



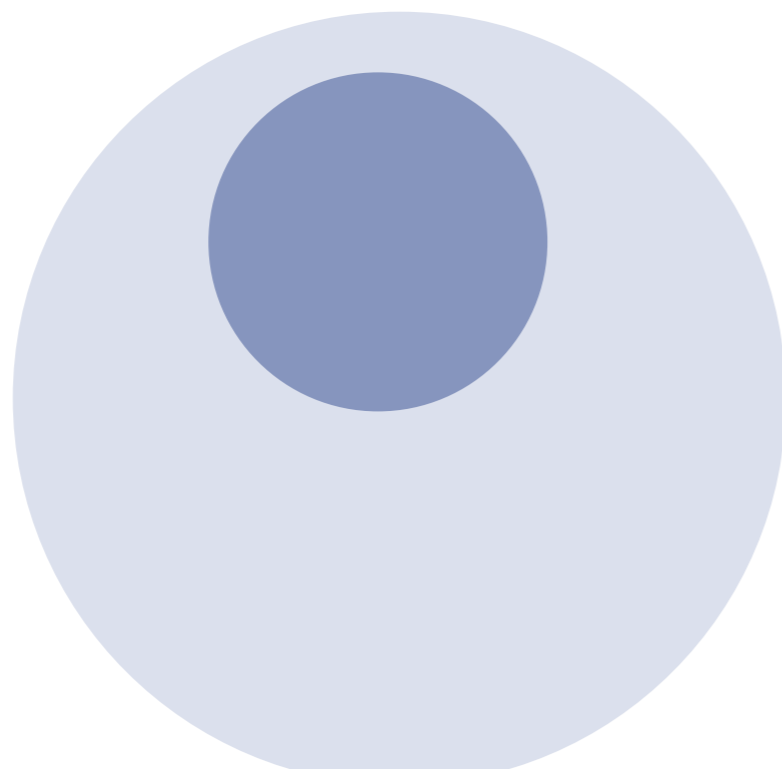
4. Des normes de qualité structurées pour les professionnels de l'emploi assisté

Le dictionnaire définit la « qualité » comme « un degré ou une norme d'excellence ». Cette définition correspond bien à l'objectif de l'Union Européenne de l'Emploi Assisté (EUSE) qui est de fournir des critères de référence aux fournisseurs d'emploi assisté – un ensemble de normes de bonne pratique ou d'excellence applicables dans toute la Communauté Européenne.

Cet ensemble de normes est destiné à fournir des critères de référence pour permettre aux fournisseurs de développer et d'améliorer la qualité de leur service.

Les critères choisis non seulement comprennent la bonne pratique adoptée par les membres de EUSE mais ils fournissent également une structure que les fournisseurs peuvent utiliser pour s'auto évaluer et définir les objectifs à atteindre pour l'amélioration continue de leur service. Ce cadre définit l'emploi assisté et les caractéristiques du modèle et identifie les critères d'excellence auxquels tous les professionnels européens doivent aspirer.

Le modèle de l'emploi assisté a beaucoup évolué ces deux dernières décennies. Le Conseil d'administration d'EUSE pense qu'il est temps d'établir des normes de référence qui définissent l'excellence et créent un langage commun dans toute l'Europe.



L'ORGANISATION

Norme de qualité

- La direction définit une orientation claire qui permet de fournir un service d'une grande qualité

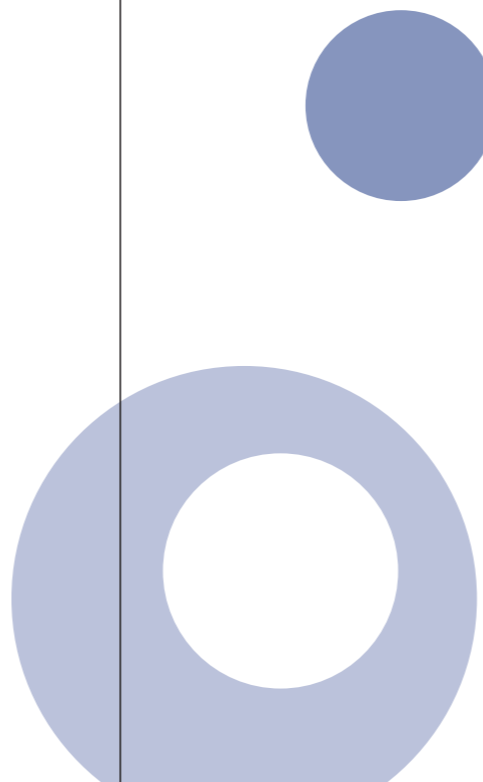
Indicateurs

L'Organisation :

- A un cahier des charges écrit dans lequel elle adhère aux principes d'emploi intégré, d'inclusion communautaire et d'exclusion zéro.
- A une politique et des procédures qui assurent l'égalité des chances, un environnement sain et sûr et la protection des droits de tous.
- Implémente un plan stratégique avec des objectifs à court, moyen et long termes pour le développement du service.
- Utilise un système d'évaluation continue et d'amélioration des performances dans tous les aspects du service.
- Recueille et analyse des données sur les résultats des consommateurs, la productivité du personnel, la satisfaction des participants, la rentabilité et d'autres variables sur le processus et les résultats.
- Encourage et fournit les ressources nécessaires à une culture d'apprentissage dans laquelle on soutient la créativité, l'innovation et la prise de risques et où le personnel et les individus se sentent responsables.
- A mis en place des systèmes pour trouver, répartir, contrôler et évaluer des ressources financières, ce qui garantit une sécurité organisationnelle à long terme et répond aux besoins individuels de chacun.

