure, public cible : nombre et résultats).

Ex : Tps travail coaches, territoire, N bénéficiaires, N contrats

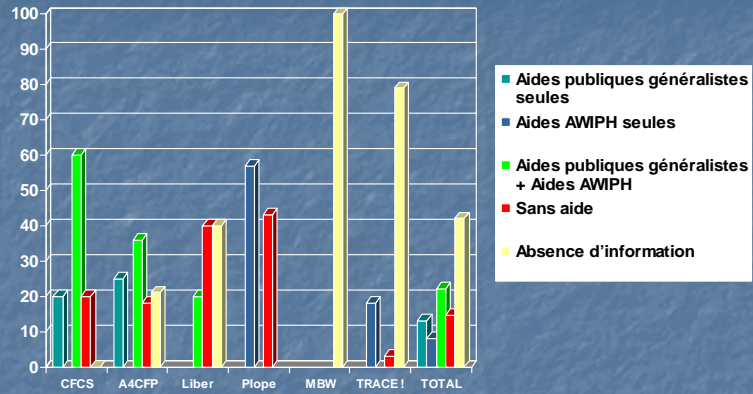
- Facteurs inhérents au soutien apporté.

Ex : Fk soutien, présence au poste de travail.

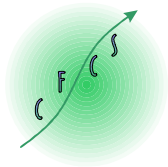
Répartition tâches coaches aux 4 phases, en lien étroit avec difficultés bénéficiaires.

Mises en situation professionnelle et CAP s'inscrivent dans la durée ... coût indéniable

Impact sur les incitants

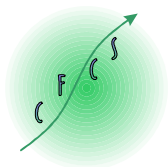


- Situation la + fréquente : Aide généraliste + AWIPH
- Contrats avec aide AWIPH seule < aide généraliste seule
- Contrats sans incitant > contrats aide généraliste
- **CFCS, Liber, Plope** : aucun contrat avec aide AWIPH seule
- **Plope, Liber** : aucun contrat avec aide généraliste seule



Centre de Formation Continue Spécialisé

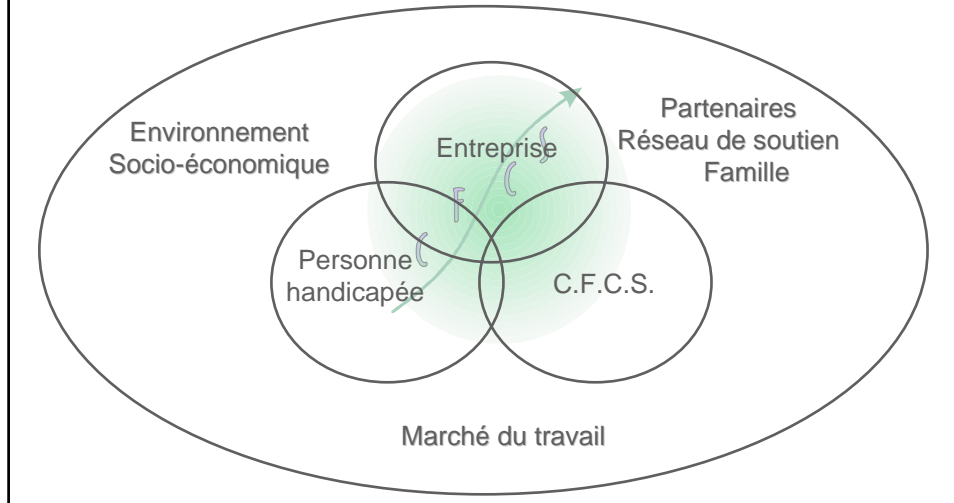
L'offre aux entreprises



Centre de Formation Continue Spécialisé

- Créé en 1994, il fut de suite reconnu comme projet pilote par l'AWIPH.
- Volonté de privilégier une région en grande difficulté d'insertion (Mons-Borinage, Centre).
- Au cours de son évolution, il a bénéficié du soutien du FSE et de l'ACIS.
- En 2001, il est agréé en tant que service d'accompagnement.
- En mars 2004, il devient promoteur du projet pilote « Soutien à l'emploi ».
- Ressources humaines : 7 personnes.
- Personnes suivies en 2005 : 152.

Les acteurs du dispositif de soutien dans la formation et l'emploi



Notre approche de l'entreprise

Créer l'opportunité en partant du projet de la personne et en débuisquant un employeur sensible à la concrétisation d'une mise à l'essai

□ Utilisation de différents outils:

- annuaire des pages d'or;
- outil Internet; presse locale, télévision locale,...
- réseau de connaissances du candidat;
- activation et maintien du réseau d'employeurs C.F.C.S.;

□ Par une approche personnelle et audacieuse:

« Nous sommes capables, nous offrons, nous réalisons ! »

□ Pour ce faire:

- rechercher l'interlocuteur approprié
- rassembler les informations relatives à l'entreprise
- agir dans une période propice
- dispenser une information correcte sur les caractéristiques et les manifestations du handicap de la personne
- persuader l'employeur des avantages et de l'utilité de nos interventions

Quelles entreprises touchons-nous?

Types d'entreprises

- ❑ majoritairement, PME de moins de 50 travailleurs
- ❑ hôpitaux = grosses entreprises partenaires
- ❑ peu de partenariat avec le service public

Secteurs d'activités

Liés aux demandes de nos bénéficiaires, infraqualifiés sur le marché de l'emploi.

- ❑ nettoyage en collectivités
- ❑ ouvrier de production
- ❑ aide-cuisinier en collectivités
- ❑ jardinage-entretien espaces verts
- ❑ réassortisseur-vente,...

Profil de nos bénéficiaires

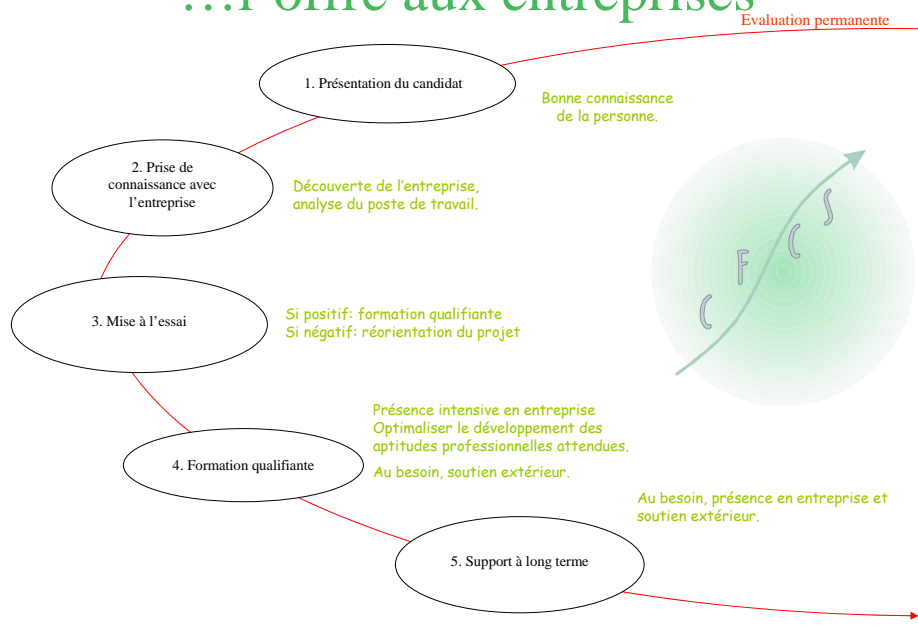
- ❑ Toute personne handicapée adulte quel que soit le type d'handicap et le secteur d'activité, souhaitant se former et travailler en secteur ordinaire,
- ❑ de plus de 18 ans,
- ❑ disponible immédiatement, motivée par une action de jobcoaching pour optimiser sa recherche d'insertion et son maintien dans l'emploi,
- ❑ rencontrant des difficultés dans la réalisation de son projet professionnel,
- ❑ cumulant des facteurs fragilisants (peu ou pas d'expérience professionnelle, statut précaire, faible niveau d'autonomie, peu de mobilité, manque de confiance en soi, méconnaissance de ses capacités,...).

Sur base de la bonne connaissance du bénéficiaire...

