

Qu'est-ce que l'accompagnement professionnel? Une trousse à outils pour favoriser l'accès à l'emploi

David Nicholas et Wendy Mitchell

Il existe de nombreuses façons d'accéder à l'emploi, parmi lesquelles l'emploi, le bénévolat ou la création d'entreprise. Nous voyons l'accompagnement professionnel comme une démarche permettant de cerner, de célébrer et de renforcer des atouts et des intérêts liés à la vocation professionnelle des personnes autistes et/ou vivant avec une déficience intellectuelle dans un contexte d'emploi. L'accompagnement professionnel consiste à intégrer des stratégies ou des aides à l'emploi spécifiques, adaptées à la personne autiste et/ou ayant une déficience intellectuelle, à d'autres aptitudes à la vie quotidienne, à la communication sociale, aux aides à la motricité fine et/ou sensorielle, ainsi qu'à d'autres stratégies pour, en fin de compte, améliorer l'environnement de travail de la personne autiste et/ou ayant une déficience intellectuelle.

Le but de cette trousse est de proposer des compétences et des idées permettant de favoriser le développement des accompagnateur(rice)s professionnel(le)s à partir de sources multiples. Des exemples de ressources dont s'inspire ce document et pouvant être utiles figurent à l'annexe A. Cette trousse à outils s'adresse :

- à toutes les personnes qui envisagent de faire appel à un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le) dans le but de bénéficier d'un soutien;
- à toutes les personnes qui sont, ou veulent devenir, accompagnateur ou accompagnatrice professionnel(le); et
- aux personnes qui cherchent simplement à mieux comprendre le rôle et les avantages potentiels de faire appel à un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le).

Cette trousse met l'accent sur l'importance de l'apprentissage axé sur les adultes et d'une approche centrée sur la personne. Elle se divise en plusieurs parties, comme suit :

Section 1 : Qu'est-ce qu'un accompagnateur ou une accompagnatrice professionnel(le)?

Section 2 : Les rôles de l'accompagnateur(rice) professionnel(le)

Partie A : Nouer une relation avec le demandeur d'emploi ou l'employé

- Préférences et atouts
- Influences internes et externes
- Établissement d'objectifs et autodétermination

Partie B : Travail préparatoire avec le demandeur d'emploi

Partie C : Aides sur place avec l'employé et l'employeur

- Aides pour l'employé(e)
- Aides pour l'employeur

Section 3 : les étapes à suivre pour aller de l'avant

Un autre lien est également fourni, décrivant les programmes d'aide à l'emploi au Canada qui existent déjà.

Voici Derek...

Derek a récemment été embauché en tant qu'accompagnateur professionnel pour travailler individuellement avec deux personnes très différentes : Janine et Miguel. Janine est une jeune femme autiste âgée de 20 ans, qui s'exprime beaucoup à l'oral et qui a eu du mal à conserver un emploi par le passé. Miguel est un jeune de 17 ans qui a une déficience intellectuelle, peu bavard, qui tente d'entrer sur le marché du travail pour la première fois. Derek se sent tendu à propos de son nouveau rôle, car il n'a pas beaucoup d'expérience.

Section 1 : Qu'est-ce qu'un accompagnateur ou une accompagnatrice professionnel(le)?

Un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le) est quelqu'un qui met en œuvre des stratégies et des techniques afin d'aider une personne handicapée, que l'on appellera par la suite « demandeur/demandeuse d'emploi » ou « employé(e) », à trouver et à conserver un emploi. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) peut aider la personne à identifier ses points forts et à surmonter les obstacles liés à l'emploi. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) peut fournir au/à la demandeur(euse) d'emploi/à l'employé(e) des formations préparatoires et des formations sur place, dans le but d'obtenir un emploi qui a du sens pour cette personne et de développer sa carrière de façon significative. Nous comprenons que l'accompagnement professionnel ou l'aide à l'emploi peuvent prendre des formes et remplir des fonctions diverses. Cependant, ce rôle doit toujours, par essence, viser à soutenir le/la demandeur(euse) d'emploi/l'employé(e) dans sa quête d'un emploi valorisant. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) considère que l'objectif de l'emploi est réalisable et cherche à faire en sorte que la personne ayant eu recours à ses services, son employeur et ses collègues vivent une expérience positive.

Parmi les qualités essentielles que doit posséder un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le), on retrouve le respect des autres, l'empathie, la bienveillance, l'écoute, la fiabilité, la sincérité et la capacité d'adaptation. Son rôle est d'écouter et de s'adapter aux besoins du demandeur ou de la demandeuse d'emploi en fonction de son parcours de vie et du contexte de sa

recherche d'emploi. La persévérance, la créativité et l'optimisme sont des qualités précieuses chez un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le), car elles faciliteront les recherches du demandeur ou de la demandeuse d'emploi. Le professionnalisme, l'esprit d'équipe et la connaissance des réseaux sont également des atouts non négligeables (Tilson et Simonsen, 2013; Whitley et al., 2010). Un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le) doit savoir gagner la confiance des personnes avec qui il/elle travaille, en respectant les points de vue des autres tout en défendant la diversité culturelle et l'engagement communautaire.

