



LES 10 MEILLEURES PRATIQUES D'AIDE À L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES



SÉLECTION
POUR LE PRIX
« EMPLOI POUR
TOUS » 2013 DE
L'EASPD



Avec le soutien du Programme
PROGRESS de l'Union européenne

EASPD

IMPROVING SERVICES
IMPROVING LIVES

Association européenne des
prestataires de services pour les
personnes en situation de handicap



Ce prix est organisé par l'Association européenne des prestataires de services pour les personnes en situation de handicap, en collaboration avec le ministère des Politiques familiales et sociales de la Turquie et en étroite collaboration avec l'ISKUR (l'agence turque pour l'emploi), le consortium RACE et l'association Dolunay. Avec le soutien du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne.

CÉRÉMONIE DE REMISE DU PRIX : le 27 septembre 2013, lors de la conférence d'Istanbul sur L'emploi des personnes handicapées : sensibilisation et possibilités d'emploi.

Table des matières

Avant-propos	2
Résumé.....	3
Introduction.....	4
À propos des meilleures pratiques	4
Dans le cadre de l'Union européenne : stratégie européenne en faveur des personnes handicapées..	6
Sélection du jury	7
Prix Emploi pour tous de l'EASPD – grand jury	8
Trophée décerné au vainqueur du prix « Emploi pour tous » de l'EASPD	9
1 AUTRICHE : ifs SPAGAT – Pour une vie autonome – occuper un emploi sur le marché du travail ordinaire	10
2 ÉTATS-UNIS, Cincinnati : Project SEARCH – Enseignement et formation de jeunes adultes souffrant de déficiences intellectuelles et de troubles du développement, à travers un modèle innovant de main-d'œuvre et de développement professionnel.....	11
3 LUXEMBOURG : ADEM – Agence pour le développement de l'emploi – Nouveau centre d'appels national pour les demandeurs d'emploi et les employeurs. Création d'un centre d'appels central pour le service d'emploi public du Luxembourg.....	12
4 IRLANDE DU NORD, ROYAUME-UNI : ABLE : quand l'autisme crée des liens avec l'emploi – Service d'emploi personnalisé aidant les personnes souffrant de troubles du spectre autistique à décrocher un emploi sur le marché du travail ordinaire.....	13
5 BELGIQUE : Passwerk – Quand l'autisme devient une force, et non un handicap.....	14
6 ÉTATS-UNIS, Oregon : Programme de transition des jeunes – Préparer les jeunes handicapés à un emploi dans la collectivité	15
7 AUTRICHE : SPAR-CARITAS VET-Market – Centre de formation et d'apprentissage pour le secteur du commerce alimentaire	16
8 PAYS-BAS : « Pameijer Works » – L'emploi rémunéré, pour tous.....	17
9 ESPAGNE : Intégration des personnes handicapées (possédant des aptitudes différentes) – Programme de formation destiné aux personnes ayant des aptitudes différentes, afin de favoriser leur intégration dans les stations-service Repsol	18
10 ROUMANIE : Service d'emploi assisté pour les adultes présentant une déficience intellectuelle – L'autonomie pas à pas.....	19
Résumé des recommandations inspirées des meilleures pratiques.....	20
Conclusions	21



« En tant que membre du jury, j'ai été ravi de lire un si grand nombre de bonnes pratiques. Pour l'EASPD, il est important de prendre connaissance de tels exemples et de les utiliser pour évaluer les politiques et élaborer des projets concrets. Il est encourageant de constater que de nombreuses entreprises s'engagent à recruter des personnes handicapées et favorisent la création de l'environnement de soutien nécessaire. »

Franz Wolfmayr, président de l'EASPD

Avant-propos

C'est pour moi un plaisir de présenter cette brochure, qui célèbre les initiatives reconnues cette année. L'Association européenne des prestataires de services pour les personnes en situation de handicap (EASPD) organise, pour la troisième fois, une conférence internationale sur l'emploi des personnes handicapées, mais c'est la première fois que l'EASPD présente son prix « Emploi pour tous », qui vise à montrer comment les perspectives d'emploi et de carrière des personnes handicapées peuvent être soutenues, sur un pied d'égalité.



Ce prix n'est pas qu'une célébration ; c'est aussi une source d'inspiration.

Nous vivons des temps difficiles. Le vieillissement de la population mettait déjà à rude épreuve la durabilité de nos systèmes de protection sociale. À cela, s'est ajoutée la crise économique qui s'est vite transformée en une crise sociale dans de nombreux pays, avec l'augmentation du chômage et du risque de pauvreté, d'exclusion sociale et de discrimination. Outre l'amélioration de la situation économique globale, nous devons également nous pencher sur le renforcement de nos systèmes de protection sociale, afin de pouvoir faire face aux défis d'aujourd'hui et de demain. Conformément au « train de mesures sur les investissements sociaux », adopté par la Commission européenne en février 2013, les États membres doivent moderniser leurs systèmes de protection sociale pour répondre plus efficacement aux besoins de la société et des personnes issues de milieux défavorisés. Ces mesures nécessitent un investissement en capital humain, via des outils de politiques sociales innovants. À cet égard, les meilleures pratiques présentées dans cette brochure peuvent être une source d'inspiration.

Les projets présentés ici fournissent une multitude d'idées pour améliorer les lieux de travail, non seulement pour les personnes handicapées ou âgées, mais aussi pour nous tous.

Je remercie chaleureusement toutes les organisations présentées dans cette brochure et j'encourage chacun d'entre vous, au sein des frontières de l'Europe et au-delà, à tirer les leçons de vos réussites et à partager vos expériences.

László Andor, Commissaire européen à l'Emploi, aux Affaires sociales et à l'Insertion

Résumé

L'objectif global du **PRIX « EMPLOI POUR TOUS » DE L'EASPD** est de promouvoir la mise en œuvre de l'article 27 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Cet article reconnaît et souligne le droit au travail des personnes handicapées, sur un pied d'égalité avec les autres, y compris le droit de gagner leur vie en accomplissant un travail librement choisi ou accepté, sur un marché du travail ouvert, favorisant l'inclusion et accessible aux personnes handicapées.