- ❑ analyse de la demande: parcours scolaire, professionnel, centres d'intérêts, mobilité,...
- ❑ importance de « mettre en valeur », chaque individu est fruit de richesses et de potentialités
- ❑ débusquer les compétences: initiatives, forces et ressources du bénéficiaire dans son quotidien
- ❑ projet « à la carte », différentes formules possibles

→ détermination d'un projet cohérent et réaliste

...l'offre aux entreprises



1. Comment présente-t-on les candidatures?

*Sur base d'une bonne connaissance des bénéficiaires.
Principalement par sollicitations téléphoniques:*

- présentation du service
- détection des besoins de main d'œuvre de l'entreprise
- mise en avant des compétences de la personne handicapée (forces et freins)
- présentation des mesures incitatives au point de vue législatif

→ obtention d'un rendez-vous

2. Première rencontre avec l'entreprise

- ❑ présentation du bénéficiaire : implication de celui-ci
- ❑ mise en avant des forces et freins de la personne
- ❑ caractéristiques des manifestations du handicap
- ❑ anticipation des difficultés et proposition de solutions
- ❑ visite de l'entreprise et rencontre avec le tuteur
- ❑ remise des documents législatifs
- ❑ détermination d'une période d'essai volontaire
- ❑ analyse du poste de travail
- ❑ détermination d'objectifs

3. Mise à l'essai

- ❑ découverte de la personne en situation réelle de travail par l'employeur et le C.F.C.S.
 - ❑ meilleure connaissance des aptitudes du candidat permettant la validation de son projet professionnel
 - ❑ démystification du handicap
 - ❑ présence, au besoin, d'une formatrice pédagogique en entreprise pour faciliter l'intégration du candidat dans l'équipe
 - ❑ évaluation en présence de l'employeur et de la personne
- si positif: négociation d'une formation qualifiante
- si négatif: réorientation du projet

4. Formation qualifiante

- ❑ description de fonction et de poste à pourvoir
 - ❑ désignation d'un tuteur relais en entreprise
 - ❑ détermination d'objectifs à atteindre sur du moyen terme et évaluations régulières
 - ❑ développement, intensification des aptitudes professionnelles par la présence d'une formatrice pédagogique
 - ❑ préparation à un relais interne à l'entreprise
 - ❑ suivi extérieur et activation du réseau de soutien (famille, service d'accompagnement, relais divers).
- autonomisation et préparation à la mise à l'emploi

5. Support à long terme

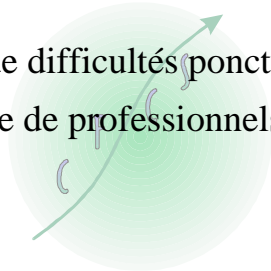
- ❑ soutien variable dans l'entreprise et à la demande (personne et/ou entreprise)
- ❑ suivi extérieur, écoute et aide à la résolution de problèmes éventuels avec le travailleur

→ dispositif de maintien à l'emploi

Les avantages pour l'employeur

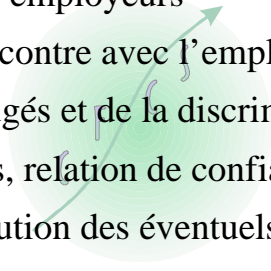
- ❑ atout supplémentaire pour former et engager:
« la bonne personne dans le bon job »
- ❑ gain de temps par la sélection et le recrutement de personnel
- ❑ candidats connus et soutenus par notre équipe
- ❑ travailleurs motivés et disponibles
- ❑ définition commune d'objectifs professionnels et mise en œuvre de moyens pour les réaliser
- ❑ développement des performances du travailleur

Les avantages pour l'employeur

- ❑ assistance administrative pour l'octroi des aides à la formation ou autres
 - ❑ aide à la résolution de difficultés ponctuelles
 - ❑ services d'une équipe de professionnels assurant souplesse et disponibilité
 - ❑ intervention rapide
 - ❑ communication transparente, basée sur la confiance
- 

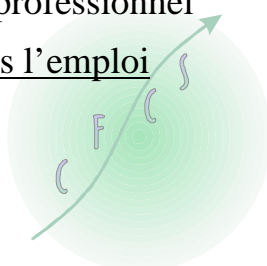
Les avantages pour le candidat

Processus d'accès direct à la mise en entreprise

- ❑ communication transparente, basée sur la confiance
 - ❑ aide à la recherche d'employeurs
 - ❑ préparation de la rencontre avec l'employeur
 - ❑ atténuation des préjugés et de la discrimination
 - ❑ personnes ressources, relation de confiance
 - ❑ soutien dans la résolution des éventuels problèmes dans l'entreprise et en dehors
 - ❑ présence intensive d'une formatrice pédagogique en entreprise
- 

Les avantages pour le candidat

- ❑ responsabilisation et autonomisation
- ❑ acteur de son projet professionnel
- ❑ aide au maintien dans l'emploi



POUR QUE LE JOBCOACHING NE SOIT PAS UN MIROIR AUX ALOUETTES !

*Anne TRICOT – Conseillère CEPAG,
mandatée par la FGTB wallonne au Comité de gestion de l'AWIPH.*

Tout en me réjouissant des intégrations réussies par les opérateurs et sans minimiser le travail accompli, je soulignerais quand même que :

- **il est assez normal qu'un soutien individualisé, assuré dans la durée, se traduise par des résultats positifs** (ce serait le cas quel que soit le public de demandeurs d'emploi ciblé), et ce **plus encore si les candidats sont** (c'est le cas dans la plupart des projet de jobcaoching) **sélectionnés** librement par les opérateurs ;
- **que les enveloppes budgétaires disponibles ne permettront jamais d'offrir à tous/chacun un soutien individuel aussi intensif.**

Par ailleurs, je soulignerai également que l'analyse des rapports des projets pilotes soutenus par l'AWIPH, dont j'ai pris connaissance en tant que membre du comité d'accompagnement, **fait apparaître des différences parfois très importantes** entre les projets pilotes mis sur pied par les différents opérateurs :

- concernant **le profil des bénéficiaires** sélectionnés
- concernant le **profil des intervenants**. Il peut s'agir d'« un » **coach (psy), ou d'une intervention portée collectivement par une « équipe pluridisciplinaire »** ;
- concernant **l'objet principal de l'intervention**. Certains portent l'attention essentiellement sur l'action en amont de l'emploi, d'autres sur la médiation des conflits dans l'emploi
- voire même concernant **l'interprétation du concept de « soutien à l'emploi »**. Certains l'interprètent essentiellement comme un soutien psy à la personne, d'autres plutôt en termes de soutien administratif à l'employeur, voir de médiation des conflits, d'accompagnement dans l'emploi....

Si les différences d'approche sont évidemment bien normales en phase d'expérimentation, elles montrent à suffisance **la nécessité d'une évaluation précise de la plus-value collective du recours au jobcoaching avant de décider de l'éventuelle pérennisation de cet outil et de son inscription au catalogue des instruments de politique publique de (re)mise à l'emploi des publics fragilisés.**

Balises dans le cadre d'une éventuelle pérennisation du jobcoaching

Je centrerai donc cette brève intervention sur une réflexion quant aux balises indispensables à respecter à mon avis, dans le cadre d'un éventuel développement de l'outil « jobcoaching » sur base de moyens publics, et ce quels que soient les publics visés.

- **Garantir l'égalité d'accès aux services proposés et soutenus financièrement par les moyens publics est un principe fondamental à respecter, quelles que soient les priorités politiques fixées.**

Dans ce but, **l'attention, dans le cadre de l'évaluation à mener, devrait se focaliser d'abord sur le repérage des méthodes qui, s'étant révélées porteuses** dans le cadre des expériences pilotes, pourraient être proposées aux différents intervenants actifs dans le champ de l'insertion professionnelle - des personnes handicapées ou autres groupes cibles - (services généraux/CFP/service d'accompagnement, agents d'intégration...) pour une amélioration de leur pratique **dans l'intérêt de tous les bénéficiaires.**

Il serait inacceptable en effet que, sur base de moyens publics, l'insertion de demandeurs d'emplois « sélectionnés » parmi les publics fragilisés se construise sur base de l'éviction d'autres demandeurs d'emplois (par nature tous fragiles), par l'organisation d'une concurrence entre eux moyennant des avantages pour les employeurs.

Tous les demandeurs d'emplois sont par définition « motivés » à trouver un emploi. Il est inacceptable d'effectuer une sélection sur base d'un critère totalement subjectif qui, dans le droit fil de la philosophie de l'Etat social actif, négligeant l'absence d'offre d'emplois, responsabilise d'abord et avant tout celui qui se retrouve sans emploi.

Une sélection des candidats organisée sur base d'un tel critère est non seulement culpabilisatrice mais provoque en définitive l'exclusion des personnes les plus en besoin d'aide parce que « cassées », « démotivées » par l'échec. Elle accentue donc les inégalités par écrémage du public soutenu.