Section 2 : Les rôles de l'accompagnateur(rice) professionnel(le)

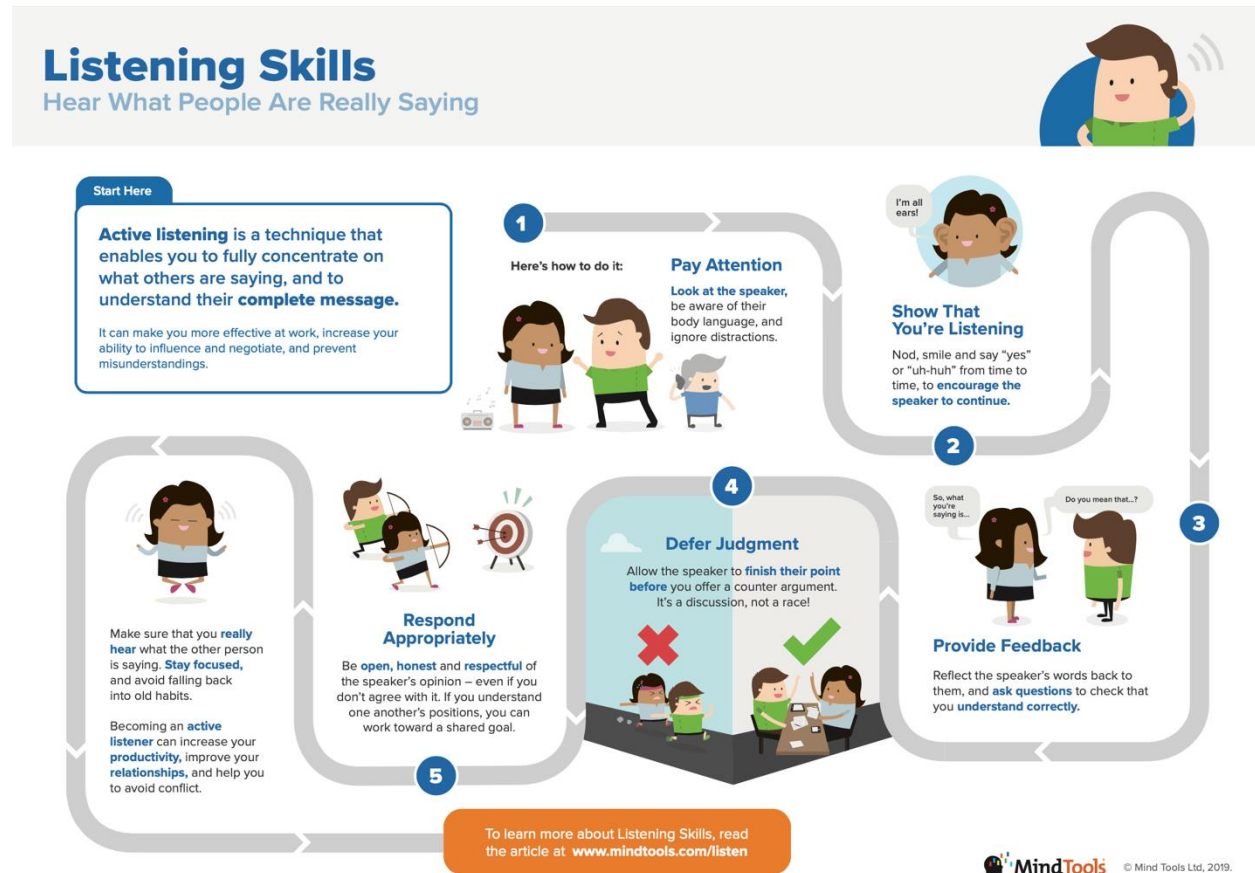
La mission de l'accompagnateur(rice) professionnel(le) va dépendre de la personne et de son parcours professionnel. Cependant, ses fonctions comprennent toujours : (1) *un travail préparatoire* avec le demandeur ou la demandeuse d'emploi et les employeurs potentiels, et (2) *un soutien sur place* avec le/la nouvel(le) employé(e) et le nouvel employeur. Mais surtout, la première tâche de l'accompagnateur(rice) professionnel(le) consiste à nouer une relation avec l'individu.