Principaux critères de sélection pour ce prix. Nous avons reçu toute une liste de meilleures pratiques éligibles, qui seront prochainement publiées sur le site Internet de l'EASPD (www.EASPD.eu). À partir de cette liste, nous avons sélectionné 10 meilleures pratiques pour cette publication, en nous basant sur différents critères, dont les suivants :

- ★ S'agit-il d'une meilleure pratique « active », qui a réellement permis d'améliorer ou de soutenir des possibilités intégrées d'emploi et de carrière ?
- ★ Existe-t-il des perspectives encourageantes d'activité future ?
- ★ Cette pratique s'inscrit-elle dans le fonctionnement propre à l'organisation ou est-elle d'usage courant ?
- ★ Bénéficie-t-elle d'un financement structurel ou d'avantages accordés par les autorités ou les employeurs ?
- ★ Sa mise en place valorise-t-elle et soutient-elle l'amélioration des perspectives d'emploi et de carrière, y compris la stimulation d'un environnement qui valorise et encourage l'autonomie ?
- ★ La méthode, l'outil ou la procédure est-il/elle applicable dans d'autres pays et régions ? Quelles leçons peut-on tirer de ce modèle ?

Amélioration des normes ?

Les meilleures pratiques sélectionnées, le gagnant du prix et les organisations ayant fourni ces meilleures pratiques feront l'objet d'une attention médiatique considérable et bien méritée. Cela permettra de générer un intérêt médiatique positif à l'égard des meilleures pratiques et du thème de l'emploi pour tous, en général.

Cette médiatisation concerne non seulement les organisations dont les pratiques sont sélectionnées dans cette brochure, mais aussi les 21 organisations présélectionnées. La haute qualité des candidatures témoigne du travail considérable que de nombreuses organisations mettent en œuvre pour améliorer les conditions d'intégration des personnes handicapées au marché du travail ordinaire.

En nous intéressant aux meilleures pratiques présentées aujourd'hui, nous améliorons les normes pour tous les individus. Nous espérons évidemment que nous pourrions tous tirer des leçons des meilleures pratiques examinées dans ce document.



Introduction

Pourquoi et comment avons-nous procédé pour ce prix ? Le slogan de l'EASPD, à savoir « improving services, improving lives » (de meilleurs services, pour de meilleures vies), constituait notre leitmotiv, de même que la promotion de la coopération pour atteindre certains des objectifs de l'Europe et des Nations Unies.

L'un des objectifs du prix « Emploi pour tous » de l'EASPD est d'encourager l'application de l'article 27 de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CNURDPH). Cet article reconnaît et souligne le droit au travail des personnes handicapées, sur un pied d'égalité avec les autres, y compris le droit de gagner leur vie en accomplissant un travail librement choisi ou accepté, sur un marché du travail ouvert, favorisant l'inclusion et accessible aux personnes handicapées.

Les 27 et 28 septembre 2013, l'EASPD et ses partenaires coorganisent la conférence **Emploi des personnes handicapées : sensibilisation et possibilités d'emploi**, afin de promouvoir la concrétisation de possibilités d'emploi et de carrière pour

tous, dans le cadre de l'article 27 de la CNURDPH. La présente publication et le prix décerné par l'EASPD aideront toutes les parties prenantes à s'inscrire dans cette démarche.

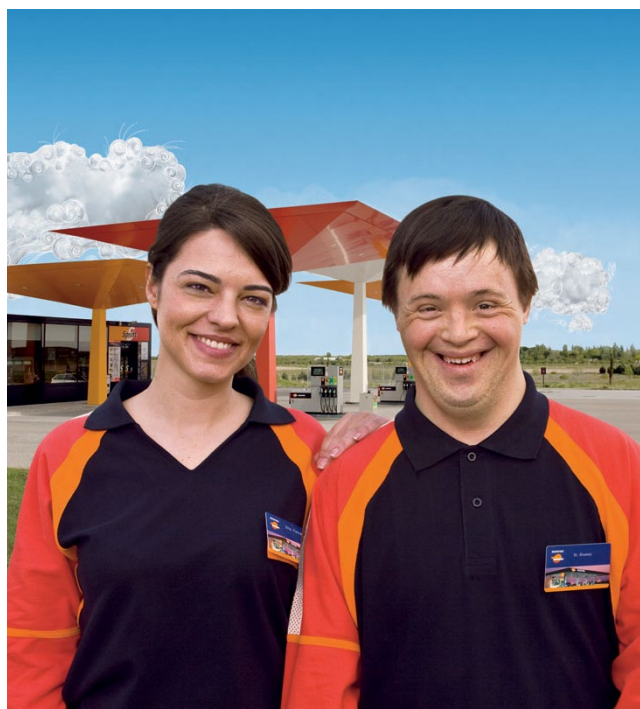
Les meilleures pratiques que nous avons sélectionnées nous ont fourni des idées, des exemples et des arguments pour préparer la conférence « Emploi pour tous », et se révéleront utiles au comité permanent de l'EASPD au cours des prochaines années. Ces pratiques seront abordées dans de nombreux colloques et pourront ainsi être diffusées afin de soutenir les personnes handicapées. Nous espérons également qu'elles seront utiles aussi bien aux personnes handicapées qu'aux organisations qui les soutiennent.

Nous adressons tous nos remerciements aux participants, aux membres du jury et à toutes les personnes qui ont contribué à la préparation de ce prix et de cette brochure, et nous espérons que les meilleures pratiques présentées ici sauront vous inspirer tout autant que nous. Ces meilleures pratiques doivent, par-dessus tout, nous aider à « améliorer les services et les vies » des personnes souffrant d'un handicap.

À propos des meilleures pratiques

À quel moment une pratique devient-elle une « meilleure pratique » ? Une meilleure pratique est une méthode ou une technique qui offre systématiquement de meilleurs résultats que ceux obtenus par un autre moyen. Néanmoins, une meilleure pratique peut elle-même évoluer et s'améliorer (à mesure que de possibles perfectionnements sont mis en lumière).

Considérées par certains comme un mot à la mode, utilisé pour décrire le processus d'élaboration et de suivi d'une méthode courante de fonctionnement à laquelle de nombreuses organisations peuvent avoir recours, les meilleures pratiques servent à maintenir un niveau de qualité et constituent une alternative aux normes obligatoires prévues par la loi ; elles peuvent reposer sur une auto-évaluation ou une analyse comparative. Et c'est précisément le rôle du prix « Emploi pour tous », de l'EASPD. Parfois, une meilleure pratique est inapplicable ou inappropriée aux besoins d'une organisation donnée. Lorsqu'il est question d'appliquer une meilleure pratique à une organisation, l'une des stratégies les plus efficaces est de parvenir à trouver un équilibre entre, d'une part, la situation et les qualités propres à l'organisation et, d'autre part, les pratiques que cette organisation partage avec d'autres.