- **Dans un deuxième temps, au cas où un soutien individualisé spécifique dans l'entreprise devait s'avérer indispensable pour réussir l'intégration de certains (en raison, par exemple, de difficultés particulières induites par des incapacités), il s'agirait pour le moins de :**
 - **Définir des critères objectifs de sélection des bénéficiaires.**
 - **Clarifier les limites et spécificités d'une telle intervention en l'inscrivant toujours en appui de l'existant (pas de substitution aux organes de concertation ni aux services d'accompagnement, SEPPT).**

- **Circonscrire l'intervention dans le champ professionnel (respect de la vie privée et refus de l'assistanat) moyennant le respect de la représentation collective des travailleurs et l'implication des organes de concertation.**
- **Conditionner l'appui à l'employeur à un engagement concret par rapport au maintien à l'emploi et à la promotion du travailleur accompagné.**

Sans balises, le risque existe que le développement d'un accompagnement individuel à l'embauche, sur mesure, dans le cadre d'une triangulation des relations de travail, en lieu et place d'une politique de l'emploi construite sur base d'une concertation collective, ne contribue à accentuer la segmentation de l'emploi et des conditions de travail au détriment des intérêts collectifs des travailleurs renvoyés à des projets professionnels individuels et des difficultés « personnelles ».

INTERVENTION D'UN REPRESENTANT DE LA CONFEDERATION DES SYNDICATS CHRETIENS

Rudy KOWAL (CSC - permanent secteur ETA du Hainaut)

(d'après des notes prises au vol)

Monsieur KOWAL signale qu'il a cru comprendre dans les documents dont il a pris connaissance qu'il s'agissait de mettre en place un nouveau réseau de services.

Il rappelle l'intérêt qu'il y a à travailler en coordonnant les actions. Cela permet notamment de faire des économies budgétaires.

Or il existe déjà des mises à l'emploi dans les grandes entreprises, via les contrats d'entreprises des ETA. Cela concerne tous les jours, 1000 travailleurs handicapés venant des ETA, suivis par des moniteurs. Le syndicat est présent pour assurer une représentation collective (tant dans l'ETA que dans l'entreprise cliente – il cite l'exemple d'une concertation entre les délégations syndicales d'une ETA de Charleroi et celle d'une entreprise de La Louvière).

ATELIER N° 1

**LE TRAVAIL EN RESEAU
ET LES COMPLEMENTARITES ENTRE OPERATEURS**

Atelier animé par Mme Martine DUMONT, Directrice du CFP « Le Tilleul »

Compte-rendu en séance de clôture pris en charge par Monsieur Alphonse BAUDOT,
Directeur du CFP « Polybat »

Rapport écrit par Madame Susana GONZALEZ, Attachée en Intégration Professionnelle au
BR de l'AWIPH à Wavre.

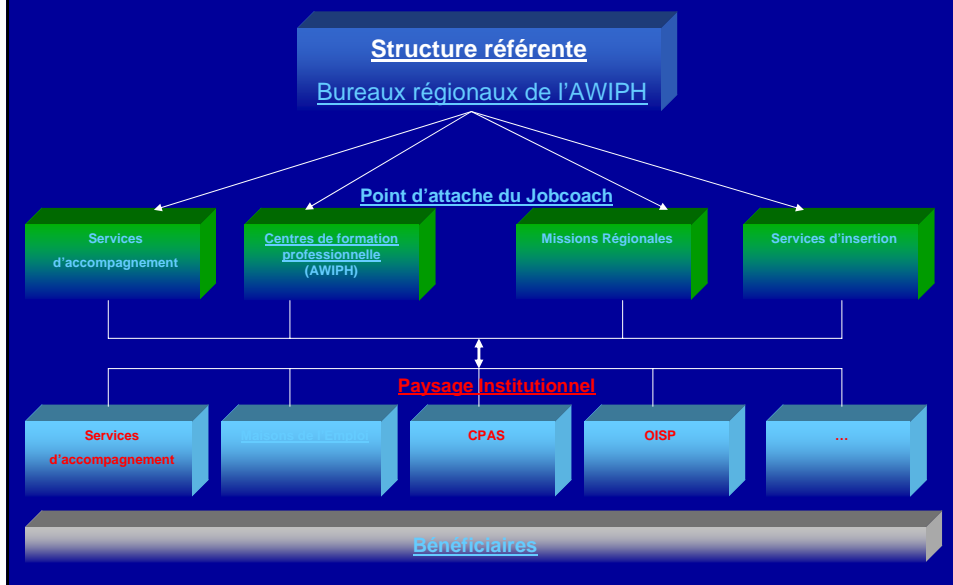
*Pour l'intervention du Docteur Guy DELEU, le lecteur est invité à se référer au document
inclus dans le dossier remis aux participants, et joint en annexe.*

Travail en réseau

Présenté par Delmotte Johan (A4CFP),
François Christiane (Le Plope) et Leduc
Françoise (Liber).

Journée du 28 novembre 2006 AWIPH de Charleroi

Organigramme des réseaux partenaires



Bureaux Régionaux

- Echange d'informations
- Contacts directs et par courrier
- Complémentarité des rôles
- Mise à disposition de locaux
- ...



Plus value des centres de formation

- Expérience de la personne handicapée et des structures AWIPH
- Collaboration inter-collègues
- Échange d'information entre Jobcoach et AIP
- Testing de capacités (logopède, test de langues)
- Rencontre d'un coaché avec un formateur du centre (menuiserie, cuisine)
- Utilisation de l'infrastructure
- Réunions de supervision (ex de FR)
- ...



Partenariat avec les maisons de l'emploi et les structures locales.

- Principes des Maisons de l'Emploi:
 - Confidentialité
 - Neutralité des informations
 - Respect
 - Libre accès
 - Proximité
 - ...



Eléments positifs du projet

- Permet de rencontrer la problématique de la mobilité en région rurale
- Renforce le partenariat entre le projet et les services locaux
- Associe un service tiers : FOREM, cellules de développement locales, structures d'accueil et d'accompagnement...



Autres partenaires ayant un service de jobcoaching

- Agences d'interim
- Mission régionale
- Forem
- CPAS (projet européen)
- Services d'accompagnement ...

Chaque service a ses points forts et ses spécificités souvent complémentaires aux nôtres et réciproquement.

Circulation d'informations utiles et mal connues : rôles de chacun, avantages pour le bénéficiaire, modalité du contrat signé avec le coach et durée du soutien ...
(variable d'un service à l'autre)



Réseau autour du bénéficiaire

Objectifs:

1. Accroître l'autonomie du bénéficiaire vis-à-vis du jobcoach
2. Création d'un capital social propre à la personne (souvent isolée dans son milieu familial)
3. Apprentissage de l'utilisation d'un carnet d'adresses et de téléphone
4. Mise en réseau autour de la personne, de référents identifiés, pour eux, par le jobcoach, dans divers secteurs: Forem, Onem, syndicat, CPAS, ...



Réseau entre bénéficiaires

Objectifs:

1. Collaboration entre bénéficiaires d'une même région (village, commune...)
2. Création d'un capital social élargi pour des personnes habitants dans des zones rurales
3. Valorisation de l'estime de soi par le contact avec les autres: encouragements du groupe, félicitations lors d'une mise en CAP ou en CDD, CDI...
4. Conseils et échanges d'avis sur la collaboration avec le jobcoach
5. Echanges d'adresses ou de numéros de téléphone, de personnes de référence dans tel ou tel service



Bénéfices pour le jobcoach

- Gain de temps : plusieurs bénéficiaires sont vus en même temps , au même endroit (et revus en individuel, si nécessaire)
- Solution au problème posé par la distance entre le lieu de rencontre des bénéficiaires et le bureau du coach
- Rencontres plus fréquentes entre le coach et le bénéficiaire
- Soutien entre les bénéficiaires: meilleure ambiance et stimulation supplémentaire des personnes.