Section 2 : Partie A : Nouer une relation

Derek a commencé le travail d'accompagnement professionnel en passant du temps avec Janine et Miguel et en apprenant à les connaître pour mieux comprendre leurs centres d'intérêt respectifs. Janine était très à l'aise et n'avait aucun mal à parler de ses passe-temps favoris ni de ses préférences en matière d'emploi. Ce qu'elle aime, c'est travailler sur des ordinateurs, dans un environnement de bureau calme. Derek a bien noté la préférence de Janine pour les espaces bien rangés et le fait que, pendant leurs entretiens, elle se désintéressait dès qu'il commençait à parler trop longtemps. Miguel a tendance à répondre « oui » à la plupart des questions ou à répéter simplement la dernière option qu'on lui a présentée lorsqu'on lui demande de faire un choix (c'est-à-dire une tendance à l'écholalie). Derek demande à la famille de Miguel de lui parler de ses occupations préférées pendant son temps libre et de sa façon de communiquer ses préférences. Il demande aussi des suggestions concernant les moyens de nouer un réel lien avec Miguel et d'établir une relation. Les parents de Miguel lui indiquent qu'il apprend mieux quand quelqu'un lui montre ce qu'il faut faire et quand il a la possibilité de manipuler les choses avec ses mains.

En écoutant et en observant activement, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) commence à tisser un lien et à se renseigner sur les préférences et les points forts du demandeur/de la demandeuse d'emploi ou de l'employé(e) (figure 1).

Figure 1: L'écoute active (Mind Tools, 2019, en anglais uniquement, voir la traduction ci-dessous)



L'écoute active est une technique qui vous permet de vous concentrer pleinement sur une discussion pour mieux comprendre leur message.

- 1/ Soyez attentifs : regardez la personne qui parle, ne vous laissez pas entraîner par des distractions.
- 2/ Montrez que vous écoutez : encouragez la personne à continuer à parler.
- 3/ Fournissez un retour : reformulez ce que la personne a dit et posez des questions.
- 4/ Laissez le jugement de côté : laissez la personne finir de parler avant de donner votre avis.
- 5/ Adaptez votre réponse : soyez honnêtes, ouvert et respectueux(se).

Assurez-vous de vraiment écouter le point de vue de votre interlocuteur(rice) et restez concentré(e).

Pratiquer l'écoute active peut améliorer votre productivité, améliorer la qualité de vos relations et prévenir les conflits interpersonnels.

L'attention portée par l'accompagnateur(rice) professionnel(le) à ce qui est important, agréable ou motivant pour l'individu, ainsi qu'une approche axée sur ses points forts, témoignera d'un réel intérêt pour sa personne. En plus d'être très précieux pour identifier les centres d'intérêt de la personne et les emplois qui pourraient lui correspondre, ces renseignements peuvent contribuer à renforcer sa **confiance en elle**.

Confiance en soi : Un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le) comprend que de nombreuses personnes autistes et/ou ayant une déficience intellectuelle manquent de confiance en elles lorsqu'il s'agit de chercher un emploi. L'environnement de travail ou certaines situations (par exemple, devoir manger dans le coin repas) peuvent être source d'angoisse, car ce sont des contextes inconnus. Les tendances perfectionnistes de l'individu, sa peur de commettre une erreur ou des expériences passées d'intimidation peuvent également influencer de façon négative la confiance d'une personne lorsqu'il s'agit d'obtenir et de conserver un emploi.

L'accompagnateur(rice) professionnel(le) travaille à renforcer la confiance en soi chez le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) par les moyens suivants :

- axer son approche sur les atouts et les capacités de l'individu;
- formuler des retours positifs sur les efforts et les capacités de l'individu;
- partager des expériences personnelles (par exemple, sur le fait d'apprendre de ses erreurs ou de ressentir de l'anxiété dans des situations nouvelles ou inconnues);
- préparer la personne à la réussite en lui donnant des occasions de s'entraîner et de s'exercer; et
- encourager l'individu à mener une réflexion sur ses expériences. La réflexion permet à l'individu de mieux comprendre ses propres pensées et ressentis; pour l'accompagnateur(rice) professionnel(le) comme pour l'individu, elle crée des occasions de mettre les observations en rapport avec l'autoréflexion.

L'accompagnateur(rice) professionnel(le) doit également avoir une compréhension approfondie des influences internes et externes qui peuvent affecter le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e).

1. De quelle façon les expériences sensorielles quotidiennes (les sons, la température, l'espace, les stimulations visuelles, les odeurs, les besoins de mouvement et d'espace) influencent-elles le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e)?

2. Quel est le style de communication de la personne? Est-elle plutôt bavarde ou utilise-t-elle très peu de mots? Comprend-elle les consignes verbales, le langage corporel, les intonations? Demande-t-elle de l'aide si elle en a besoin?

Une communication respectueuse qui crée des occasions de discuter de façon constructive aura pour effet d'établir un lien entre le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) et l'accompagnateur(rice) professionnel(le).

L'accompagnateur(rice) professionnel(le) adaptera son style de communication en fonction des capacités de communication de l'individu. Par exemple, un(e) accompagnateur(rice) professionnel(le) pourra utiliser des questions fermées (c'est-à-dire qui invitent à une réponse par « oui » ou par « non ») si le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) éprouve des difficultés avec la communication abstraite. Cependant, si le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) est en mesure de traiter des idées plus abstraites, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) pourra utiliser des questions plus ouvertes.