Catégories de « meilleures pratiques »

- ★ **Meilleure pratique validée par la recherche** : programme, activité ou stratégie offrant le plus haut degré d'efficacité prouvée et reposant sur une recherche et une évaluation objectives et complètes.
- ★ **Meilleure pratique testée sur le terrain** : programme, activité ou stratégie qui s'est révélé(e) fonctionner efficacement et produire des résultats positifs, et qui repose, dans une certaine mesure, sur des sources d'informations objectives et subjectives.
- ★ **Pratique prometteuse** : programme, activité ou stratégie appliqué(e) au sein d'une organisation et dont les premiers effets sont prometteurs. Une pratique prometteuse est donc susceptible de devenir une meilleure pratique et d'avoir un impact viable sur le long terme. Une pratique prometteuse doit reposer sur une base objective attestant de son efficacité et doit pouvoir être reproduite dans d'autres organisations.



Aucune de ces catégories n'a été exclue lors de la sélection. Nous avons simplement ajouté un critère supplémentaire : les meilleures pratiques devaient avoir effectivement permis d'améliorer les conditions de soutien aux perspectives d'emploi et de carrière offertes aux personnes handicapées. Nous nous sommes notamment concentrés sur les pratiques actives, intégrées et en cours, qui favorisaient l'autonomie ou un environnement d'autonomisation, la qualité du travail et de meilleures perspectives de carrière.

Des bonnes pratiques aux meilleures pratiques

L'organisation de ce prix représentait un défi, non seulement parce que c'était la première fois que l'EASPD décernait un prix pour l'emploi, mais aussi compte tenu de l'évolution qu'ont connu nombre d'organisations ces trente dernières années. Si l'on regarde en arrière, on dirait que l'arrivée de la génération des années 1960 dans le secteur de l'aide aux personnes a mis en marche une (r)évolution drastique et, apparemment, sans fin de nos façons de travailler. Nous nous sommes tous adaptés aux effets de plusieurs changements de paradigme. En conséquence, les gouvernements ont modifié leurs réglementations, auxquelles nous avons également dû nous adapter. Les premières pratiques que nous avons adoptées étaient celles qui « semblaient fonctionner ». Plus tard, les organisations ont trouvé d'autres bonnes pratiques dans des projets ou au sein d'autres organisations et les ont copiées en les adaptant légèrement aux besoins de leur propre organisation, des personnes avec lesquelles elles travaillaient et des situations dans lesquelles elles se trouvaient.

La plupart d'entre nous avons incorporé dans nos réseaux, systèmes et procédures les bonnes pratiques résultant du Fonds

social européen et d'autres projets transnationaux. Nous nous sommes inspirés des idées énoncées par les « disciples » de l'emploi assisté et les partisans d'autres méthodes d'aide à l'emploi.

Aujourd'hui, d'un point de vue général, l'efficacité et la réussite d'une « meilleure pratique » dépendent avant tout de l'organisation dans laquelle cette pratique est adoptée. Par conséquent, il est devenu plus complexe de s'inspirer des meilleures pratiques d'autrui. Il n'est plus conseillé de « copier sur les autres ». Nous devons analyser attentivement les meilleures pratiques, tout en tenant compte de la situation actuelle et de nombreux éléments tels que les parties prenantes, les réglementations gouvernementales, la situation économique et les dynamiques pertinentes. Il est donc important d'identifier l'aspect que nous apprécions dans une meilleure pratique particulière, puis de décider de la meilleure façon de la mettre en œuvre au sein d'une autre organisation. C'est là toute la difficulté de notre travail. Tirer des enseignements d'autres meilleures pratiques est, et restera, un exercice passionnant.

Rudi Wouters.



« L'adage selon lequel 'l'important, c'est de participer', ne s'applique pas qu'aux Jeux olympiques. J'ai été ravi de rencontrer toutes les personnes impliquées dans ce 'cercle virtuel temporaire en quête d'excellence'. Merci de m'avoir permis de travailler sur ce prix. »

Rudi Wouters, préparation du prix de l'EASPD. Cadre supérieur chez Job-Link

Dans le cadre de l'Union européenne : stratégie européenne en faveur des personnes handicapées

Pour la plupart des personnes qui souffrent d'un handicap, les prestataires de services sont les principaux garants de leurs droits. L'EASPD joue donc un rôle primordial dans la mise en œuvre de la stratégie européenne en faveur des personnes handicapées.

Stratégie européenne en faveur des personnes handicapées (EDS)

À l'instar de la plupart, voire de toutes les politiques sociales, la compétence en matière de handicap relève officiellement du niveau national. Néanmoins, l'Union européenne joue un rôle de plus en plus important car elle permet de coordonner les politiques nationales au sein d'un cadre commun pour atteindre un objectif commun.



Selon cette logique, l'Union européenne a adopté la stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées (EDS) en 2012, dans le but de soutenir les efforts nationaux à l'aide d'un cadre à l'échelle européenne. Le principal objectif de l'EDS est de permettre aux personnes handicapées de participer pleinement à la société et à l'économie, sur un pied d'égalité avec les autres. Cette stratégie défend les mêmes valeurs que celles mentionnées dans la CNURDPH.

Position de l'EASPD à l'égard de l'EDS

En règle générale, l'EASPD a bien accueilli la stratégie européenne car elle facilite la pleine mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CNURDPH). Nous pensons que cette stratégie offre un cadre à la fois clair et contraignant pour toutes les personnes impliquées, donnant ainsi un nouvel élan en faveur du progrès, à travers toutes les institutions européennes et tous les États membres.

Nous pensons cependant que les prestataires de services auprès des personnes handicapées – en tant que spécialistes du sujet – devraient davantage s'impliquer dans la mise en œuvre de la stratégie européenne en faveur des personnes handicapées.

Dans notre position sur la stratégie EDS, datant de juillet 2012, à l'issue d'un intense débat entre nos membres, l'EASPD a présenté aux institutions européennes 4 questions majeures auxquelles nous pensons que les prestataires de services pourraient apporter une valeur ajoutée, dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie :

- ★ **Innovation**, en mettant à contribution notre expertise en matière de prestation de services individualisés et communautaires
- ★ **Recherche**, en proposant des méthodologies pour surveiller le processus de mise en œuvre de la stratégie
- ★ **Mise en œuvre interne** de l'EDS au sein des organismes de la Commission européenne, en offrant notre savoir-faire pour favoriser la participation des organismes européens
- ★ **Mise en œuvre externe** de l'EDS, en aidant à surveiller la façon dont la stratégie est mise en œuvre à travers toute l'Union européenne.