Le projet “Supported Employment” ESF

Le soutien dans l'emploi pour les personnes handicapées

Le 28 novembre 2006

Stef De Cock, VLAB



- L' objectif
- L'output du projet
- La planification
- L'état actuel



L'objectif

1. L'objectif:

- Degré d'emploi des PH: très bas
- Ni un cadre législatif ni un accompagnement pour les PH de l'AP qui veulent travailler dans le marché de travail ordinaire

2. Comment peut-on contribuer à la réalisation de l'objectif?

- L'expertise de l'AP
 - apporter vers l'extérieur
 - élargir où il est nécessaire
 - appliquer
 - 20 ETP PH (statut d'employé)
 - 4 ETP jobcoaches (transversal)
- Ancrer et transformer dans une méthodologie
- Inventorier les obstacles et conseiller le gouvernement



L'objectif

Ancrer l'expertise dans une méthodologie

1. Intake & Assessment
2. Job finding
3. Job analysis
4. Job matching
5. Job (re)design
6. Introduction into the workplace
7. Training on the job
8. Support outside the workplace
9. Ongoing support



L'objectif

A la fin du projet, nous voulons

- Disposer d'une méthodologie **écrite** "Supported Employment"
- Disposer d'une méthodologie **éprouvée** "Supported Employment",
- Qui soit liée aux critères de Q min.

afin de développer une méthodologie pour employer plus de personnes du groupe cible AP/AS dans le marché de travail ordinaire

Conditions fondamentales:

- Le projet finira 31/12/2007 -> des mesures de transition à partir de 1/1/2008
- Des solutions pour les obstacles



Output projet "SE"

- 1. Un Livre
 - Décrire notre méthodologie
 - * avec les critères de qualité
 - * appliqués aux PH
 - Les obstacles + avis au gouvernement avec les solutions éventuelles
- 2. Une brochure
 - PH, groupe cible
 - Marché du travail ordinaire
- Une journée d'étude



ESF-projet SE: planification

Initialement: 30 mois: juillet '05 -> dec '07

Maintenant: 25 mois: fin nov '05 -> dec '07

<i>action</i>	<i>deadline</i>	<i>done?</i>
la sélection d'AP's	19/12/2005	■
la sélection de 4 FTE jobcoaches	16/02/2006	■
séminaire Supported Employment	28/02/2006	■
la sélection de 20 FTE PH	(31/05/2006)	■
développer et tester la méthodologie SE	30/06/2007	■
l'évaluation de la méthodologie	31/08/2007	■
publier livre et brochure	30/11/2007	■
organisation journée d'étude	30/11/2007	■
input le nouveau décret	31/12/2007	■



L'état actuel

Intake & assessment: en général (1/2)

On ne fait pas l'assessment pour examiner si quelqu'un est prêt pour travailler en MO

Mais pour déterminer les besoins de soutien de la PH dans son trajet vers le MO



L'état actuel

Intake & assessment: en général (2/2)

- **Caractéristiques des PH:**
 - Âge: < 45a.
 - Le sexe: M=F
 - Faible contre pas-faible: 60 % vs. 40%
 - Handicap: 70% mental
 - Passé professionnel: 75% uniquement AP
 - Ancienneté: 75% entre 0-10j.
 - Type de formation: 1. enseignement spécial forme 2 (presque 37%), 2. ens. sp. forme 3 (31%)



L'état actuel

Intake & assessment: critères de Q (1/2)

- Comment sensibiliser
- Sondage de motivation
- Groupe de travail interne (AP + tiers)
- Groupe de travail d'accompagnement
- **Compétences**
 - Quelles compétences voulons-nous répertorier?
 - Quand quelqu'un dispose d'une certaine compétence (quelles indications de comportement) ?
 - Pouvons-nous arriver à un modèle qui donne les compétences critique/nécessaire et les compétences clés pour faire la transition vers le MTO ?
- **Les préférences de travail**
 - Comment mesurer?
 - Comparer avec les profils professionnels, COBRA, ...
- **Les données personnelles des PH**



L'état actuel

Intake & assessment: critères de Q (2/2)

- Niveau 0 incl. test de satisfaction au travail (3/6/12)
- Un accord de protection de la vie privée
- Une garantie de retour vers l'AP + accord
- Timing: la durée de la phase
- Les obstacles + conseil avec solutions éventuelles
- Suivre le trajet par personne -> les rapports causals
- Est-ce que c'est possible de prédire si un personne de AP va réussir en milieu ordinaire (à l'aide d'une méthodologie) ?
- Brochure PH



L'état actuel

Même chose pour les autres phases

- Jobfinding
- Jobanalyse -> placement
- Jobcoaching



Jobfinding

5 personnes

Caractéristiques

Passé	Statut	Canal	Em.	Taak	Contrat	Regime
BuSO	F	Jobkanaal	Brico	Remplir	D I	TPa
AP	PH	CBO	Acorbel	Emballer	TBS	PT
AP	F	(ex-) PH	V&B	Magazin	D T	PT
AP	F	(ex-) PH	V&B	Magazin	D T	PT
AP	F	Réseau encadrement	LBL	Sorter	TBS	PT



Merci pour votre attention



Synthèse des travaux de l'atelier

TEMOIGNAGE DE 3 JOBCOACHES
Johan DELMOTTE (A4CFP), Françoise LEDUC (Liber)
et Christiane FRANCOIS (Le Plope)

Nous sommes confrontés à un public avec des problèmes variés : gestion budgétaire, problèmes familiaux, de compréhension, de mobilité, de qualification, d'expérience... et le jobcoach ne peut pas résoudre toutes les difficultés tout seul. L'insertion professionnelle implique différents intervenants, complémentaires entre eux. Le travail en réseau va ainsi de soi dans un projet de jobcoaching et ce à trois niveaux :

- micro : avec la personne
- méso : avec le BR, les collègues de la structure porteuse, et les autres jobcoachs (et avec l'employeur une fois la personne au travail)
- macro : avec les structures partenariales (Forem, agences d'intérim, CPAS, MIRE, Maisons de l'emploi, etc.)

1. Avec le Bureau Régional de l'AWIPH

- Echanges d'informations par des contacts directs (entretiens communs, réunions pour faire des échanges sur les personnes suivies en jobcoaching) et par courrier (pour des demandes spécifiques)
- Complémentarité entre le rôle d'AIP et le rôle de jobcoach (qui est plus dans la prospection)
- Mise à disposition des locaux (pour les bénéficiaires avec des difficultés de mobilité, des difficultés financières, si besoin d'une info sur le dossier c'est le bon endroit !)

2. Avec les structures porteuses de l'action de soutien dans l'emploi (six centres de formation, un service d'accompagnement, une mission régionale, une entreprise de travail intérimaire)

- Besoin de partager les expériences (le jobcoach passe beaucoup de temps en dehors du bureau, besoin de se sentir « solidaire »)
- Réunions de supervision
- Echange des postes vacants : peut être qu'on n'a pas le candidat qu'il faut pour un poste mais qu'un autre jobcoach oui !
- Besoin des compétences des collègues : langue des signes, néerlandais...
- Echange de bonnes pratiques

3. Avec l'environnement professionnel (maisons de l'emploi, CPAS, ...)

- lieu neutre
- confidentialité
- libre accès et proximité
- associe un tiers : le Forem, les cellules de développement local
- permet de rencontrer la problématique de la mobilité dans la sous-région.

4. Réseau autour du bénéficiaire

- Il s'agit de lui fournir un « capital social » : l'objectif recherché est l'autonomie de la personne à long terme, par rapport au jobcoach. Il y a une dépendance qui peut se créer mais qu'il ne faut pas entretenir !
- La personne doit se créer un réseau personnel et se faire un carnet d'adresses avec les personnes de contact du Forem, du syndicat, du CPAS, etc. L'apprentissage de l'utilisation du carnet et le fait de se rendre auprès des différents services prend du temps, mais la personne y gagne en autonomie
- Réunions avec plusieurs bénéficiaires : pour nouer des contacts entre eux, pour valoriser leur estime de soi (partage d'expérience, fierté de décrocher un stage, etc.) et pour renforcer la solidarité (« je cherche des offres pour moi et pour les autres »)
- Bénéfices pour le jobcoach : gain de temps, limitation des déplacements, rencontres plus fréquentes, meilleure ambiance

***UNE TENTATIVE DE MISE EN RESEAU
DANS LA SECTEUR DE LA SANTE MENTALE
Docteur Guy Deleu, Hôpital Van Gogh***

L'entreprise d'économie sociale « Espace Socrate » s'est inspirée du modèle de l'Université de Boston : « Choisir – Obtenir – Garder du soutien dans l'emploi » afin de soutenir les personnes avec des problèmes psychiques dans le placement et le maintien en emploi. Les clés de la réussite sont :

- La collaboration entre le spécialiste à l'emploi et les cliniciens : le travail isolé est un obstacle à l'emploi. Le psychiatre et le spécialiste à l'emploi doivent travailler ensemble, il ne s'agit pas de passer la main.
- Le placement rapide avec un soutien à l'emploi à long terme sur le lieu de travail. Le soutien dans l'emploi ne met pas l'accent sur une évaluation pré-professionnelle et sur la formation, mais sur la recherche et l'accès rapide à un travail. Lorsque les usagers travaillent, ils développent une meilleure image d'eux-mêmes et sont moins stigmatisés. Une étude a comparé un groupe de soutien dans l'emploi et un groupe contrôle (qui suivait des activités traditionnelles de développement d'habilités sociales et de préparation à l'emploi). Les résultats de maintien dans un emploi compétitif sont meilleurs pour le groupe de soutien dans l'emploi (58%) que pour le groupe contrôle (21%).
- On n'évalue pas tant la *capacité* à l'emploi que la *disponibilité* à l'emploi, sur base divers éléments :
 - o Il y a-t-il un besoin de réinsertion ? (ou il s'agit de pression extérieure, etc.)
 - o Il y a-t-il la volonté de s'engager dans un processus de changement tel que suppose l'intégration professionnelle ? (« mon avenir sera-t-il meilleur ? »)
 - o Quelle est la conscience de soi ? le sentiment d'efficacité ? l'endurance ? la capacité de concentration ?
 - o Quelle est la connaissance du monde du travail ?
 - o Suis-je capable d'être en relation avec les autres ?