Preuves

- Cahier des charges
- Audit du service
- Audit du service
- Plan stratégique
- Evaluation / Rapports d'audit, auto évaluations
- Rapports de la direction
- Plan de formation annuel
- Minutes des réunions du personnel / des réunions des groupes d'utilisateurs
- Rapports d'audit financiers
- Plan d'exploitation / Audits





Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation reconnaît, encourage et apprécie l'engagement des participants dans la planification et la prise de décisions à tous les niveaux de l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe tous les participants de tous les choix qui s'offrent à eux. • A mis en place un système pour assurer la confidentialité et la protection des données. • Garantit l'égalité des chances, la participation égale et des pratiques non-discriminatoires à tous les niveaux du service. • Maintient les accords du service avec tous les utilisateurs. • Maintient des plans complets de marché du travail. • Les tendances de l'emploi local sont enregistrées et suivies. • Il existe une politique et un plan complet pour l'engagement des participants représentant tous les partenaires du processus d'emploi assisté et représentant tous les niveaux de désavantage. • Des groupes de participants utilisateurs sont développés et encouragés à participer à la planification et à la prise de décisions à tous les niveaux de l'organisation. • L'opinion des utilisateurs à propos du service est prise en considération, y compris les plaintes et suggestions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents promotionnels • Audit du service • Audit du service • Audit du service • Audit du service • Audit du service • Politique et plans des participants • Audit du service • Minutes des groupes de participants • Evaluations des utilisateurs • Audit du service

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation s'engage à protéger et promouvoir les droits des personnes défavorisées. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation a une Charte des Droits accessible à tous. • Le fournisseur fait respecter tous les aspects de la Charte des Droits. • Les informations personnelles et confidentielles sont protégées par des procédures organisationnelles sûres à tous les niveaux du service. • Les droits de l'individu à exprimer ses opinions et à faire des choix sont respectés à tous les niveaux du service. • Les individus sont encouragés à faire respecter leurs droits professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit du service • Evaluation de l'utilisateur • Audit du service • Audits du service sur la politique et les procédures • Evaluation de l'utilisateur • Rapports d'audit



Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> Un service de qualité est offert à tous les niveaux de l'organisation par un personnel compétent et professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation a conduit une politique de recrutement et de maintien du personnel qui encourage la sélection et le maintien d'un personnel de qualité. L'organisation offre une gamme de rôles qui reflètent l'emploi intégré et les soutiens communautaires qui s'y rapportent en accord avec les principes d'emploi assisté. Des compétences et des responsabilités claires sont établies pour chaque poste au sein de l'organisation. L'organisation maintient une proportion personnel/utilisateur appropriée et sûre. L'organisation offre de bonnes conditions de travail à ses employés. L'organisation s'assure que les performances de tous les employés sont revues régulièrement et qu'ils reçoivent un soutien approprié pour remplir leur rôle et obtenir des résultats. L'organisation s'assure que tous les employés ont régulièrement accès à des opportunités de développement et de formations professionnelles. Les employés ont des opportunités d'avancement professionnel au fur et à mesure du développement de leurs compétences. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluations du personnel / de l'utilisateur Audit du service Organigramme Descriptions des postes Description du poste / spécifications personnelles Audit du service Evaluation du personnel Rapports de performance, de révision et de supervision Rapports de formation et de développement du personnel Evaluations du personnel

LE PROCESSUS

Etape 1 : L'engagement

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> La personne défavorisée a reçu de manière appropriée toute l'information nécessaire pour décider si elle veut ou non utiliser le fournisseur d'emploi assisté. 	<ul style="list-style-type: none"> Le service se trouve dans un bâtiment accessible pouvant être utilisé en toute dignité par l'individu et se situe dans une communauté intégrée. Un membre du personnel accueille l'individu d'une manière amicale, positive, respectueuse et digne. Un membre du personnel identifie et soutient les besoins en communication de cette personne. La personne possède le contrôle de la réunion en ce qui concerne la date, les heures, le lieu, les participants et les thèmes abordés. La personne est encouragée à exprimer ses opinions et à poser des questions. Des informations accessibles sont disponibles concernant tous les aspects du fournisseur d'emploi assisté, la procédure de l'emploi assisté et le marché du travail local. Tout le monde reçoit un Accord de Niveau de Service accessible. 	<ul style="list-style-type: none"> Accès aux rapports d'audit Evaluation de l'utilisateur Evaluation de l'utilisateur Evaluation de l'utilisateur Evaluation de l'utilisateur Evaluation de l'utilisateur Audit du service Audit du service