3. Dans quelle mesure la personne comprend-elle les informations transmises? La capacité de compréhension joue un rôle important dans la production verbale d'un individu. Cependant, une production verbale n'équivaut pas nécessairement à une bonne compréhension. Pour certain(e)s demandeurs/demandeuses d'emploi et employé(e)s, la compréhension rapide, indispensable lors de la communication orale, peut poser des difficultés. La nature éphémère du langage oral, une fois que les mots parlés disparaissent, peut être particulièrement problématique lorsque l'information est complexe ou longue.

Pour aider à la compréhension, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) doit recourir à un langage simple et concret, l'accompagner autant que possible d'instructions écrites ou d'éléments visuels, laisser aux participant(e)s le temps de traiter l'information, toujours fournir un modèle ou un exemple, et s'assurer que les individus ont bien compris en leur demandant de répéter le message.

4. Quel est le style d'apprentissage et de travail du demandeur/de la demandeuse d'emploi ou de l'employé(e)? Certaines personnes apprendront plus facilement par le biais de la lecture, de l'écoute, de l'implication personnelle et/ou d'exemples visuels (par exemple, de films ou de vidéos). D'autres préféreront s'exprimer et discuter; d'autres encore apprendront mieux en voyant des démonstrations pratiques et/ou en « mettant la main à la pâte ».

Il est également possible que d'autres styles d'apprentissage, différents des styles visuel, auditif ou physique/kinesthésique (figure 2), correspondent mieux au style

d'apprentissage de la personne. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) peut chercher à connaître les contextes dans lesquels le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) a acquis de nouvelles compétences. Cela permettra de cerner le style d'apprentissage à mettre en place pour assurer la réussite de la personne.

Figure 2 : les styles d'apprentissage



[Cette photo](#) par un auteur inconnu fait l'objet d'une licence [CC BY](#)

5. Est-ce que le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) réussit le mieux lorsque les activités sont prévisibles et routinières, ou bien s'implique-t-il/elle davantage lorsqu'il y a de la variété et du changement? Il est également très important de comprendre les habitudes actuelles de la personne, leur importance et ce qui se passe lorsque celles-ci se trouvent perturbées.
6. Comment le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) s'implique-t-il/elle socialement avec d'autres personnes? La personne est-elle en recherche d'activités sociales, ou bien a-t-elle tendance à éviter de se trouver en groupe? Quelles sont les

différences dans ses interactions avec les personnes qu'elle connaît bien et celles qu'elle ne connaît pas? Le site Internet *do2learn* propose une évaluation gratuite des compétences sociales (figure 3) qui peut être utile afin de déterminer les préférences de l'individu au niveau de l'implication sociale. Voir <https://do2learn.com/JobTIPS/DeterminingInterests/WhatsYourScene/Overview.html>.

Figure 3: do2learn Social Skills Assessment (do2learn, n.d.) (en anglais uniquement)



Part I - Self Assessment
(page 2)

	Questions:	Almost Always	Sometimes	Rarely
1.	When someone asks me a question, I answer them.	A	B	C
2.	I can start a new conversation with someone (i.e. "Hey, did you see that lightning storm last night?").	A	B	C
3.	I join in on conversations with other people.	A	B	C
4.	I change conversation topics appropriately (i.e. "Speaking of Atlanta, did you hear that U2 is performing there in June?").	A	B	C
5.	I speak clearly so others can understand what I am saying.	A	B	C
6.	When I am talking to someone, I use appropriate body language (i.e. turn body in their direction, look at them, smile, etc...).	A	B	C
7.	I am able to stay out of other people's personal space (i.e. keep an arm's length distance).	A	B	C
8.	When someone is talking to me, I show them that I am listening by looking towards them and nodding my head.	A	B	C
9.	I use greetings ("Hi, how are you?").	A	B	C

Notre suggestion : étudier, aux côtés de la personne et de ses proches, les différentes façons dont l'environnement influence la personne, ainsi que les contextes où elle peut apprendre, communiquer et s'impliquer avec les autres de façon optimale. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) tient compte de tous ces facteurs au moment de rechercher un emploi adéquat où le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) pourra s'épanouir pleinement.

Pendant plusieurs semaines, Derek a appris à mieux connaître Janine et Miguel. Janine avait une certaine expérience de la programmation informatique et avait auparavant travaillé comme assistante administrative. Elle a dit qu'elle aimait travailler à l'intérieur et loin des bruits forts, mais qu'elle se sentait dépassée par ses tâches administratives parce qu'il y avait trop de demandes provenant de plusieurs personnes à la fois. Miguel a commencé à se sentir plus à l'aise avec Derek, et celui-ci a compris que pour communiquer sa joie, Miguel se mettait à sauter sur place. Il a également observé que Miguel s'en allait s'il n'était pas intéressé par une activité. Il a en outre noté que Miguel était particulièrement attiré par le savon et les bulles, et qu'il essayait avec enthousiasme de les attraper et de s'amuser avec elles dès qu'on lui en donnait la possibilité.