4 recommandations :

1. Nécessité d'information sur les approches nouvelles : les spécialistes de l'emploi connaissent bien les ressources en réinsertion professionnelle mais manquent d'information sur les pathologies psychiatriques. Les professionnels de la santé mentale ont des informations sur la nature de la pathologie etc. mais manquent d'informations sur les possibilités d'insertion. Les deux doivent donc travailler en étroite collaboration.
2. Collaboration et concertation : Il faut faire des interventions à propos de cas concrets, créer des espaces de rencontre, coordonner et partager un cadre conceptuel commun. Si un patient veut travailler, on peut le mettre directement en contact avec un spécialiste de l'emploi plutôt que d'attendre qu'il ait terminé son programme thérapeutique. Cela peut motiver le patient qui combine le projet professionnel avec le plan de traitement. La réinsertion professionnelle et le monde de la santé mentale sont différents en matière de préjugés, de culture, de connaissances... d'où une collaboration entre spécialiste à l'emploi et clinicien est indispensable pour la réussite du projet.
3. Comprendre le handicap psychique :
 - la maladie (hallucinations, problèmes de mémoire, ...),
 - la façon dont la personne vit sa maladie,
 - le regard des autres.Les conséquences d'une décompensation psychologique sont importantes (perte de travail, d'amis, regard des autres), les personnes changent leur vision des choses (« ça ne sert à rien d'essayer de travailler»). Les professionnels se « renvoient la balle » et pour finir la personne est démunie. Il faut combiner les savoirs de chacun pour la réussite du projet professionnel/thérapeutique de la personne.
4. Décloisonner : il y a déjà des cloisons entre les centres de santé mentale, des délais importants parce que chaque organisme a ses spécificités administratives, etc.

***L'INSERTION EN ENTREPRISE ORDINAIRE
AU DEPART D'ENTREPRISES DE TRAVAIL ADAPTE
PROJET « SUPPORTED EMPLOYMENT »
Stef DE COCK (Vlaamse Federatie van Beschutte Werkplaatsen – VLAB)***

Le projet de jobcoaching permet aux personnes qui travaillent en atelier protégé de passer en milieu ordinaire. Le ratio est de 1 jobcoach pour 5 personnes. 7 ateliers protégés sur les 68 qui forment la VLAB participent au projet.

L'action s'adresse à des travailleurs de moins de 45 ans, hommes et femmes, avec un QI inférieur à un certain niveau, un passé de travail en ETA, ...

Conformément à la méthodologie développée par l'Association Mondiale de Supported Employment (WASE), la méthodologie comprend 9 phases (avec des critères de qualité minimaux pour chaque phase):

1. entrée dans le processus et évaluation initiale,
2. recherche d'emploi,
3. analyse de poste,
4. mise en concordance travailleur/poste,
5. (re)définition du poste,
6. introduction au poste de travail,
7. formation en situation,
8. support en-dehors de l'entreprise,
9. soutien à long terme.

En Flandre, il existe actuellement des ateliers protégés (pour les personnes handicapées) et des ateliers sociaux (qui engagent des personnes qui sortent de prison, des chômeurs de longue durée, etc). La loi prévoit qu'en 2008 il n'y aura plus de différence entre les deux.

Suite au projet de jobcoaching, les professionnels vont publier un livre avec des critères de qualité dans l'emploi, la description des obstacles et des suggestions pour le gouvernement flamand.

Le jobcoach « n'existe pas » parce qu'il a besoin de tellement d'expertises que c'est un « ensemble » de professionnels : ce projet est offert à toutes les personnes qui veulent travailler dans l'ordinaire. L'évaluation ne vise pas le niveau de capacité à travailler dans l'ordinaire, mais l'identification des soutiens nécessaires.

La personne qui veut par la suite retourner en atelier protégé a deux ans de garantie.

Le processus de jobcoaching débute uniquement lorsque le contrat de travail dans l'ordinaire est signé.

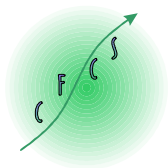
ATELIER N° 2

L'ACTION DES JOBCOACHES EN ENTREPRISE

Atelier animé par Monsieur Pierre GAUTHIER, Coordinateur du Centre de Formation
Continuée Spécialisé

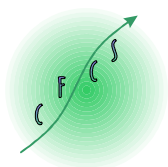
Compte-rendu en séance de clôture pris en charge par Madame Véronique TROUSSON,
jobcoach au sein de la Mission Régionale de Huy-Waremme

Rapport basé sur ses notes et celles de Madame Colette PEETERBROECK, Attachée en
Intégration Professionnelle au BR de l'AWIPH à Charleroi.



Centre de Formation Continue Spécialisé

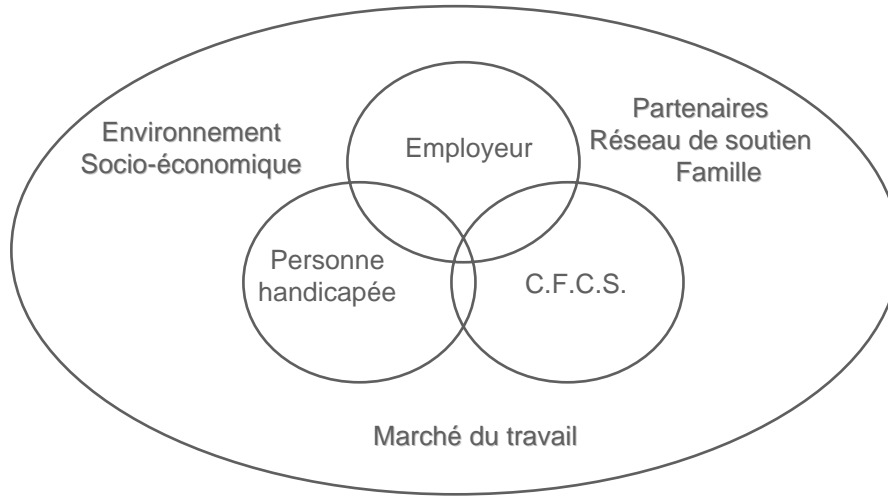
L'action des jobcoaches en entreprise



Centre de Formation Continue Spécialisé

- Créé en 1994, il fut de suite reconnu comme projet pilote par l'AWIPH.
- Volonté de privilégier une région en grande difficulté d'insertion (Mons-Borinage, Centre).
- Au cours de son évolution, il a bénéficié du soutien du FSE et de l'ACIS.
- En 2001, il est agréé en tant que service d'accompagnement.
- En mars 2004, il devient promoteur du projet pilote « Soutien à l'emploi ».
- Ressources humaines : 7 personnes.
- Personnes suivies en 2005 : 152.

Les acteurs du dispositif de soutien dans la formation et l'emploi

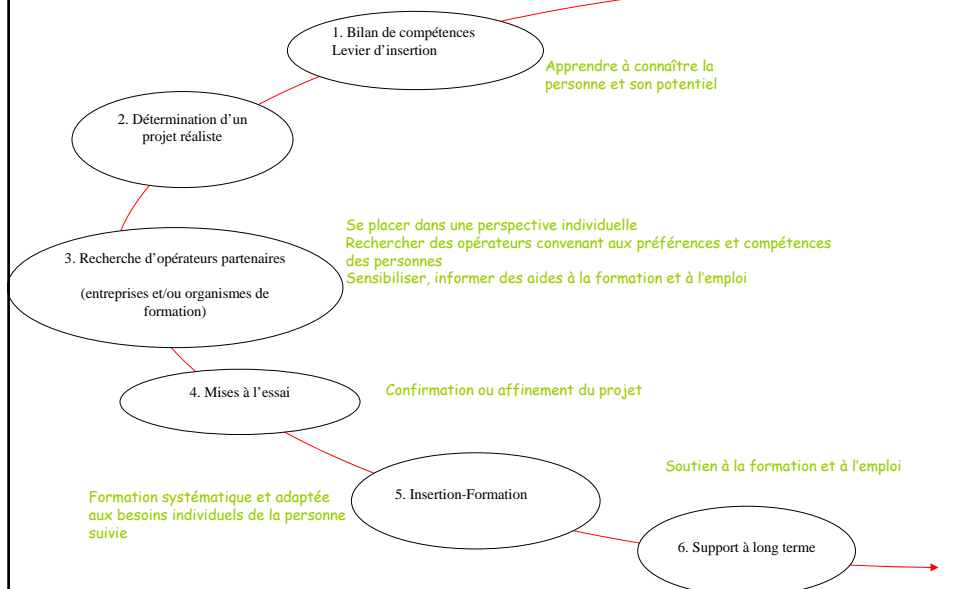


Profil de nos bénéficiaires

- ❑ Toute personne handicapée adulte quel que soit le type d'handicap et le secteur d'activité, soucieuse de s'insérer par la formation.
- ❑ Plus de 18 ans.
- ❑ Rencontrant des difficultés dans la réalisation de leur projet professionnel.
- ❑ Cumulant des facteurs fragilisants (peu ou pas d'expérience professionnelle, statut précaire, faible niveau d'autonomie, peu de mobilité, manque de confiance en soi, méconnaissance de ses capacités).