« Créé il y a plus de 25 ans, l'emploi assisté a eu des répercussions positives sur la vie des personnes handicapées. L'emploi assisté a contribué à ce que des individus qui n'étaient pas éligibles à des emplois rémunérés accèdent à des emplois sur le marché du travail ordinaire. Avec l'emploi assisté, les personnes handicapées se sont intégrées et sont devenues des acteurs actifs de la société. »

Michael Kamp, président du réseau GLADNET (Global Applied Disability Research and Information Network on Employment and Training), spécialisé dans le domaine de l'emploi et de la formation des personnes handicapées. Secrétaire général de l'association WASE (Word Association for Supported Employment), spécialisée dans l'emploi assisté.⁶

Sélection du jury

★ Pour sélectionner les meilleures pratiques, nous avons suivi trois étapes. Tout d'abord, le jury a présélectionné 21 pratiques, en fonction de critères d'éligibilité et de critères de base.

BE	Passwerk : quand l'autisme devient une force et non un handicap	Passwerk
SGP	Accueillir les personnes handicapées à l'aide d'une organisation virtuelle	Genashtim, Singapore
MA	Success-story	Empower cooperative Ltd.
SV	Stage à l'étranger pour les personnes ayant des besoins particuliers	Activa foundation
LUX	Centre d'appels de l'ADEM	Ministère du travail&l'emploi
BE	Aide au travail (victimes d'accidents de la route)	Vzw Rondpunt
AT	SPAGAT : pour une vie autonome	Inst. Sozialdienst Vorarlberg
IT	SIIL Servizio Integrato Inserimento Lavorativo	Fare Comunita Societa.Coop.
BE	WOC	Zonnestraal vzw
BE	Duoday : bâtir des ponts entre employeurs et personnes handicapées en Flandre	GTB
USA	Youth transition program	Oregon youth trans. program
UK	ABLE : quand l'autisme crée des liens avec l'emploi	Orchardville society
USA	Projet SEARCH	Cincinnati children hospital MC
RO	L'autonomie pas à pas	Found."Pentru Voi" Timisoara
FR	Intégration professionnelle par le soutien social pour les handicapés mentaux	ADAPEI 33 Bordeaux
ES	Intégration prof. des pers. handicapées dans les stations-service REPSOL	REPSOL SA
RO	ALPHA TRANSILVANA	Fundatia Alpha Transsilvana
BE	Modèle du cours de la vie : un moyen de travailler avec les personnes handicapées	De PLOEG
AT	SPAR-CARITAS : marchés de l'apprentissage	Caritas Linz
FR	Projet CAP VAE (région parisienne)	Centre de la Gabrielle
NL	Pameijer Works	Pameijer

★ Lors d'une deuxième sélection, nous avons choisi « 10 des meilleures pratiques d'aujourd'hui, dans leur contexte » pour cette brochure.

★ Ensuite, le grand jury a sélectionné 3 nominés et le vainqueur.

★ Ces 3 nominés seront invités à présenter leur meilleure pratique lors de la conférence d'Istanbul 2013 sur l'Emploi pour tous :

★ **ifs SPAGAT** : pour une vie autonome – occuper un emploi sur le marché du travail ordinaire.
Institut für Sozialdienste, Vorarlberg gemGmbH (ifs), Autriche

★ **Integration of people with disability** (personnes possédant des capacités différentes). Programme de formation destiné aux personnes handicapées pour favoriser leur intégration professionnelle dans les stations-service Repsol.
REPSOL, Espagne

★ **Passwerk**. quand l'autisme devient une force et non un handicap. Passwerk cvba, Belgique

*Les noms du vainqueur du prix « Emploi pour tous »
2013 de l'EASPD et du vainqueur du prix du public...*



...seront révélés lors de la conférence d'Istanbul

Prix Emploi pour tous de l'EASPD – grand jury



M. Bruce Roch **FR**
Groupe Adecco, France,
directeur RSE et président
de l'AFMD (Association
française des managers de la
diversité)



**M. Alexander
Preobrazhenskiy** **RU**
Conseil de l'Europe,
directeur de programmes,
direction générale de la
démocratie



Mme Kamile Canbay **TR**
CRM Consulting,
coordinatrice de projets,
département gestion de
projets internationaux



M. Chiel Kamp **MCC NL**
Association WASE,
secrétaire général, président
du réseau GLADNET



M. Franz Wolfmayr **AT**
EASPD, président, membre
de l'équipe de direction du
groupe Chance B



Dr Fabrizio Fea **IT**
EASPD, vice-président,
directeur médical
d'Associazione Scuola Viva



M. Luk Zelderloo **BE**
EASPD,
secrétaire général

Trophée décerné au vainqueur du prix « Emploi pour tous » de l'EASPD



Ce trophée évoque les murs que l'on doit abattre pour décrocher un emploi lorsqu'on est handicapé. Il a été imaginé et fabriqué par des adolescents souffrant d'un handicap mental, lors d'un atelier dirigé par leur instructeur, Olivier Faivre. Le trophée a été offert par le Centre de la Gabrielle, MFPASS France.



« Les candidatures que nous avons reçues dans le cadre du concours Emploi pour tous sont vraiment des initiatives remarquables, qui visent à faire de l'égalité des chances sur le marché du travail une réalité. Ces pratiques prouvent que la diversité est une valeur et qu'on peut concrétiser les rêves les plus ambitieux grâce à l'entraide et au respect de la dignité humaine. »

Alexander PREOBRAZHENSKIY

Département cohésion et diversité sociales
Direction des droits de l'homme et de la lutte contre la discrimination
Direction générale de la démocratie

Conseil de l'Europe

Dans les pages qui suivent, vous trouverez 10 des « meilleures pratiques » que nous avons reçues. Chacune d'entre elles est présentée sur une seule page. Peut-être aurez-vous davantage de questions. Aussi, les organisations participantes ont accepté de fournir de plus amples informations sur simple demande. N'hésitez donc pas à les contacter.



1 ifs SPAGAT (NOMINÉ)

Pour une vie autonome – occuper un emploi sur le marché du travail ordinaire

Institut für Sozialdienste Vorarlberg gemGmbH (ifs) AUTRICHE

Hebenstreit Thomas, responsable de la division ifs-Spagat.

(ifs)/Institut für Sozialdienste gem.GmbH, Interpark FOCUS 1, A-6832 Röthis, Autriche

+43 5522 75902 ★ Thomas.hebenstreit@ifs.at ★ <http://www.ifs.at>



L'Institut für Sozialdienste est une grande organisation pluridisciplinaire, politiquement indépendante et non confessionnelle, qui aide les personnes ayant des questions ou des problèmes d'ordre social dans la province de Vorarlberg, en Autriche. L'un des départements de cette association s'appelle « ifs Assistenz ».