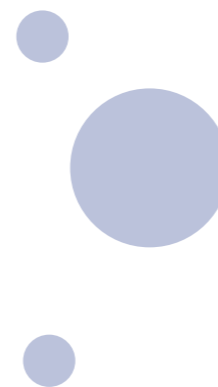


Etape 2 : Etablissement d'un profil professionnel

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> • Une approche centrée sur la personne est utilisée pour recueillir les informations appropriées en ce qui concerne les aspirations, les intérêts et les aptitudes professionnelles de l'individu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les réunions se déroulent dans un endroit accessible et privé où l'individu peut facilement communiquer. • Les méthodes de communication sont adaptées au style d'apprentissage et de communication de l'individu et des supports adaptés lui sont procurés. • On aide l'individu à comprendre pourquoi ces informations sont nécessaires. • On aide l'individu à identifier et inclure les autres personnes pouvant contribuer au processus. • Les informations recueillies sont la propriété des individus et leur accord doit être donné pour pouvoir les utiliser. • Les informations recueillies sont utilisées pour établir un profil professionnel personnalisé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de l'utilisateur • Evaluation de l'utilisateur • Evaluation de l'utilisateur • Minutes des réunions • Audit du service • Audit du service
<ul style="list-style-type: none"> • Les individus reçoivent un soutien afin de faire des choix avisés et réalistes à propos de leur travail et des développements professionnels futurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les individus examinent les opportunités professionnelles selon leurs intérêts, leurs aptitudes et leurs besoins. • Les individus ont accès à un ensemble d'opportunités professionnelles locales. • On aide les individus à comprendre les exigences d'un emploi spécifique et à connaître les opportunités qu'ils ont de développer leurs compétences pour pouvoir exercer cet emploi. • Les individus reçoivent le soutien nécessaire et ont l'opportunité de participer à des stages d'observation ou à des stages d'essai professionnels limités dans le temps pour les aider dans leurs choix. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profils personnalisés / Plans d'action • Plans de formation • Plans de formation / d'action • Plans de formation / d'action



Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> • Un plan personnalisé flexible est défini avec chaque demandeur d'emploi. 	<ul style="list-style-type: none"> • On offre opportunités et soutien à l'individu pour l'aider à développer ses aptitudes en matière d'autodétermination et de prise de décisions. • On aide les individus à utiliser l'apprentissage expérientiel et les informations recueillies pour faire des choix avisés. • Le plan a été développé en accord avec l'individu et est présenté sous un format accessible. • On encourage l'individu à prendre part au développement du plan. • Tous les aspects du plan reflètent les intérêts, les aspirations et les compétences professionnelles de l'individu. • Le plan définit les objectifs professionnels et décrit les options de planification possibles pour les atteindre. • Le plan définit clairement le soutien et les ressources nécessaires pour répondre aux besoins de l'individu afin d'atteindre cet objectif professionnel. • Le plan identifie « d'autres parties pertinentes » pour aider dans la réalisation des objectifs professionnels. • On aide les individus à diriger leur plan au maximum. • Des opportunités et des dates appropriées sont déterminées pour revoir et modifier le plan. • Tous les individus possèdent une copie signée de leur plan et décide quelles sont les autres personnes qui doivent recevoir une copie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de l'utilisateur • Evaluation de l'utilisateur • Evaluation de l'utilisateur • Evaluation de l'utilisateur • Evaluation de l'utilisateur • Audit du service • Audit du service • Audit du service • Evaluation de l'utilisateur • Audit du service • Evaluation de l'utilisateur



Etape 3 : Recherche d'emploi

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> La personne reçoit une formation et un soutien appropriés pour trouver un emploi. 	<ul style="list-style-type: none"> L'individu reçoit formation et soutien pour pouvoir effectuer des démarches de recherche d'emploi. L'individu contrôle son niveau de participation au processus de candidature et de recrutement.. Les individus - et ce quel que soit leur handicap ou désavantage - sont encouragés à participer au maximum à leur propre développement professionnel et à la prise de contact avec les employeurs. Les individus reçoivent soutien et formation pour pouvoir communiquer et négocier avec l'employeur des modalités d'embauche qui répondent à leurs besoins définis. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluation de l'utilisateur Evaluation de l'utilisateur Evaluation de l'utilisateur Audit du service / Evaluation de l'utilisateur
<ul style="list-style-type: none"> On aide l'individu à trouver le meilleur travail possible. 	<ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur prend des contacts avec le milieu des affaires local, fait partie des groupes d'employeurs locaux et participe aux manifestations organisées par les employeurs locaux. Les démarches de recherche d'emploi sont revues et développées continuellement. 	<ul style="list-style-type: none"> Audit du service Audit du service