Étapes du processus d'insertion

Evaluation permanente



Soutien en entreprise

- ❑ **présence intensive en entreprise**
- ❑ **selon le besoin de la personne**: rythme et intensité variable
- ❑ dans son **insertion**, dans ses **apprentissages techniques** et **habilités sociales**
- ❑ **soutien visant l'autonomie**, devenant au fur et à mesure moins intensif
- ❑ à long terme, se base sur les **ressources naturelles** internes à l'entreprise.

Phases du processus du soutien en entreprise

Accompagnement intensif et individualisé sur le lieu de travail

- ❑ faciliter l'intégration:
 - faire connaissance
 - créer une relation de confiance
 - observer et « s'inclure » (culture d'entreprise, rapports formels et informels, hiérarchie,...)
- ❑ processus de formation:
 - définition d'objectifs liés au poste de travail
 - évaluations
 - soutien pédagogique et acquisition de compétences
- ❑ maintien des acquis: interventions ponctuelles sur base d'une problématique définie.

Champs d'action

- ❑ soutien pédagogique
- ❑ ergonomie-manutention
- ❑ sécurité
- ❑ relationnel
- ❑ connaissance et respect des règles inhérentes à l'entreprise:
 - présentation
 - hygiène
 - organisation
 - hiérarchie
- ❑ communication
- ❑ savoir-être
- ❑ retour aux intervenants

Conclusion

❑ soutien individuel et global

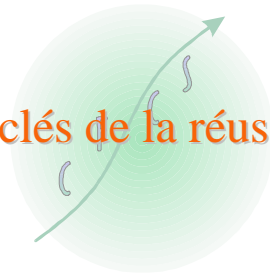
❑ variable

Les clés de la réussite

❑ motivation

❑ tous les acteurs croient au projet

❑ jobcoach: vision plurielle



Synthèse des travaux de l'atelier

EXPOSE DE JOËLLE HELLIN (JOB COACH AU DIENSTSTELLE FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNG)

Le projet START de l'Office germanophone est en place depuis 2004. Depuis lors, 38 personnes handicapées ont été suivies : 7 femmes et 31 hommes.

L'objectif est d'assurer une stabilité dans l'emploi, sans soutien.

Start Service c'est :

- Elaboration du projet professionnel,
- Case management,
- Sensibilisation et information des entreprises,
- Soutien à l'apprentissage
- Accompagnement en entreprise

Les deux coaches de l'Office ont un passé professionnel en entreprise, ce qui leur confère une vision réaliste des entreprises. Cela leur permet d'avoir de meilleurs contacts avec les collègues et l'entreprise (qu'une approche « de travailleur social »). Il y a un homme et une femme, ce qui permet une répartition des interventions selon différents facteurs.

Ils travaillent tout autant les compétences professionnelles que l'intégration plus sociale. Le travailleur handicapé doit être mis en valeur, pour être considéré comme un collègue à part entière, y compris dans des aspects « hors entreprise » (par exemple, pouvoir parler de son week-end avec les collègues).

Ils n'ont pas de formation spécifique au départ, mais se sont investis dans des formations socio-pédagogiques par la suite.

Les entreprises concernées sont majoritairement des PME, d'où l'importance de la proximité.

Les bénéficiaires sont « valorisés » par la présence du coach. Le but à atteindre dans le coaching tel qu'ils le pratiquent est le CDI, sans soutien externe à l'entreprise. La durée du coaching n'est pas définie dès le départ ni limitée de manière officielle. Les interventions en entreprise sont variables, mais ils constatent une moyenne de ½ à 1 jour par semaine par bénéficiaire.

Etapas

- a) Relation active : rencontre dans l'entreprise, période d'observation,
- b) Plan d'action 1 : Apprentissage, mise en place de mesures spécifiques, ...
- c) Evaluation 1: Réunion avec tous les intervenants (au minimum, le travailleur, l'employeur, le coach) pour mise au point
- d) Plan d'action 2 : poursuite du plan 1 après mise au point
- e) Plan long terme : phase « d'extinction » ... mais encore peu développée à ce jour.

Questions : Les bénéficiaires sont-ils réellement valorisés par la présence du coach ?
N'est-ce pas dévalorisant par rapport aux collègues ?

Réponse : les bénéficiaires sont en général très « fiers » d'être coachés. Toutefois, certains refusent la présence du coach en entreprise. Par ailleurs, on constate qu'il est préférable que le jobcoach intervienne dès l'entrée dans l'entreprise, plutôt que quand le travailleur a déjà un passé au sein de l'équipe.

PRESENTATION PAR M-CL HUART ET PIERRE GAUTHIER DU PROJET DU CFCS

Introduction :

- La région de Mons-Borinage-Centre est très défavorisée : le taux de chômage y est de 27%
- Le public de cette région est particulièrement peu actif, « dans l'attente ».
- Le public visé n'est pas prêt à l'emploi lorsqu'il est pris en charge par le service.
- Les bénéficiaires sont peu autonomes, peu qualifiés et souvent sans expérience professionnelle.

La philosophie de travail repose sur trois postulats :

- le travail se fait en équipe,
- le soutien vise l'autonomie de la personne handicapée,
- le travail repose sur un trio : personne handicapée, coach, entreprise.

Méthodologie développée par le service :

- 1°) Etablir un bilan de compétences, déterminer un projet réaliste
- 2°) Mettre en place un « essai » (Stage découverte ou outils propres au CFCS)
- 3°) Analyse du poste, présence en entreprise et évaluation en fin d'essai
- 4°) Exploitation de l'évaluation avec détermination du suivi à mettre en place
- 5°) Suivi en entreprise avec interventions « à la carte » et relais vers le tuteur de l'entreprise

Missions du coach en entreprise:

- Soutien pédagogique : traduction des consignes, création d'outils facilitateurs pour le stagiaire, ...
- Soutien ergonomique : Réalise les tâches avec le stagiaire, lui montre les bonnes pratiques, ...
- Sécurité : Prodigue les conseils au vu de pratiques identifiées comme dangereuses ou risquées, ...
- Relationnel : Facilite les contacts avec les services spécifiques, les collègues, la hiérarchie, ...
- Présentation-hygiène : Respect des attitudes adéquates en matière d'hygiène et de présentation.
- Communication : Facilite la communication entre les différents acteurs.
- Savoir-être : politesse, attitudes professionnelles, ...
- Retour aux intervenants : rapport à la famille, aux partenaires, ... des constats et interventions.
- Relais au tuteur de l'entreprise : passage du flambeau en accord avec tous les intervenants.

Cela passe par une présence intensive en entreprise.

Durée :

Tant la durée de la prise en charge par le job-coach, que la fréquence de ses interventions sont variables. Elles dépendront de tous les facteurs d'intégration et de l'évolution du projet.

Clés de la réussite :

- 1°) La durée, la méthodologie et les actions doivent être modulables de manière à coller parfaitement au projet
- 2°) La motivation du candidat est le moteur principal du projet, mais c'est de la responsabilité du service que de veiller à la cultiver.
- 3°) Les différents acteurs (famille, entreprise, ...) doivent tous croire au projet.
- 4°) Le coach doit avoir une vision plurielle de la situation. Le travail en équipe est essentiel.

TEMOIGNAGE DE JEAN-NOEL ET SA TUTRICE

Jean-Noël a 30 ans, est marié, a un enfant.

Après un parcours dans une ETA (secteur de l'horticulture) soldé par un C4, Jean-Noël éprouvait le désir de s'orienter vers le secteur horeca.

Dès les premières rencontres, le circuit de la cuisine de collectivité était pointé.

C'est par le biais d'une formation en EFT et ensuite en CAP que Jean-Noël a pu mettre son projet en place et finalement être engagé, avec un vrai contrat de travail. Il a actuellement un contrat de trois ans.