Le travail de ce département est axé sur les forces et les aptitudes de nos clients. L'objectif est d'aider les personnes handicapées à acquérir des responsabilités et de l'autonomie, et de favoriser et de promouvoir leur autodétermination et leur indépendance économique (emploi, logement, loisirs, formation complémentaire...).

Le principal objectif est d'offrir aux individus ayant d'importants besoins d'accompagnement, un emploi rémunéré, sérieux et librement choisi sur le marché du travail ordinaire. Nous encourageons la participation et l'échange entre toutes les parties impliquées dans le processus d'intégration : employeurs, tuteurs, clients, familles, amis, enseignants...

SPAGAT lance des processus d'intégration dans le monde du travail et des loisirs afin de permettre aux personnes handicapées de mener une vie dans leurs propres communautés et de faire partie de la société. Le projet ifs SPAGAT constitue un modèle en matière d'intégration des personnes handicapées dans le monde du travail. Il soutient et aide ces personnes à trouver un emploi sur le marché du travail ordinaire.

Grâce au modèle d'emploi intégré de SPAGAT, les personnes handicapées ayant abandonné leur scolarité à Vorarlberg, en Autriche, considérées inemployables selon la législation actuelle et, par conséquent, bénéficiant des services en faveur des personnes handicapées, sont désormais libres de choisir entre un emploi dans un atelier protégé ou un emploi assisté dans une entreprise du marché conventionnel du travail.

Les fondements du processus emploi-intégration sont : une planification axée sur chaque individu, des groupes de soutien, la « création » d'emplois personnalisés et le recours à des tuteurs dans chaque entreprise.

Les conditions juridiques et financières optimales mises en place dans la province de Vorarlberg sont également des critères de réussite. Les entreprises rémunèrent le travail effectué par les personnes qu'elles emploient, sur la base d'une convention salariale collective ; la différence – de productivité – est financée par le gouvernement de la province, de même que les salaires des tuteurs.

Les groupes cibles sont des personnes souffrant de lourdes déficiences intellectuelles et présentant d'importants besoins d'accompagnement, et les personnes souffrant de troubles du spectre autistique (TSA), qui souhaitent travailler sur le



marché du travail ordinaire. Le concept d'emploi intégré a donné naissance à un changement systémique et structurel du processus de transition et du développement professionnel des personnes handicapées, pour lesquelles les ateliers protégés constituaient la seule alternative possible.

SPAGAT innove dans la mise en œuvre de la CNURDPH et offre une meilleure intégration, à moindres coûts, comparé aux ateliers protégés, et ce, même sans tenir compte de la rentabilité et des économies indirectes.

De plus en plus de personnes handicapées ayant terminé leur scolarité et présentant des besoins éducatifs considérables choisissent ce modèle. Ces dernières années, cette situation a entraîné un changement structurel dans la relation entre les employés des ateliers et les personnes professionnellement intégrées au marché du travail ordinaire.

SPAGAT tend à se développer – à Vorarlberg. En effet, le nombre de personnes occupant un « emploi intégré » au sein d'une entreprise, et non dans un atelier protégé, est en augmentation.

Le personnel de SPAGAT est souvent invité à présenter ce modèle lors de congrès importants et nombre de groupes d'étude viennent observer ce modèle.

2 Project SEARCH

Enseignement et formation de jeunes adultes souffrant de déficiences intellectuelles et de troubles du développement, à travers un modèle innovant de main-d'œuvre et de développement professionnel

Cincinnati Children's Hospital Medical Center ÉTATS-UNIS

Mme Erin Riehle, fondatrice et directrice du projet SEARCH/chef de clinique
Centre médical de l'hôpital pour enfants de Cincinnati, 3333 Bethesda Avenue, E-5030,
Cincinnati, États-Unis. +1 513-636-8729 ★ erin.riehle@cchmc.org ★ <http://projectsearch.us>



Le **projet SEARCH** propose un enseignement et une formation à de jeunes adultes souffrant de déficiences intellectuelles et de troubles du développement, à travers un modèle innovant de main-d'œuvre et de développement professionnel, qui rend service aux individus, aux entreprises et à la communauté. Le projet SEARCH repose sur un vaste réseau international de sites ayant adopté le « programme de transition après les études secondaires » et sur un programme de recherche, d'amélioration continue, de reproduction et de diffusion du modèle du projet SEARCH, basé à Cincinnati. Les tâches inhérentes au projet comprennent la gestion des accords d'autorisation, une assistance technique pour faciliter la mise en œuvre du programme dans les sites concernés, la gestion de la base de données et des communications internationales, la demande et la gestion de subventions et la réalisation de contrôles de fidélité auprès des sites du programme.

Le programme offre une réelle expérience professionnelle ainsi qu'une formation visant à développer les capacités d'autonomie et d'employabilité des jeunes adultes handicapés, afin que leur transition de l'école au marché du travail soit une réussite. Le modèle du projet SEARCH implique une longue période de formation et de découverte professionnelle, des adaptations innovantes, un accompagnement professionnel de longue durée et un suivi continu de la part des enseignants, des formateurs et des employeurs. De cette manière, à l'issue du programme de formation, les étudiants souffrant de lourdes déficiences intellectuelles peuvent occuper des emplois non traditionnels, complexes et gratifiants.

Le programme de transition après les études secondaires du projet SEARCH est un programme école-entreprise unique, d'une durée d'un an et à vocation professionnelle puisqu'il s'effectue intégralement en entreprise. L'immersion totale dans le milieu professionnel facilite la possibilité de combiner un enseignement en classe, la découverte professionnelle et l'apprentissage de compétences spécifiques par le biais de stages stratégiquement élaborés.

Le critère essentiel pour participer au projet SEARCH est le désir de décrocher un emploi compétitif. Les élèves suivent le programme pendant une année scolaire complète, dans l'entreprise d'accueil. Cette dernière doit disposer d'une salle de classe pouvant accueillir jusqu'à 12 élèves. Un enseignant spécialisé et un à trois formateurs travaillent également sur le site de l'entreprise afin de répondre aux besoins en éducation et en formation des élèves.

Les premières semaines du programme sont consacrées à l'orientation sur le lieu de travail, à la réalisation d'un bilan de compétences pratiques et à la familiarisation avec l'environnement professionnel. Les élèves élaborent

également un projet professionnel pour guider le processus de sélection du stage et la recherche individualisée d'un emploi.