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
	<ul style="list-style-type: none"> Le plan développement & marketing professionnel reflète les tendances locales et régionales du marché de l'emploi, et comprend des plans d'opportunité de développement et de formation. Des profils professionnels sont établis et des analyses du lieu de travail sont effectuées pour trouver l'emploi approprié. Tous les résultats en ce qui concerne la recherche d'emploi sont immédiatement communiqués au demandeur d'emploi. Le demandeur d'emploi reçoit le soutien nécessaire pour faire un choix avisé parmi les possibilités qui s'offrent à lui et pour passer à l'étape suivante. 	<ul style="list-style-type: none"> Audit du service Audit du service Audit du service Evaluation de l'utilisateur

Etape 4 : Engagement de l'employeur

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"> L'employeur reçoit l'aide nécessaire pour trouver « la personne la mieux adaptée à l'emploi ». 	<ul style="list-style-type: none"> Le fournisseur d'emploi assisté définit clairement les besoins de l'employeur, ses exigences et l'environnement professionnel dans un Profil de l'Employeur. Le rôle du service d'emploi assisté est expliqué à l'employeur et compris par lui. Des informations, des conseils et une formation de sensibilisation sont offerts à l'employeur à propos du handicap, du désavantage et des pratiques anti-discriminatoires. 	<ul style="list-style-type: none"> Audit de l'employeur Audit du service Audit de l'employeur

5^{ème} CONFERENCE DE L'UNION EUROPEENNE POUR L'EMPLOI ASSISTE

EDIMBOURG – 28-30 MARS 2001

(extraits)

1. IMPRESSIONS GENERALES

- cette Conférence :
 - regroupait de l'ordre de **600 participants**, originaires de **36 pays**, avec de fortes délégations britanniques bien sûr, mais aussi scandinaves et des pays de l'Est (par contre très peu de latins et singulièrement de francophones !),
 - a accueilli une belle brochette d'**officiels** britanniques (le Ministre de la Sécurité Sociale remplaçant la Ministre de l'Emploi et de l'Egalité des Chances, retenue par ... la crise de la fièvre aphteuse, la Secrétaire d'Etat pour l'Ecosse, ainsi que le Premier Ministre écossais), européens (R. Skinner) et américains (la Commissaire aux incapacités développementales au sein du Département de la Santé et des services sociaux).
- Il s'agit là, à l'évidence, d'une **fameuse reconnaissance** de ce mouvement !

2. QUE RETENIR EN MATIERE DE SUPPORTED EMPLOYMENT ?

- l'originalité de l'approche « supported employment » ne réside pas tant dans des outils spécifiques, que :
 - ⇒ dans l'articulation en une **démarche d'ensemble** de différentes étapes :
 - l'analyse de l'employabilité de la personne handicapée,
 - la recherche d'emploi,
 - la mise en adéquation de l'emploi et du poste de travail (notamment par le biais d'une formation en situation),
 - le tutorat (jobcoaching),
 - le soutien à long terme.
 - Cette approche globale rassure l'employeur, qui est assuré d'un soutien à tout moment, si nécessaire.
 - ⇒ dans la volonté affirmée d'accorder la **priorité aux personnes les plus handicapées** ... et de ne pas céder à la tentation de déployer ce soutien intensif à destination des moins handicapés, qui peuvent s'en sortir autrement (et les pouvoirs publics sont cités parmi ceux qui poussent à cette tentation, par leur souci d'engranger des **résultats rapides** !)⁵
 - ⇒ dans le souci de **mettre la personne** non seulement **au centre des préoccupations, en augmentant ses possibilités de choix**,
 - ⇒ dans l'aspect **mouvement**, c'est-à-dire dans le fait qu'en se rattachant à ce courant, les différents professionnels se stimulent mutuellement, organisent des échanges (comme cette Conférence !), sont reconnus et valorisés par les pouvoirs publics, etc.

⁵ cette priorité amène cependant certains à revendiquer un « droit au travail » indépendamment de toute préoccupation de productivité ... ce qui conduit quasi nécessairement à abandonner les préoccupations liées au statut de travailleur ... et à se poser la question de savoir pourquoi il *faut* travailler, si ce n'est pas pour gagner sa vie !