Connaître les objectifs et les besoins d'apprentissage d'un(e) demandeur/demandeuse d'emploi ou employé(e) permet d'entretenir une réelle relation avec ce jeune ou cet adulte. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) pourra explorer avec le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) ses objectifs et ses aspirations par rapport à un emploi. Ce faisant, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) renforce la capacité d'**autodétermination** de l'individu en prenant en compte et en soutenant ce que celui-ci souhaite apprendre et les circonstances qui favorisent son apprentissage.

L'autodétermination : L'accompagnateur(rice) professionnel(le) accompagne l'individu dans l'évaluation de ses options, la prise de décision et la responsabilité de ces décisions.

Selon l'état d'avancement du demandeur/de la demandeuse d'emploi ou de l'employé(e) dans son parcours d'emploi, ses objectifs pourront être axés sur des activités de préparation au travail (par exemple, effectuer une recherche d'emploi, remplir des demandes d'emploi ou préparer des réponses aux questions d'entrevue). Les activités pourront graviter autour de l'emploi (par exemple, conduire ou prendre les transports en commun pour se rendre au travail, ou instaurer une routine matinale pour arriver au travail préparé et à l'heure), ou être directement axées sur des tâches sur le lieu de travail (par exemple, remplir les obligations de travail, mettre en œuvre des stratégies pour être plus à l'aise dans le coin-repas, rester calme lors d'un échange avec un client). L'accompagnateur(rice) professionnel(le) travaille avec le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) en intégrant ce que l'individu veut apprendre dans des objectifs « *SMART* » (figure 4).

Figure 4: Les objectifs SMART (en anglais uniquement, voir la traduction ci-dessous)



[This Photo](#) by Unknown Author is licensed under [CC BY](#)

Spécifiques
Mesurables
Atteignables
Réalistes
Temporellement définis

La documentation des objectifs et la réflexion portée sur les progrès accomplis pour les atteindre constituent des preuves tangibles pour le demandeur/la demandeuse d'emploi ou à l'employé(e). La visualisation de nos progrès est en général très encourageante et nous motive à aller de l'avant. Le Tableau 1 présente un exemple de fiche de réflexion sur les objectifs; un modèle est disponible à l'annexe B.

Tableau 1 : exemple de fiche de réflexion sur les objectifs

Date :	4 février 2021	Quel est mon objectif?	Identifier mes points forts et trouver trois offres d'emploi qui me conviendraient.
J'espère atteindre cet objectif d'ici au :		Étapes qui m'aideront à atteindre mon objectif :	Mon attitude et mes compétences en informatique, mais je n'ai pas de diplôme. J'ai peut-être besoin d'une formation ou d'une autre expérience.
10 février 2021		Stratégies pour m'aider à atteindre mon objectif :	Parler avec d'autres personnes et utiliser des ressources pour pouvoir identifier mes points forts et des moyens de trouver un emploi. Visiter un site d'aide au travail avec un ami ou un parent pour essayer de rechercher des emplois qui correspondent à mes intérêts.
Suivi de mes progrès :			
Date :	Initiatives ou mesures que je prends pour atteindre mon objectif :		
5 février 2021	Je suis allé sur https://do2learn.com/JobTIPS/DeterminingInterests/Overview.html et j'ai discuté des questions avec ma mère et mon père pour essayer de cerner mes centres d'intérêt et mes points forts. J'ai découvert que j'avais quelques autres bonnes compétences, à part l'ordinateur. J'aime bien les moteurs : démonter les choses et les réassembler. J'ai déterminé les points forts de mon caractère : j'ai passé du temps sur le site Web de l'ALIS (https://alis.alberta.ca/careerinsite/) avec mon accompagnateur(rice) professionnel(le) pour essayer d'identifier mes compétences personnelles. J'ai suivi la liste de contrôle des compétences. Je continue d'avancer dans le livret avec l'accompagnateur(rice) professionnel(le). Je pense que ce serait une bonne idée d'essayer de contacter des entreprises de réparation de petits appareils électroménagers. Mon oncle est vraiment doué pour réparer tout un tas de choses. Je vais lui en parler.		
7 février 2021			
10 février 2021			
Date d'atteinte de l'objectif :	Qu'ai-je réalisé? Comment est-ce que je me sens (quelle est ma réponse émotionnelle) après avoir atteint cet objectif?		

Section 2 : Partie B : Préparation

Derek et Janine ont examiné ensemble des offres d'emploi destinées aux programmeurs et programmeuses débutant(e)s. Derek a profité de cette occasion pour en apprendre davantage sur les moments où Janine s'était sentie satisfaite, ou, au contraire, submergée au travail. Janine lui a confié que ses moments les plus difficiles au travail se produisaient d'habitude vers la fin de la journée, car elle était fatiguée et avait en général mal à la tête à cause des lumières fluorescentes.