Les élèves travaillent sur les questions d'employabilité et de compétences fonctionnelles environ une heure par jour. Ces activités en classe s'articulent autour des domaines d'intérêt suivants : constituer une équipe, arriver sur le lieu de travail, la sécurité sur le lieu de travail, la technologie, la sociabilité, la communication, les techniques de présentation, les techniques d'entretien, la gestion de l'argent, la santé et le bien-être, les techniques de recherche d'emploi et les façons de conserver un emploi.

Le reste de la journée est consacré à des stages ciblés, au cours desquels les élèves acquièrent des compétences compétitives, monnayables et transférables, qui leur permettront de postuler à un emploi adapté. Les élèves développent aussi des compétences en termes de communication, de travail d'équipe et de résolution de problèmes, lesquelles sont essentielles à leur apprentissage général en tant que jeunes travailleurs.

Au cours des derniers mois du programme, l'accent est mis sur le perfectionnement des compétences, la détermination d'un objectif professionnel et la réalisation de stages individualisés. Le conseiller d'orientation en réadaptation rejoint l'équipe et le processus de recherche d'un emploi commence. Cet emploi est déterminé en fonction des expériences, des forces et des aptitudes des élèves.

Une véritable collaboration entre les agences partenaires donne lieu à des services de transition efficaces et à une viabilité du projet. Les organisations partenaires doivent faire preuve de bonne volonté afin de partager les ressources et d'adapter leurs procédures et politiques. À ce titre, le projet SEARCH peut engendrer un changement structurel à long terme.

3 ADEM – Agence pour le développement de l’emploi

Nouveau centre d’appels national pour les demandeurs d’emploi et les employeurs. Création d’un centre d’appels central pour le service d’emploi public du Luxembourg

Ministère du Travail et de l’Emploi.

AGENCE POUR LE DEVELOPPEMENT DE L’EMPLOI LUXEMBOURG

Madame Ginette Jones, Assistante sociale

26, rue Zithe L-2939 / 10, rue Bender L-1229 Luxembourg

+352 24786197 ★ Ginette.jones@mt.etat.lu ★ www.adem.lu ★ claudereimen@adem.etat.lu



Le centre d’appels de l’ADEM sert d’interlocuteur unique aux demandeurs d’emploi et aux employeurs. Il répond à un double objectif : offrir aux appelants des réponses immédiates à leurs questions et permettre aux conseillers de l’ADEM de s’entretenir de façon ininterrompue avec leurs clients. Le personnel du centre d’appels est composé exclusivement de salariés présentant soit un handicap, soit une capacité de travail réduite.

Le principal objectif était de garantir des conseils téléphoniques rapides et efficaces, en résolvant le maximum de problèmes au niveau du centre d’appels, permettant ainsi aux conseillers de se concentrer sur leur travail, sans être constamment interrompus par les appels téléphoniques. Le centre d’appels visait également à donner une image positive de l’Agence, en fournissant aux appelants un service courtois et professionnel pendant les heures de bureau.

Par ailleurs, ce service offre aux femmes et aux hommes ayant des besoins particuliers ou ayant perdu leur travail en raison d’un handicap, l’occasion de retrouver un emploi. Compte tenu du nombre élevé de personnes ayant des besoins particuliers, il est important de trouver ou de créer des possibilités d’emploi adaptées aux capacités de ces personnes.

Tous les stagiaires viennent de milieux professionnels variés et sont généralement peu diplômés. Suite à un accident ou à une maladie, ces personnes n’ont pas pu poursuivre leur carrière ou conserver leur emploi, malgré le fait qu’elles souhaitaient continuer à travailler. Comme il peut s’avérer stressant de travailler dans un centre d’appels, nous pensions qu’un taux relativement élevé de salariés abandonneraient leur poste. Mais l’inverse s’est produit : pratiquement toutes les personnes ayant validé la formation travaillent toujours au centre d’appels.

Une équipe de supervision de l’ADEM est chargée d’accompagner et d’évaluer les stagiaires pendant tout le processus de formation.

Tous les appels adressés au centre d’appels de l’ADEM sont pris en charge par les agents du service client. La formation que les agents ont reçue et les outils dont ils disposent leur permettent d’accéder rapidement aux dossiers des demandeurs d’emploi et aux données des employeurs. L’objectif est que la majorité des appels soient résolus au niveau du centre d’appels. Si l’agent a besoin de plus d’informations pour traiter un appel, il/elle peut contacter un département particulier afin d’obtenir des renseignements complémentaires et de résoudre le problème. Si l’agent ne parvient toujours pas à fournir une réponse appropriée à l’appelant, il a deux options : il peut transférer l’appel à une personne plus compétente dans le domaine requis, ou le représentant du service client peut envoyer la question au centre de compétences adapté, par courrier électronique. Un agent de terrain contacte alors le demandeur d’emploi pour résoudre le problème.



4 ABLE : quand l'autisme crée des liens avec l'emploi

Service d'emploi personnalisé aidant les personnes souffrant de troubles du spectre autistique à décrocher un emploi sur le marché du travail ordinaire

Orchardville Society IRLANDE DU NORD, ROYAUME-UNI

Lydia Lynas, directrice du département emploi et compétences

144 – 152 Ravenhill Road, Belfast, BT6 8ED, Royaume-Uni

+44 28 90 732326 ★ lydia.lynas@orchardville.com ★ www.orchardville.com



Orchardville Society est une organisation bénévole et un organisme de charité enregistré qui aide les jeunes adultes et les adultes souffrant de troubles d'apprentissage ou de troubles du spectre autistique à acquérir une formation et à décrocher un emploi sur le marché du travail ordinaire, à Belfast. Cette organisation propose un service d'emploi personnalisé, qui permet à environ 300 personnes de 16 à 65 ans de participer à divers programmes d'employabilité, conçus pour améliorer et développer leurs compétences professionnelles. Avec 250 stages négociés et plus de 150 employeurs qui recrutent, 15 % des participants décrochent un emploi sur le marché du travail ordinaire. Orchardville Society adhère également aux principes fondamentaux de l'emploi assisté.

En Irlande du Nord, 1 habitant sur 86 souffre d'un trouble du spectre autistique (TSA), ce qui représente plus de 20 000 personnes. Parce que cette tendance est à la hausse, un nouveau service a été mis au point afin de répondre aux besoins des personnes autistes et de leur permettre d'accéder à des emplois assistés.