Le coach du CFCS a élaboré et suivi tout le processus pour passer le relais vers la tutrice en entreprise.

Cette dernière témoigne de l'évolution de Jean-Noël et de toute la mise en place de son rôle de tutrice. Elle insiste sur les complémentarités entre intervenants, ainsi que sur son rôle de conseil, d'écoute, la nécessaire indulgence par rapport aux difficultés rencontrées, l'importance de ne pas voir le stagiaire à travers son handicap, mais comme un travailleur, qui est là pour accomplir une tâche.

QUESTIONS/REponses

- Comment « entrer » dans une entreprise et décrocher un rendez-vous ?

- *La prospection se fait au départ du projet du candidat, de son profil, de ses compétences, de sa recherche, ...*
- *Les outils internet, annuaires, entreprises connues du service, lieux de stage,sont à la base de la recherche d'une entreprise.*
- *Dès le premier contact avec l'entreprise, le plus souvent par téléphone, le CFCS informe de l'offre de suivi (Job Coaching)*
- *Une vidéo avec des exemples de candidats coachés est parfois montrée aux entreprises pour démystifier et prouver la réalité du projet. L'entreprise prospectée pourrait contacter les entreprises où des insertions sont présentées. C'est rassurant.*
- *Il faut être persuasif, citer d'autres entreprises avec lesquelles on travaille, ...*
- *Une règle de base : « être habité et croire au projet »*

- Dans quelle mesure serait-il possible à une ETA de faire appel au CFCS ?

- *Le job-coaching, tel que prévu dans ce projet, n'est pas autorisé en ETA. Si une entrée en ETA est adéquate pour une personne, le coach passe la main à l'ETA.*
- *Par contre, une personne qui travaille en ETA peut faire appel au job-coaching pour se réorienter vers le circuit ordinaire.*
- *De plus, la proximité est souvent un élément important pour nos bénéficiaires (peu mobiles).*

- Comment gérez-vous vos deux « activités » (Service d'accompagnement et job-coaching) ?

- *Nos deux secteurs sont très complémentaires.*
- *Notre spécificité sur ce point représente un gros avantage dans notre travail au quotidien. Tout d'abord pour une question de « suivi » du travail entre nos deux services, mais aussi car chaque membre de l'équipe intervient à des moments bien précis du projet, selon ses domaines de compétences personnelles.*
- *Le fait que plusieurs personnes du CFCS peuvent intervenir à différents moments du projet d'un seul bénéficiaire, le place déjà face à un apprentissage de la vie professionnelle (plusieurs collègues, plusieurs responsables, ...)*

- Quelle formation faut-il suivre pour devenir formatrice pédagogique ?

- *La Job-Coach du CFCS présente une formation d'AS, avec une expérience d'éducatrice en institution.*
- *Le CFCS estime qu'il n'existe aucune formation de base à privilégier, mais que les compétences personnelles sont la garantie d'un bon job-coach.*
- *Les compétences de base seraient de l'ordre du relationnel : personnalité, capacité de remise en question, empathie, adaptabilité, observation, écoute,... tout cela combiné avec un petit côté « commercial » pour l'approche des entreprises.*

- Quelle est sa fonction ?

- *c'est surtout (mais pas exclusivement) se préoccuper du savoir-être*
- *c'est un travail de confiance, relationnel, de remise en question*
- *il faut partir des forces de la personne*
- *le jobcoach doit s'adapter aux exigences de l'employeur, pour aider le travailleur handicapé à répondre aux exigences de l'entreprise*
- *il faut prendre le temps d'observer*
- *il faut soutenir le travailleur, mais aussi l'employeur (triangulation)*
- *l'expérience montre que la vision plurielle, le travail à plusieurs, est adéquat, ouvre des pistes.*

ATELIER N° 3

SURMONTER DES OBSTACLES A L'INSERTION

Atelier animé par Mme Mireille JAMAR, Directrice du CFP « Le Plope »

Compte-rendu en séance de clôture pris en charge par Monsieur Guy RAPAILLE, Directeur du CFP « CERAT »

Rapport écrit par Madame Anne-Gaëlle PETIT, Responsable du BR de l'AWIPH à Dinant.

Pour l'intervention de Silvano GUELI (jobcoach à l'Hôpital Vincent Van Gogh), le lecteur est invité à se référer au document inclus dans le dossier remis aux participants, et joint en annexe.

QUELQUES ELEMENTS DU CONTEXTE TRAVAIL/SOCIETE QUI CONSTITUENT DES DIFFICULTES DANS L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Christian DE KETELE (A4 CFP), Marie-Paule CHEVALIER (AWIPH, BR Mons)

(cdk) Les personnes que nous accompagnons ont leurs problématiques : handicap, problèmes sociaux, psychologiques et autres. Nous travaillons à les régler à tout le moins à en atténuer. Nous souhaitons toutefois relever quelques difficultés qui ressortent davantage du contexte dans lequel nous travaillons et qui freinent, ralentissent ou compliquent l'insertion professionnelle.

- **(MP) La localisation des entreprises dans les zones d'activité économiques ;** celles-ci ne sont pas souvent très bien desservies par les transports en commun ; Comme un certain pourcentage de notre public n'a pas de véhicule, soit nos candidats ne peuvent postuler, soit il faut mettre en place une logistique parfois complexe permettant de se rendre sur les lieux de travail.
- **(CDK) Un nombre croissant d'engagements passent par des contrats d'interim ;** beaucoup de nos candidats n'ont pas les aptitudes socioprofessionnelles pour ce créneau d'insertion : mobilité, flexibilité, disponibilité.
- **(MP) Les petits métiers, les fonctions d' « aidant » tendent à disparaître** au profit de fonctions à compétences larges.
Exemple : dans l'aménagement et l'entretien de jardins, il faut aujourd'hui aussi pouvoir utiliser des machines parfois complexes, dangereuses, avoir un contact avec la clientèle, avoir une bonne présentation, ...
Autrefois, si on était courageux, on pouvait bêcher, élaguer, planter comme ouvrier aidant d'un ouvrier plus qualifié.
- **(CDK) La mouvance de la charge de travail a pour conséquence une demande de polyvalence** accrue du personnel.
Exemple : dans un magasin si l'activité déchargement manuel est réduite, il faudra pouvoir conduire un engin de manutention pour faire autre chose.
La caissière doit pouvoir être réassortisseuse et vice-versa.
- **(MP) La législation du travail dans notre pays est complexe et protectrice** ce qui est positif.
Mais **cela crée des pièges à l'emploi** et par ailleurs il n'est pas facile voire pas possible comme dans certains pays d'occuper des personnes handicapées dans des conditions d'horaires ou de salaire qui seraient favorables pour certaines catégories de PH à faible potentiel ou à faible rendement.
- **(CDK) Les incitants financiers pour PH** ne se démarquent plus particulièrement. En effet, beaucoup d'aides sont offertes pour de nombreuses catégories de personnes.

- (MP) Dans les grandes entreprises, le **recrutement passe par une administration centralisée** ; bien que le responsable local soit favorable au recrutement d'une PH, son intention n'est pas partagée par la hiérarchie ou encore il est difficile de communiquer avec le niveau supérieur.
- (CDK) Les employeurs peuvent mettre du temps avant de prendre une décision mais lorsque la décision est prise, il faudrait pouvoir passer à l'acte très rapidement. Certaines obligations administratives ne le permettent pas.

DEPLACEMENT EN VOITURE

INTERIM ET FLEXIBILITE

POLVALENCE ACCRUE

DISPARITION DES PETITS METIERS

LEGISLATION SOCIALE PROTECTRICE – PIEGES A L'EMPLOI

AIDES A L'EMPLOI NON SIGNIFICATIVES

POUVOIR DE DECISION ELOIGNE

CONTRAINTES ADMINISTRATIVES

Synthèse des travaux de l'atelier

Trois exposés ont servi de base à la discussion autour des freins à l'emploi, du rôle des acteurs de l'insertion professionnelle et plus particulièrement, les missions du jobcoach

EXPOSÉ DE MADAME CHEVALIER ET MONSIEUR DE KETELE

Au travers de situations concrètes de mise au travail de personnes handicapées, les intervenants ont relevé plusieurs freins à l'insertion professionnelle tels que :

- l'écart de **coût, pour l'entreprise**, entre le CAP et le contrat de travail,
- les **difficultés de mobilité** liées aux horaires des transports en commun et tout simplement à l'existence de lignes de transports en commun, surtout en région rurale.