Miguel n'avait jamais occupé d'emploi auparavant, mais Derek voulait voir s'il aimerait faire une activité utile qui impliquerait des bulles et du savon, comme par exemple laver la vaisselle dans un évier. Miguel savait comment remplir un lave-vaisselle, mais il n'avait jamais encore lavé la vaisselle à la main. Bien que Miguel ait apprécié l'activité, il était si enthousiaste qu'il s'est mis à sauter et a fait tomber de la vaisselle à plusieurs reprises.

Au cours de cette étape, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) met l'accent sur les points forts du demandeur/de la demandeuse d'emploi ou de l'employé(e) et encourage le développement des compétences liées à l'emploi et à l'engagement. Voici quelques tâches et activités qui peuvent être accomplies avec le demandeur/la demandeuse d'emploi au cours de cette phase :

- déterminer les activités pour lesquelles le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e) est doué(e), ainsi que ses préférences;
- établir une liste des caractéristiques du poste et des activités qui lui semblent attrayantes ou rébarbatives;
- rechercher des employeurs potentiels;
- remplir des formulaires de demande d'emploi;
- élaborer un CV/un dossier de présentation;
- se préparer à une entrevue d'emploi;
- donner des conseils relatifs à la divulgation de l'autisme ou de la déficience intellectuelle;
- préparation à l'emploi (transports en commun, obtention d'un permis de conduire, élaboration d'un horaire personnel/professionnel, d'une routine de soins personnels).

L'accompagnateur(rice) professionnel(le) s'engage à accompagner le demandeur ou la demandeuse d'emploi en permettant à la personne de déterminer elle-même si l'emploi lui convient ou non, et donc d'exercer son choix pour décider d'accepter ou de refuser un emploi ou un service en particulier. Le tableau 2 illustre la manière dont les préférences et les activités favorites d'un individu peuvent être mises en corrélation avec les sites de recherche d'emploi.

Tableau 2 : Préférences, activités favorites et emplois (adapté du Département de l'éducation de la Virginie, 2010).

Préférence	Activités favorites	Domaine d'emploi adapté
○ Travailler à l'extérieur ○ Déplacer des choses lourdes	○ Jardinage ○ Soulever des poids	○ Jardinerie ○ Entreprise d'aménagement paysager
○ L'eau ○ Les odeurs	○ La natation	○ Piscine ○ Parc ou espace naturel
○ Informations factuelles	○ Musées	○ Musée
○ L'organisation, le classement ○ Pousser des objets ○ Les gens	○ Lire des livres	○ Bibliothèque

Au cours de cette étape, bien connaître la communauté du demandeur/de la demandeuse d'emploi est d'une importance capitale pour l'accompagnateur(rice) professionnel(le). Il ou elle doit constamment développer ou entretenir des liens au sein de la communauté, ainsi que des relations de collaboration avec des organisations d'aide et des entreprises.

L'accompagnateur(rice) professionnel(le) doit explorer les options et les possibilités d'emploi par le biais de réseaux pertinents, dans le but de promouvoir les compétences et les aptitudes du demandeur ou de la demandeuse d'emploi sur le marché du travail. Il ou elle entretient la relation avec un employeur potentiel en lui expliquant les avantages d'embaucher une personne handicapée (voir l'annexe C : *Prêts, disponibles et capables : l'embauche inclusive, ça fonctionne*), tout en évaluant l'esprit d'ouverture de l'employeur quant aux possibilités d'embauche ou de création d'emplois. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) peut engager un dialogue avec l'employeur sur les points forts du lieu de travail et ses domaines d'amélioration éventuels.

Section 3 : Partie C : Aides sur place

Après avoir travaillé avec son accompagnateur sur la meilleure façon de se préparer aux entretiens, Janine est embauchée par une société de logiciels informatiques. Elle aime le travail, mais a encore du mal avec les lumières fluorescentes et se sent dépassée lorsque les gens passent à son bureau pour lui faire des demandes. Derek aide Janine à s'entraîner à demander des accommodements, comme de changer l'éclairage de son bureau ou demander que les demandes soient envoyées par courrier électronique au lieu d'être faites en personne.

Miguel a réussi à trouver un travail dans une station de lavage de voitures. Derek a pu aider Miguel à s'entraîner aux tâches/aux différentes étapes de son travail, en utilisant les mêmes éponges et les mêmes serviettes que celles utilisées à la station de lavage. Derek s'est également entretenu avec l'employeur de Miguel pour lui expliquer la meilleure façon de lui donner des consignes, mais aussi pour l'aider à comprendre que lorsque Miguel se met à sauter, cela veut dire qu'il est heureux. Une fois Janine et Miguel bien intégrés au travail, Derek a constaté qu'il pouvait passer moins de temps à les soutenir directement dans le maintien de leur emploi.

Dans l'environnement de travail, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) épaula à la fois l'employé(e) et l'employeur.