La meilleure pratique que nous avons mise en place consiste à ouvrir un service d'emploi qui permettrait d'élever le niveau de participation économique de deux groupes de personnes, à savoir : 1) les jeunes qui se trouvent dans un système éducatif ordinaire ou spécialisé et qui s'apprêtent à passer de l'école au marché du travail et 2) les adultes présentant un trouble du spectre autistique et ayant suivi des formations scolaires diverses. Les résultats du projet ont dépassé nos attentes : plus de 70 personnes ont participé à un programme d'emploi personnalisé, conçu pour répondre à leurs besoins particuliers d'accompagnement sur un lieu de travail. Nous avons entrepris un travail auprès des employeurs afin de leur expliquer les compétences et les talents dont les personnes autistes sont souvent dotées. Les participants ont clairement démontré que les autistes peuvent apporter une contribution inestimable sur un lieu de travail, dissipant ainsi de nombreux mythes et changeant le regard des gens vis-à-vis de l'autisme.

Le projet comprend plusieurs objectifs en matière de recrutement, d'évaluation, d'emploi, de construction de profils et d'échantillonnage des tâches. Chaque année, ces objectifs sont atteints ou dépassés. L'objectif global du projet consiste à permettre aux autistes d'acquérir les compétences professionnelles nécessaires pour décrocher un emploi viable. Dans le cadre du projet, les outils d'évaluation existants ont été adaptés afin de mieux comprendre la façon dont l'autisme affecte la vie d'une personne et de déterminer les compétences et les talents que les autistes possèdent. Il a notamment été très



utile de saisir l'impact que les problèmes de traitement sensoriel peuvent avoir sur un individu et d'ajuster l'environnement de travail en conséquence.

Outre le travail mené auprès des personnes présentant un autisme de haut niveau, ce projet permet aux individus souffrant de graves troubles de l'apprentissage ou présentant un comportement de défiance d'accéder à des possibilités d'emploi, par l'intermédiaire d'un réseau de travailleurs de soutien qualifiés, qui offrent un accompagnement personnalisé sur le lieu de travail. Cette approche a été complétée par le développement d'une ressource de formation sur l'autisme, que les employeurs utilisent à tous les niveaux de l'entreprise pour encourager les stratégies de soutien. 350 salariés de plus de 80 entreprises ont participé à cette formation, ce qui a permis de concrétiser plus de 100 stages et emplois.

Ce projet prouve que l'emploi assisté est un modèle qui peut être utilisé efficacement auprès des personnes souffrant de TSA, en particulier les personnes présentant des besoins plus complexes et des comportements de défiance.

5 Passwerk (NOMINÉ)

Quand l'autisme devient une force, et non un handicap

Passwerk cvba met so BELGIQUE

M. Dirk Rombaut, directeur commercial
Potvlietlaan 5b, 2600 Berchem, Belgique
+32 495 290 196 ★ rombaut_dirk@skynet.be ★ www.passwerk.be



L'objectif est d'accompagner des personnes présentant un trouble du spectre autistique afin de les aider à trouver un emploi à temps plein adapté, en fonction de leurs qualités et de leurs compétences, et de les recruter dans les disciplines où elles excellent.

Le projet repose sur l'idée selon laquelle chaque individu a le droit de faire partie du marché économique ordinaire, en tenant compte de ses propres forces et aptitudes.

Passwerk donne une dimension sociale à l'entreprise : chez Passwerk, c'est l'entreprise qui s'adapte au profil de ses salariés, et non l'inverse.

Les membres du personnel, les prestations et l'épanouissement des salariés constituent les fondements de Passwerk. L'entreprise utilise les qualités des personnes atteintes d'autisme dans des activités telles que les essais de logiciels et autres missions d'assurance de la qualité. À travers une gestion professionnelle et cinq formateurs (accompagnateurs), les restrictions qui pesaient sur les 40 salariés autistes ont pu être vaincues.

Passwerk se soucie du bien-être de ses salariés, de la bonne exécution de leur travail et de leur épanouissement professionnel. Chaque individu a ses forces et ses faiblesses. Passwerk utilise son organisation et son approche pour permettre aux travailleurs de créer une valeur ajoutée optimale sur le marché économique, en fonction de leur propre identité. Passwerk part du principe que, pour ses salariés, rien ne devrait être considéré comme un état de fait, ni en termes de travail effectif ou de devoirs quotidiens, ni en termes d'interactions ou de processus.

C'est pourquoi l'organisation met au point des plans adaptés à chaque salarié pour permettre au personnel d'effectuer son travail au mieux de ses capacités.



Le roi de Belgique, Albert II, visitant Passwerk

Passwerk s'efforce de fournir à ses salariés le type de soutien qui leur permet de prendre part à des activités professionnelles de premier choix, qui s'inscrivent dans leur domaine de compétence. Leurs aptitudes intellectuelles sont stimulées au moyen de questions, ce qui permet aux salariés de s'arrêter et de réfléchir aux solutions envisageables face à une situation ou un problème concret.

Cette approche se traduit par une véritable implication de tous, y compris de la part des amis et des familles des salariés de Passwerk, qui s'intéressent au fonctionnement de l'entreprise.

Évidemment, quand les salariés se sentent bien, ils font du bon travail. C'est pourquoi les salariés de Passwerk bénéficient d'une formation, d'un environnement de travail et d'un cadre social personnalisés ; ils effectuent des activités en lien avec leurs talents et leurs centres d'intérêt ; ils reçoivent un soutien et un accompagnement personnalisés ; l'organisation dans laquelle ils travaillent s'adapte à leurs besoins et exigences ; ils sont informés, de façon claire et transparente, de la stratégie de l'entreprise.

Les salariés de Passwerk reçoivent la formation adéquate pour devenir des professionnels dans leur discipline.

Objectifs : améliorer l'équilibre entre les intérêts économiques et sociaux. Faire pleinement participer les personnes souffrant de TSA à la société et aux activités économiques. Modèle innovant, pouvant être reproduit dans d'autres régions ou avec d'autres groupes ayant des « aptitudes » spécifiques. Transmettre l'idée selon laquelle la diversité est source de valeur ajoutée pour l'entreprise. Favoriser la coopération avec d'autres parties et une approche sur mesure, axée sur la valeur ajoutée et non les coûts.