- au fil des ateliers, nous avons glané quelques enseignements dont le détail figure en annexe, mais dont nous reprenons ici ce qui nous semble particulièrement significatif :
 - ⇒ il est essentiel d'**individualiser** la mise en œuvre de la méthodologie, tant vis-à-vis des employeurs que des personnes handicapées. Il n'y a pas "une" bonne pratique. La flexibilité est capitale.
 - ⇒ **on cherche un emploi pour une personne**, on ne cherche pas un travailleur handicapé pour un emploi proposé par un employeur. Il faut savoir dire non aux employeurs si on n'a pas de candidat à leur proposer.
 - ⇒ en matière de **recrutement des coaches**, la préférence doit être donnée à des professionnels, à des gens qui connaissent le background des entreprises, capables de voir les problèmes avec les yeux des employeurs. Ils doivent connaître la culture, le langage, les normes, ... du monde patronal. Ils doivent aussi avoir un bon niveau d'information à propos des types de handicaps.
 - ⇒ il faut travailler sur base d'une bonne connaissance de l'offre de l'entreprise : une visite est indispensable, il ne faut **pas travailler "sur dossier"**. De même, l'information pertinente vient de la personne handicapée, de sa famille et de son entourage, plutôt que de tests ou de formulaires. Il ne faut pas traiter uniquement verbalement avec les personnes handicapées. Il faut identifier le type de communication pertinent, celui par lequel la personne exprime ses préférences (cfr par exemple la programmation neuro-linguistique).
 - ⇒ des professionnels chargés exclusivement de la recherche d'emploi sont plus performants, quantitativement parlant, que ceux qui s'occupent de toutes les étapes du supported employment ... **mais** à terme, on s'aperçoit qu'ils ont trouvé des emplois moins riches qualitativement, avec de moins bons salaires, une moins bonne intégration du travailleur dans l'entreprise, ...
 - ⇒ d'après une étude, 60 % des superviseurs s'estiment capables de repérer les besoins et d'apporter les soutiens nécessaires aux travailleurs handicapés. C'est surtout quand les besoins sont importants que les superviseurs sont démunis ... or **les entreprises se contentent généralement de leurs ressources internes** pour faire face aux besoins et connaissent mal les ressources externes.
 - ⇒ ceux qui n'ont pas de contacts avec des personnes handicapées les voient plus « positivement » que les autres. C'est un piège : *il vaut mieux identifier correctement les problèmes !!!* Ce sont ces professionnels là qu'il faut soutenir prioritairement.
 - ⇒ les coaches qui interviennent un **maximum dans les premiers temps de présence** du travailleur handicapé dans l'entreprise (jusqu'à 50 heures le premiers mois), puis diminuent rapidement leur présence, semblent plus efficaces que ceux qui interviennent de manière plus réduite, mais à long terme.
 - ⇒ **l'interlocuteur privilégié du job coach au sein de l'entreprise devrait être le responsable qualité ou le responsable des processus, plutôt que le responsable du personnel**. Cela serait de nature à garantir que des mesures soient prises en matière d'adaptation du travail ou de modification des tâches.
 - ⇒ on note, en matière de supported employment, un recours de plus en plus privilégié aux **supports naturels** (les collègues et autres ressources de l'environnement proche du travailleur handicapé), à côté de l'apport des professionnels. Aux débuts du Supported Employment, on pensait que c'était là affaire d'experts ... on s'est rendu compte qu'il fallait impliquer les collègues (qui, sinon, ne collaborent pas ultérieurement), et qu'ils étaient capables d'apporter l'essentiel du soutien.

- ⇒ les échanges entre coaches sont très importants. Il faut faire circuler les "bonnes pratiques". De même, il est important de mettre les employeurs en contact entre eux (réunions, journal, site Internet, ...)
- ⇒ quelques recommandations :
 - éviter le jargon,
 - décrire les incapacités en termes fonctionnels,
 - ne pas se préoccuper de valeurs, de normes, ... à la place de la personne handicapée,
 - être concret, viser l'action, ...
 - prévoir qui fait quoi, fixer des échéances,
 - anticiper les étapes suivantes,
 - mettre le maximum de choses par écrit, de manière très précise.

3. LES IMPLICATIONS PAR RAPPORT A NOS DISPOSITIFS D'AIDE A L'INTEGRATION PROFESSIONNELLE

Il nous semble que l'approche « emploi assisté » constitue effectivement une réponse adéquate aux besoins des *personnes dont le handicap est relativement important*. L'évolution des entreprises de travail adapté vers des sociétés de plus en plus performantes et rentables a exclu pas mal de personnes auparavant employées dans ce cadre. Les solutions proposées par les services résidentiels ou d'accueil de jour en matière d'emploi s'avèrent pour leur part trop confinées à quelques expériences pilotes et/ou trop en marge du marché de l'emploi que pour pouvoir se développer en proportion des besoins. Les éducateurs de ces services ne peuvent de toute façon assumer la mise à l'emploi *en plus* de leurs missions actuelles. L'expérience démontre cependant qu'il existe une certaine capacité d'intégration de ces personnes du côté des entreprises, qui pourrait être plus exploitée.

Les personnes handicapées dont il est question présentent un profil quelque peu différent de celles actuellement aidées dans le cadre de notre dispositif de soutien à l'emploi ordinaire.