Aides pour l'employé(e)

Il est important que l'accompagnement professionnel soit une expérience positive pour le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e). Cela implique de travailler sur les aspects qui permettront à la personne de s'impliquer de façon optimale au travail, toujours dans une approche positive destinée à renforcer ses atouts et à soutenir ses aptitudes. Une communication positive axée sur les points forts et l'implication de l'individu peut jouer un rôle extrêmement important. Cela dit, il est tout aussi important de cerner les domaines à améliorer et les changements qui peuvent être nécessaires afin d'obtenir de meilleurs résultats en matière d'emploi. Mais cet objectif de clarté, de bienveillance et d'empathie dans la communication avec l'autre est essentiel pour que l'accompagnement professionnel porte ses fruits.

Certain(e)s apprenant(e)s peuvent avoir besoin que l'accompagnateur(rice) professionnel(le) rende plus concrètes les tâches liées à l'amélioration d'un domaine. Il s'agit là de décomposer les idées complexes ou les notions abstraites, afin de les rendre plus concrètes et faciles à comprendre. Pour beaucoup de personnes, retenir et généraliser les domaines d'amélioration des compétences peut nécessiter des discussions informelles, accompagnées de stratégies d'apprentissage plus formelles telles que la documentation/l'écriture, ce qui peut prendre la forme d'une liste écrite, d'une vidéo et/ou d'images visuelles. Ces activités peuvent être adaptées à une plateforme électronique, comme une application sur un téléphone. Par exemple, on pourrait envisager une application qui afficherait une liste de vérification pour rappeler à l'employé(e) les actions à accomplir avant de partir au travail (par exemple, faire sa toilette, mettre ses vêtements de travail, suivre les horaires des transports en commun, les tâches de travail, les pauses, etc.). Les informations formelles et les mesures de soutien

informelles peuvent toutes deux s'avérer utiles, selon les besoins, pour faire en sorte que la personne ait tout ce dont elle a besoin afin de réussir dans son travail.

Le soutien à l'employé(e) peut consister à l'encourager à reconnaître quand il ou elle a besoin de recourir à des stratégies d'autosurveillance, des applications ou d'autres technologies (par exemple, un téléphone portable ou une tablette) pour soutenir sa capacité d'autorégulation ou son autonomie. On pourra également se servir de documents écrits (par exemple, des instructions sur un mini tableau blanc, des listes de choses à faire, des scripts ou des cartes de motivation) afin d'encourager une personne à surveiller son travail et/ou sa conduite sur le lieu de travail.

En situation, les questions incitatives constituent une stratégie efficace pouvant être utilisée pour accompagner le demandeur/la demandeuse d'emploi ou l'employé(e), car elles permettent de faciliter l'apprentissage ou de déclencher la mise en application d'une compétence. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) devra tenir compte de la tâche ou de l'activité en question afin de déterminer le type de question incitative qui sera utilisé, ainsi que la manière de diminuer peu à peu le recours à cette stratégie.

Aides pour l'employeur

L'objectif de l'accompagnateur(rice) professionnel(le) est de permettre la réussite professionnelle du demandeur/de la demandeuse d'emploi ou de l'employé(e) et de favoriser une plus grande inclusion de personnes diverses et de tous niveaux de capacités au sein de la main-d'œuvre. Pour ce faire, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) doit établir un lien avec l'employeur et comprendre parfaitement ses attentes et ses besoins, mais aussi l'environnement de travail. Il ou elle identifie et encourage les **soutiens naturels** afin d'accompagner le/la nouvel(le) employé(e) dans l'environnement de travail. **Des adaptations et des accommodements** ou un **emploi adapté** sont parfois nécessaires afin de faciliter la réussite de l'employé. L'accompagnateur(rice) professionnel(le) travaille avec l'employeur afin d'instaurer une dynamique où chacun et chacune trouve son compte, tant l'employeur que l'employé(e).

Soutiens naturels : établissement de liens avec des collègues ou des responsables en vue d'aider l'employé à se familiariser avec la culture organisationnelle et l'environnement de travail. Par exemple, chercher à savoir quand ont lieu les pauses-café, quelle est la conduite à tenir dans la salle à manger ou ce qui se passe à la fin du quart de travail.

Adaptations et accommodements : modifications apportées à un emploi ou à l'environnement de travail en vue de faciliter le travail pour l'employé(e). Il s'agit souvent de solutions gratuites ou peu coûteuses, telles que le désencombrement des environnements de travail, le remplacement des lampes fluorescentes, l'utilisation de logiciels spécialisés, l'utilisation de scripts/programmes visuels, la modification de l'horaire de travail et l'autorisation de brèves pauses pour l'employé(e) lorsque son niveau d'anxiété augmente.

Emploi adapté : création d'un nouveau poste de travail qui répond aux besoins de l'employeur tout en mettant à profit les points forts et les capacités du demandeur ou de la demandeuse d'emploi.