Il existe également des contraintes liées au monde du travail telles que

- **le rôle des sociétés d'intérim** qui a évolué : les employeurs passent souvent par elles pour tester les travailleurs et les emplois d'intérimaire requièrent de la flexibilité, de l'adaptabilité et de la disponibilité.
- **la disparition des petits métiers**
- les entreprises qui demandent de plus en plus de **polyvalence**
- la **légalisation du travail** protège bien le travailleur mais est très complexe et ne permet que très peu de souplesse, ce qui provoque des pièges à l'emploi
- les **aides à l'emploi de l'AWIPH** ne sont pas suffisamment attractives par rapport aux aides fédérales
- la **hiérarchisation au sein des entreprises**, qui rend les procédures plus complexes
- les employeurs mettent du temps à prendre leurs décisions et ensuite, souhaitent une **entrée en fonction immédiate**
- la **difficulté de négocier un contrat de travail dans les communes** étant donné le cadre et la politisation
- les **difficultés de passer les examens au SELOR** pour les P.H., notamment parce qu'ils n'offrent pas de solution à court terme

Quelques pistes dégagées pour réduire l'impact de ces contraintes :

Par rapport à l'emploi communal, un AIP insiste sur la nécessité de rencontrer les dirigeants communaux, de faire un inventaire des PH présentant des difficultés et pour lesquels l'octroi d'une PC peut s'avérer utile afin que de la masse salariale soit dégagée au profit de l'engagement de P.H.

Un autre intervenant relève la **piste des services de proximité** qui va permettre de dégager des travaux de petite ampleur accessibles à notre public. (cfr le projet IDESS de la RW)

Le manque de mobilité est parfois culturelle et d'où l'importance dans les CFP, les OISP, ... **d'ouvrir l'esprit à cette mobilité** via des modules d'utilisation des transports en commun, de lecture de plans...

Par rapport à la disparition des petits métiers : le jobcoach peut aider l'employeur à être **créatif** par rapport à l'évolution de son entreprise, peut être le **déclencheur d'opportunités** au sein de l'entreprise et doit **utiliser** au maximum **le réseau de partenaires**.

EXPOSÉ DE SILVANO GUELLI (ESPACE SOCRATE)

Monsieur Guelli travaille dans le service du Docteur Deleu. L'objectif est le soutien à l'emploi des personnes avec une incapacité psychiatrique persistante.

La méthodologie utilisée est l'approche de l'Université de Boston, développée dans l'article joint en annexe.

Cette méthode s'appuie essentiellement sur l'évaluation de la capacité et de la motivation de la personne à vouloir changer, à prendre conscience de son environnement

Quelques bonnes pratiques par rapport au patient psychiatrique :

- nécessité **d'établir des relais** et que le psychiatre de la personne adhère pleinement au projet. Par exemple, en ajustant la médication au fait de travailler.
- importance de travailler avec l'outil qui va harmoniser **l'ensemble du projet de la personne** : le projet professionnel n'est pas à dissocier du projet de vie
- pratique **du case management** : mise en musique du travail de réseau
- autoriser la personne à **prendre le temps nécessaire** pour appréhender son projet professionnel. Dans le projet, l'action peut durer de 6 à 24 mois.

EXPOSÉ DE JEAN PIERRE NICAISE

Directeur d'un SAJA pour personnes adultes déficientes mentales, Monsieur Nicaise rappelle les 2 utilités du travail :

- l'apport financier,
- la reconnaissance, la valorisation du lien, l'utilité sociale.

Dans son institution, les PH étant bénéficiaires d'une allocation de remplacement de revenus, ils ont développé le second apport du travail par la gestion d'un magasin de seconde main et la gestion de 2 cafétérias dans des écoles supérieures.

Les objectifs sont de permettre aux **personnes d'avoir une activité valorisée et utile** mais à leur rythme et d'accéder à un statut de personne à part entière.

Quelques pistes pour des personnes qui n'ont pas accès au monde du travail « traditionnel »

- valider un emploi de **quelques heures par jour**
- **utilisation de la polyvalence d'un groupe** et non pas uniquement la polyvalence du travailleur
- **utiliser le statut de volontaire** en mettant des balises claires pour l'institution et le bénéficiaire et en utilisant un tiers comme un service d'accompagnement

CONCLUSIONS DE LA JOURNEE

Bernard CAUDRON, AWIPH

Inspecteur général, Responsable de la Division Emploi-Formation

- On peut dire qu'aujourd'hui, le Soutien dans l'emploi n'est pas un gadget idéologique ni la simple expression d'une mode. C'est une réalité, développée largement dans pas mal de pays. Il répond à des attentes, à des besoins des personnes handicapées, en matière d'accès à l'emploi. Il constitue une nouvelle manière d'organiser les services autour de cet objectif. On peut affirmer qu'il débouche sur des résultats positifs pour les personnes handicapées.

Le développement du Soutien dans l'emploi en Wallonie est donc expérimental, mais c'est une expérience fondée sur des pratiques validées d'un point de vue quantitatif et qualitatif.

- Le Soutien dans l'emploi n'épuise pas l'ensemble des problématiques. Il faut développer une large gamme de solutions pour l'insertion des personnes handicapées. Entre l'entreprise de travail adapté et l'emploi autonome (avec des soutiens sporadiques de la part des collègues), il y a place pour une large gamme de solutions, qui peuvent être dès lors complémentaires, et qu'il ne faut pas opposer l'une à l'autre.
- Un autre point important est la capacité à travailler en réseau. Pour espérer rencontrer le succès, il faut impliquer différents partenaires. Une étude de l'OCDE à propos du retour à l'emploi des personnes handicapées dans une vingtaine de pays, publiée il y a trois ans, montrait que le bilan était d'autant plus positif que la réinsertion était précoce, et qu'il y avait responsabilisation conjointe des employeurs et des travailleurs, et motivation des personnes handicapées. Les services de soutien dans l'emploi se situent dans cette perspective, notamment par l'importance de l'individualisation du service.

Il ne s'agit en aucun cas de retirer aux employeurs leurs responsabilités. Le Soutien dans l'emploi ne remplace pas l'employeur, les collègues, etc. Le jobcoach intervient de manière ponctuelle, sporadique, dégressive.

- Pour l'AWIPH, l'expérience en cours est une expérience riche, par rapport à notre « métier classique », au mode habituel de soutien apporté aux services. Une initiative spécifique, telle que prévue par le décret de 1995, est un laboratoire d'idées, de pratiques nouvelles. Dans ce cas-ci, elle est développée en phase, en coordination avec les politiques régionales (notamment le plan Marshall). Cela implique de sortir quelque peu de notre champ d'intervention classique, de se concerter avec des partenaires comme le Forem ou le milieu associatif.

De plus, l'initiative spécifique permet d'étendre, de poursuivre le travail amorcé par les attachés en intégration professionnelle des bureaux régionaux de l'Agence avec une personne handicapée.

- Se pose alors inévitablement la question de la pérennisation de l'action, au-delà des trois ans (voire des deux fois trois ans) que peut durer une initiative spécifique. Il faudra légiférer : c'est la responsabilité des politiques que de fournir un cadre stable aux personnes motivées et compétentes que j'ai vu aujourd'hui.

- Enfin, un mot à propos de la situation de l'emploi. La situation économique générale est difficile, mais cela ne nous dispense pas d'avoir des idées, d'essayer de faire évoluer les choses ... que du contraire !

Bernard CAUDRON remercie ensuite Luc FOHAL dont il rappelle qu'il est, avec André GUBBELS, à la base de l'initiative spécifique, pour avoir pu convaincre le Comité de gestion de s'engager dans cette approche nouvelle, pour être « sur la balle » depuis deux ans et pour l'organisation de cette journée.

Luc FOHAL répond que cette journée était une étape dans un cheminement. Il espère que ce qui a été dit aujourd'hui n'aura plus besoin d'être dit dans deux ou trois ans ... ou en tout cas, pas de la même façon. Il rappelle l'importance du travail concret, mené par les six projets ou la dizaine de jobcoaches (en ETP) de l'initiative spécifique, mais aussi par d'autres services. Il espère qu'on a pu engranger des richesses à partir de la diversité des expériences – c'était un des objectifs de la journée.

Guy NISSET demande la parole et souligne l'importance d'une journée comme celle-ci. Il rappelle que dans certains lieux, comme au Conseil Economique et Social de la Région wallonne, certains essaient de définir le jobcoaching. La plupart des intervenants y ont, à son avis, une définition restrictive, une approche du jobcoaching réservé à la « crème des travailleurs intégrables ». Ce n'est pas ce dont on a parlé aujourd'hui, cela ne correspond pas au public dont on s'occupe au jour le jour. D'où l'importance de publier un compte-rendu de la journée. Il y a plusieurs manières de faire du jobcoaching, mais la manière dont a parlé aujourd'hui est la seule qui permette aux personnes handicapées d'accéder à l'emploi.