*Ce ne sont pas tant les capacités qui manquent le plus, qu'un **comportement** adapté – tel que donner la priorité au travail plutôt qu'à telle ou telle démarche administrative, à une visite à la banque ou au supermarché ... attitude que l'on rencontre fréquemment chez les personnes handicapées mentales.*

*Dans d'autres situations, c'est l'aspect **communication** qui mérite attention afin de permettre le maintien à l'emploi. Ainsi est-il difficile pour une personne handicapée mentale d'expliquer ses difficultés, ce qui l'effraye ou la rebute dans le travail et qui parfois explique une **attitude** particulière au sein de l'équipe. Parvenir à la verbalisation demande du temps et un soutien, un accompagnement.*

Et c'est sans parler des réticences des collègues !

L'accompagnement proposé dans le cadre de l'emploi assisté – relativement intense par rapport à ce qui est assuré actuellement – contribue précisément à *rassurer* tant *l'employeur* que *l'équipe de travail* ou que *le travailleur* lui-même. Il rassure :

- par le travail d'analyse (orientation, évaluation des aptitudes, appréhension de la motivation, ...) réalisé avant le placement, qui permet de garantir de bonnes chances de succès,
- par la promesse d'une assistance en cas de difficulté, qui aide à oser tenter l'aventure,
- par l'assurance de disponibilité, d'écoute et de soutien, qui dédramatise les difficultés rencontrées et catalyse les énergies au sein de l'entreprise.

Actuellement, ces missions multiples sont parfois rencontrées, partiellement, par différents services : services d'accompagnement, institutions d'hébergement pour travailleurs, agents d'insertion du Forem, ... Du côté de l'AWIPH, les attachés en intégration réalisent également, au coup par coup, des actions de soutien à l'intégration : mise en contact avec un employeur, aide à la gestion d'une difficulté survenue dans l'entreprise, dédramatisation d'une situation conflictuelle, médiation pour sa résolution, ... Mais il s'agit d'actions ponctuelles : la disponibilité et l'investissement en temps que requiert ce travail dépasse de loin tant nos possibilités actuelles que celles des autres services cités.

Il manque donc des services intégrés, coordinateurs, capables d'accompagner dans une ***démarche continue*** les différentes étapes de la mise et du maintien à l'emploi. Les services d'emploi assisté que nous avons pu approcher lors de cette conférence (ou l'année passée lors de notre visite auprès de Startkans aux Pays-Bas) constituent à nos yeux un modèle dont il conviendrait de s'inspirer. Cela passerait par la création de nouvelles fonctions ou de nouveaux services ... et coûterait donc, mais la priorité aux personnes les plus lourdement handicapées n'est elle pas à ce prix ?

Catherine LAGAE
Attachée

Luc FOHAL
Premier Attaché

**7^{ème} CONFERENCE DE L'UNION EUROPEENNE POUR L'EMPLOI ASSISTE
(EUSE)**

BARCELONE – 15-17 JUIN 2005

(extraits)

1. IMPRESSIONS GENERALES

Cette Conférence a réuni de l'ordre de 700 participants provenant d'une quarantaine de pays. La majorité venait évidemment d'Espagne. Il est à noter que pour la Belgique, outre la délégation wallonne (AWIPH et opérateurs de « Soutien dans l'emploi »⁶), seul un représentant du Vlaams Fonds était présent. On peut constater aussi que, sauf erreur de notre part, aucun participant français n'était présent. Ceci souligne une fois de plus l'implantation différenciée du concept de *supported employment* d'un pays à l'autre.

2. QUELS ENSEIGNEMENTS ?

- banalité ... mais qui doit toujours être rappelée : les contextes législatifs, culturels et économiques rendent très difficile toute comparaison un peu fine, voire même entravent une bonne compréhension des situations exposées. En particulier, la relative faiblesse de l'encadrement du marché de l'emploi dans les pays anglo-saxons y rend les choses très différentes de chez nous !
- l'importance de l'investissement en entreprise : importance stratégique et importance quantitative de l'investissement – ceci notamment en tenant compte du relativement petit nombre de personnes soutenues par un coach ou service.
- le public cible visé par les « puristes » du S.E. présente un profil « lourd », plus que celui que nous rencontrons dans le public de nos ETA. Par là, nous entendons à la fois le type de déficiences présentées, le faible potentiel, et le parcours antérieur ayant amené bien peu d'acquis. En termes de déficiences, il est clair que la maladie mentale ou l'autisme sont bien plus « envahissants » que les déficiences sensorielles ou motrices ... ;
- conséquence des deux points précédents : le « taux d'encadrement » des travailleurs handicapés par les coaches est de l'ordre de un pour 15, voire parfois un pour 10. Cela ne peut se développer que dans de petites structures, proches du milieu de vie des personnes concernées.
- autre conséquence : le travail avec les entreprises se fait notamment via des réseaux d'employeurs, au sein desquels les patrons deviennent à leur tour « propagandistes » de l'intégration des personnes handicapées. Dans cette optique, leur intérêt n'est pas seulement financier, comme on le leur reproche parfois dans notre système fondé sur les aides pécuniaires !