La figure 5 illustre les fonctions de l'accompagnement professionnel dans le soutien à l'employé(e), lui permettant ainsi de devenir autonome et, à terme, de travailler sans l'aide du/de la professionnel(le). Même si les interventions de l'accompagnateur(rice) professionnel(le) auprès de l'employé(e) et de l'employeur se font, dans la mesure du possible, de plus en plus discrètes au fil du temps, son engagement à offrir un soutien sur la durée reste encouragé. Cela pourra favoriser une implication plus vaste de la main-d'œuvre et conduire à la réussite.

Figure 5: L'accompagnement professionnel en action



Section 3 : les étapes à suivre pour aller de l'avant

L'accompagnateur(rice) professionnel(le) possède de multiples casquettes et tout autant de compétences lui permettant de soutenir efficacement une personne et de renforcer ses capacités en milieu de travail. Voici quelques conseils donnés par le National Technical Assistance Center on Transition (2017) :

- Proposez des objectifs clairement énoncés;
- Soyez précis dans les messages que vous transmettez;
- Concentrez-vous sur les tâches concrètes lors du développement de compétences/d'actions;
- N'oubliez pas de mettre en valeur le bon travail et les points forts;
- Donnez des explications en cas d'ambiguïté ou d'incertitude.

Au-delà du soutien au demandeur/à la demandeuse d'emploi ou à l'employé et à l'employeur, l'accompagnateur(rice) professionnel(le) peut aussi éventuellement engager un travail avec les membres de la famille et d'autres personnes présentes sur le lieu de travail, selon les besoins. Lorsque l'on travaille avec ces différents acteurs du milieu de l'emploi, la tâche peut sembler trop vaste. Pour gérer cette quantité de travail, il est important que l'accompagnateur(rice) professionnel(le) sache décomposer les tâches en différentes priorités. Par exemple, les priorités dans l'ordre croissant peuvent être :

1. identifier les personnes qui ont le plus besoin d'un soutien;
2. déterminer les points forts et les besoins de chaque individu;
3. définir les perspectives qui sont possibles dans cette situation, notamment les emplois les plus appropriés, les aides naturelles, les ressources, les considérations liées au contexte, etc.;
4. repérer les obstacles à la réalisation des objectifs professionnels;
5. établir une stratégie en vue de contourner les obstacles;
6. faire preuve de souplesse et garder un état d'esprit positif;
7. intégrer la stratégie, notamment en ce qui concerne la formation et le renforcement des capacités;
8. reconnaître que plus on intègre la notion de capacité au milieu de travail, mieux c'est;
9. apprécier la motivation et les efforts fournis par les personnes impliquées, ainsi que les progrès réalisés.

Résumé et points essentiels

- Les accompagnateurs et accompagnatrices professionnel(le)s offrent une ressource comportant de multiples facettes.
- L'écoute et l'évaluation des besoins sont essentielles.
- Un profond respect pour autrui doit constituer la base de ce travail.
- L'accompagnement professionnel est bien plus qu'une aide au renforcement des compétences individuelles du demandeur/de la demandeuse d'emploi ou de l'employé(e). Il implique également la promotion de communautés et d'environnements de travail inclusifs.

- Il est important de cibler les démarches en faveur du changement en fonction des besoins de l'individu.
- Les compétences relationnelles font partie intégrante du travail de l'accompagnateur(rice) professionnel(le).
- L'évaluation constitue un moyen d'améliorer ces services de façon continue.

Références

Annexe A : Ressources utiles pour l'accompagnement professionnel

- *A Guide for New Job Seekers for Youth and Newcomers to the Workplace* (gouvernement de l'Alberta, 2007),
- *Employability Skills Toolkit for Employability Success* (Le Conference Board du Canada, 2000),
- *Getting There: A Curriculum for People Moving into Employment* (Colette, Woliver, Bingham et Merrifield, 1996),
- *Job Smart* (Services à la personne du gouvernement de l'Alberta, 2003),
- *Learn the Steps, Get Employed* (Uptimize et Autistic Global Initiative),
- *Let's Talk* (gouvernement de l'Alberta, 2007),
- *Life Skills Activities for Secondary Students with Special Needs* (Mannix, 2009),
- *Positive Works II* (gouvernement de l'Alberta, 2004),
- *Skills to Pay the Bills: Mastering Soft Skills for Workplace Success* (département du Travail des États-Unis, n.d. [non daté]),
- *The Soft Skills Solutions Series of Booklets* (Cross et Lanaghan, 2015),
- *The Interview Skills Curriculum* (Morgan, Leatzow, Clark et Stiller, 2014),
- *Workability* (gouvernement de l'Alberta, 2007).

Annexe B : Formulaire de réflexion sur les objectifs

Date :		Objectif :	
J'espère atteindre cet objectif d'ici au :	Mes progrès pourront être affectés par ces difficultés ou obstacles :		
	Stratégies à mettre en œuvre pour m'aider à atteindre mon objectif :		
Suivi de mes progrès :			
Date :	Initiatives ou mesures que je prends pour atteindre mon objectif :		
Date d'atteinte de l'objectif :	Ce que je ressens après avoir atteint mon objectif :		

Annexe C : [Prêts disponibles et capables](#)