⁶ Michèle GILKINET, coordinatrice de la MIRE BW, et Stéphanie REGGERS, du Tilleul/Projet Liber

- le placement se fait plus par prospection d'entreprises et candidatures spontanées que via le circuit classique des offres : sur ce marché, les personnes les plus handicapées n'ont aucune chance !
- le jobcoach doit avoir un rôle de « commercial du social » dans le sens où il doit vendre les compétences d'une personne auprès d'employeurs
- l'intensité des résistances par rapport à ces façons de voir. Il est d'ailleurs frappant à la fois de constater le côté « doctrinaire » des ténors du courant, et son implantation somme toute modeste après vingt ans d'efforts ! Même si de nombreuses études mettent en évidence de meilleurs résultats (quantitatifs et qualitatifs) dans cette filière que dans les filières classiques, ce sont ces dernières qui restent privilégiées, même dans les pays où le S.E. est bien implanté. Aux yeux des plus convaincus de la supériorité de l'option « intégrative », les choses sont d'ailleurs simples : tant que des structures spécifiques existeront, le grand public et les décideurs pourront continuer à ne pas se croire concernés par l'insertion des personnes handicapées. Il faut donc les supprimer.
- sur le plan méthodologique, la personne handicapée doit toujours être impliquée : lorsqu'on travaille « derrière son dos » dans des contacts avec l'entreprise (par exemple), on verse facilement dans le protectionnisme. Quand le travailleur handicapé est présent, on ne peut que prendre au sérieux ce qu'il dit !
- de nombreux intervenants ont souligné l'importance d'associer la famille, de la considérer comme un des soutiens majeurs. Certains intervenants ont évoqué des situations qui nous sont familières (la famille des PH est souvent excessivement protectionniste, et constitue un frein à l'insertion professionnelle), tout en affirmant qu'il fallait prendre au sérieux la vision de la famille, et le cas échéant la faire évoluer, plutôt que de la combattre ou que de l'ignorer.
- certaines réflexions et actions menées en matière de transition entre école et emploi ont retenu notre attention. Les liens avec le travail mené en matière de « suivi des mineurs » sont évidents.
- la préoccupation de se rendre inutile est soulignée par certains : il faut organiser un soutien (notamment via les *supports naturels* à identifier dans l'environnement immédiat du travailleur handicapé) de façon à garantir un soutien à long terme ... tout en restant disponible. Mais cette promesse de disponibilité à long terme vise avant tout à rassurer : dans les faits, elle est peu sollicitée.
- d'autres mots clés essentiels : individualisation, travail en réseau, dédramatisation du handicap, implication de la ligne hiérarchique, ...

3. QUE RETENIR PRIORITAIREMENT ?

- ☞ le travail doit se faire à petite échelle, dans de petites structures (pour une bonne connaissance des ressources de l'environnement, et pour un centrage sur chaque personne),

- ☞ le travail doit être individualisé : partir des souhaits, des motivations, des ambitions, des intérêts de la personne handicapée, prendre au sérieux ce qu'elle dit. Il doit donc être intensif, et ne viser que quelques personnes à la fois. C'est d'ailleurs en cela que le rôle des coaches nous semble important et prendre du sens à côté de ce que les AIP des Bureaux régionaux peuvent faire.
- ☞ les problèmes de comportement sont ceux qui nécessitent le plus d'intérêt
- ☞ il faut viser l'implication des employeurs, et prendre en compte leurs préoccupations « non financières »
- ☞ la famille n'est pas un frein mais une alliée. Ne pas l'associer, c'est l'avoir « contre » soi.
- ☞ un tel investissement ne peut raisonnablement être envisagé qu'au bénéfice des personnes qui en ont le plus besoin
- ☞ les résultats se mesurent à long terme ... après que l'on se soit rendu inutile

Il est sans doute intéressant, à côté de ce que nous retenons prioritairement, d'évoquer les conclusions de la Présidente de EUSE qui ont clôturé la Conférence. Monica WILSON a donc souhaité attirer l'attention des participants sur l'importance de :

- se centrer sur les employeurs,
- rechercher des supports naturels,
- se souvenir que les « valeurs » du Supported employment privilégient l'emploi « habituel » et les soutiens « communautaires » plutôt que spécifiques aux personnes handicapées,
- réserver le soutien en question à ceux qui en ont le plus besoin,
- résoudre le problème des « pièges à l'emploi » liés aux bénéficiaires de la sécurité sociale européenne ... tout en évoquant que les participants américains ne pouvaient pas comprendre !
- faire confiance aux personnes handicapées, aux employeurs, aux partenaires, ... et discuter « honnêtement » avec,
- cultiver son côté imaginatif, non-conformiste ... voire rebelle par rapport aux courants dominants.

Colette PEETERBROECK
 Susana GONZALEZ
 Luc FOHAL

7.09.2005

LE SOUTIEN DANS L'EMPLOI POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES



POUR ALLER PLUS LOIN ...

- sites Internet (en anglais) :
 - ⇒ www.euse.org : site de l'Union Européenne de Supported Employment
 - ⇒ www.wase.net : site de l'Association Mondiale de Supported Employment
 - ⇒ www.worksupport.com, site-portal géré par l'Université de Richmond. On y trouve notamment des modules de téléformation.
 - ⇒ www.apse.org : site de l'association américaine des personnes en Supported Emploment

- livres (en anglais) :
 - ⇒ [Supported employment handbook : a customer-driven approach for persons with significant disabilities. BROOKE Valerie](#) – Université de Virginie (disponible au Centre de documentation AWIPH)
 - ⇒ [Employing People with Disabilities](#) – Michael J. EVANS (disponible au centre de documentation AWIPH)
 - ⇒ [Handbook WASE \(http://www.wase.net/handbookSE.pdf\)](http://www.wase.net/handbookSE.pdf)

- études et rapports :
 - ⇒ en espagnol : La presència del support natural en els processos d'inclusio laboral mijançant el model de treball amb support - enquête sur le recours aux “supports naturels” – sur demande auprès de L. FOHAL – l.fohal@awiph.be. Une présentation Power Point élaborée par l'auteur et traduite au sein de l'AWIPH est également disponible.

LE SOUTIEN DANS L'EMPLOI POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES



LISTE DES SERVICES ET COACHES DE L'INITIATIVE SPECIFIQUE « SOUTIEN DANS L'EMPLOI » DE L'AWIPH »

A4 CFP

<i>Tournai</i>	<i>Liège-Verviers</i>
<p>Christian DE KETELE CFRP – Centre de Formation et de réadaptation professionnelle Vieux Chemin d'Ath, 1 – 7548 Tournai 069/89 08 59 – 0472/73 49 54 christian.deketele@cfrep.be</p>	<p>Anne-Laure DELVAUX CFP Aurélie Rue des Naiveux, 64 - 4040 Herstal 04/264 13 05 – 0473/76 10 71 jobcoaching.aurelie@skynet.be</p>
<i>Charleroi</i>	<i>Braine-le-Comte</i>
<p>Delphine.CROMMELYNCK CFP Le Réseau Rue de Trazegnies, 41 – 6031 Monceau-sur-Sambre 071/32 42 04 – 0498/33 79 73 delphine.crommelynck@lereseau.be</p>	<p>Johan DELMOTTE CFP Polybat Rue A. Gillis, 35 – 7090 Braine-le-Comte 067/56.10.11 - 0473/85.38.66 delmotte.polybat@skynet.be</p>

CENTRE DE FORMATION CONTINUEE SPECIALISE

<i>Mons</i>	<i>La Louvière</i>
<p>Pierre GAUTHIER Rue Jean Lescarts, 11 Bte 8 – 7000 Mons 065/84 13 79 cfcs-mons@acis-group.org</p>	<p>Marie-Claire HUART Rue Saint-Donat, 64 – 7110 Houdeng-Goegnies 064/33 59 99 cfcs-houdeng@acis-group.org</p>

LE PLOPE

pour le sud de l'arrondissement de Verviers et le nord de la province du Luxembourg

Christiane FRANCOIS
CFP Le Plope
Rue Vert Vinâve, 60 – 4041 Vottem
04/227 51 76 – 0474/85 00 50 – 0496/85 46 44
francois.christiane@skynet.be

LIBER

pour Hannut, Jodoigne, Andenne, ...

Françoise LEDUC
CFP Le Tilleul
Rue de Huy, 200 – 4300 Waremme
franoiseleduc@yahoo.fr

MISSION REGIONALE DU BRABANT WALLON

Yves JABE
Rue de Mons, 10 – 1400 Nivelles
067/63 97 39
yves.jabe@mirebw.be

TRACE !

<i>Tournai</i> Anne VERCAMER Rue des Puits l'Eau 18-20 - 7500 Tournai 069/ 25 33 40 a.vercamer@tracegroup.be	<i>Mons</i> Sophie COSTERS Rue de Bertaimont 50 bte 19 - 7000 Mons 065/ 36 10 34 s.costers@tracegroup.be
<i>Charleroi</i> Mathias JACQUART Rue Neuve 87 - 6000 Charleroi 071/ 20 20 82 – 0497/52 87 75 M.Jacquart@tracegroup.be	<i>Namur</i> Sarah DUMONT Rue des Carmes 42 - 5000 Namur 081/ 24 02 66 - 0494/53 29 20 s.dumont@tracegroup.be
<i>Liège-Verviers</i> Viviane TERRIER Boulevard de la Sauvenière 60 – 4000 Liège 04/ 230 30 80 - 0497/52 87 78 v.terrier@tracegroup.be	<i>Arlon</i> Magali LAURENT Rue des Faubourgs 37 - 6700 Arlon 063/ 22 66 45 m.laurent@tracegroup.be