Consultez aussi : www.passwerk.be/en/model

6 Programme de transition des jeunes

Préparer les jeunes handicapés à un emploi dans la collectivité

Service de réadaptation professionnelle de l'Oregon ÉTATS-UNIS

M. Keith Ozols, coordinateur du programme YTP dans l'État de l'Oregon, réadaptation professionnelle. 500 Summer St NE, E-87 Salem, Oregon 97301, États-Unis
+1 503 945 5679 ★ keith.s.ozols@state.or.us ★ <http://www.ytporegon.org>



Le programme de transition des jeunes (YTP – Youth Transition Program) est un programme destiné aux jeunes souffrant d'un handicap, mis en place par le service de réadaptation professionnelle de l'Oregon, le département de l'éducation de l'Oregon, l'université de l'Oregon et les arrondissements scolaires de l'État de l'Oregon, aux États-Unis. Ce programme vise à préparer les jeunes à un **emploi compétitif** ou à un **enseignement ou une formation postsecondaire à vocation professionnelle**. Depuis 1990, plus de 23 000 jeunes ont participé à ce programme.

Le programme YTP offre un nouveau concept de services aux étudiants handicapés, qui commence alors que les étudiants sont encore lycéens et qui se poursuit jusqu'aux premières années de leur arrivée sur le marché de l'emploi. Le programme YTP est actuellement en vigueur en Oregon, aux États-Unis, aidant plus de 1 300 jeunes handicapés dans 120 lycées. Depuis 1990, plus de 23 000 jeunes handicapés ont bénéficié des services du programme YTP.

Le modèle du programme YTP est flexible et peut s'adapter aux besoins de différentes localités. Ces 23 dernières années, le programme YTP a été mis au point et instauré dans plus de 200 lycées de l'Oregon, y compris dans des zones suburbaines et rurales.

Le programme YTP englobe deux objectifs distincts, mais liés. Le premier objectif est d'améliorer les résultats de la transition de l'école au marché du travail pour les jeunes handicapés, en préparant ces derniers à un emploi compétitif dans la collectivité (défini comme un emploi rémunéré – salaire minimum ou plus) ou à un enseignement ou une formation postsecondaire à vocation professionnelle. Le deuxième objectif est d'accroître les compétences et de changer les systèmes des écoles et des autres instituts accueillant des étudiants handicapés, en voie de transition de l'école au marché du travail. L'équipe de direction du programme à l'échelle de l'État de l'Oregon offre une formation continue et une assistance technique aux professionnels de la réadaptation et de l'enseignement afin de leur permettre de mettre en place les procédures, la collaboration et les systèmes d'évaluation nécessaires pour que les services de transition soient véritablement efficaces.

Dans chaque arrondissement scolaire participant au programme, les services YTP sont proposés par un spécialiste de la transition école-travail et par un conseiller en réadaptation professionnelle. Les étudiants qui participent au programme YTP bénéficient des soutiens suivants : (a) préparation individuelle, axée sur les objectifs postsecondaires



et l'autodétermination, et des conseils pour coordonner les projets scolaires avec les organismes communautaires concernées ;

(b) conseils en matière de vie scolaire, professionnelle et autonome, de sociabilité, et des conseils pour terminer le lycée ; (c) services d'orientation professionnelle, y compris la détermination d'objectifs, l'exploration de carrières, les compétences en matière de recherche d'emploi et l'autonomie sociale ; (d) emploi compétitif, y compris des contacts avec les employeurs locaux, formations, stages et évaluations en cours d'emploi ; (e) services de soutien (ex. : tuteur personnel) et aide ou recommandations pour des interventions complémentaires spécifiques ; et (f) aide au suivi, pendant un an, à compter de la fin du programme, pour maintenir des résultats positifs dans l'emploi occupé ou dans les établissements postsecondaires.

De récentes données sur les résultats ont montré que 80 % des étudiants ayant participé au programme YTP ont occupé un emploi ou ont suivi une formation postsecondaire à l'issue du programme. Ces résultats positifs perdurent au bout de 6 et de 12 mois de suivi.

7 SPAR-CARITAS VET-Market

Centre de formation et d'apprentissage pour le secteur du commerce alimentaire

Caritas for people with disabilities HAUTE-AUTRICHE

M. Wolfgang Scheidl Mag

directeur du département « enseignement professionnel, formation et emploi ». St. Isidor 16, 4060 Leonding, Autriche

+43 732 797368 – 2830 ★ wolfgang.scheidl@caritas-linz.at ★ www.caritas-linz.at



Le principe de CARITAS, à savoir « nous soutenons l'intégration », illustre la mission que nous nous sommes fixée auprès des personnes handicapées. « Caritas for People with Disabilities » vise principalement à soutenir et à aider les enfants, jeunes adultes et adultes handicapés à devenir des membres actifs de la société et à décharger leur famille.

Caritas soutient l'intégration des personnes handicapées au marché du travail ordinaire, par l'intermédiaire de véritables emplois. Caritas gère donc deux supermarchés Spar-Caritas VET (formation et enseignement professionnel). Ce projet n'est subventionné qu'en partie et repose sur une rotation appropriée du personnel chaque année. Le programme encourage la coopération entre un partenaire privé et un partenaire à but non lucratif et repose sur l'idée qu'une collaboration réussie apporte une valeur ajoutée aux deux parties.

SPAR est une enseigne de grande distribution reconnue. La coopération entre SPAR (entreprise) et Caritas (organisation à but non lucratif) encourage l'emploi des personnes handicapées sur le marché de la grande distribution. Par ailleurs, ce projet est exemplaire en matière d'intégration des personnes handicapées au marché du travail ordinaire.

La formation et l'enseignement professionnel (VET) ont lieu dans un véritable environnement de travail et dépendent des compétences de chaque individu. Il peut s'agir d'une formation structurée ou d'un apprentissage complet. L'enseignement permet aux participants de développer des perspectives personnelles et professionnelles et de mieux cerner le monde du travail et les attitudes vis-à-vis du travail. Le secteur du commerce alimentaire est le domaine professionnel idéal car il englobe tout un éventail d'activités et qu'il nécessite de plus en plus de travailleurs qualifiés.

Les personnes que nous ciblons doivent présenter au moins l'une des caractéristiques suivantes :

- ★ besoins éducatifs particuliers ;
- ★ inscription dans un établissement d'éducation spécialisée ;
- ★ augmentation des prestations pour enfants ;
- ★ aptitudes d'apprentissage réduites (au moins 30 %) ;
- ★ déficience affective ou sociale.



Nous voulons également sensibiliser la population sur la question de la réussite de l'intégration des personnes handicapées. L'intégration dans la société passe avant tout par l'intégration au marché du travail. Dans les supermarchés Spar-Caritas VET, les personnes handicapées sont en contact avec les clients tous les jours et permettent d'assurer l'approvisionnement des villages de Saint-Florian et d'Alberndorf. Le processus de qualification a lieu en véritable milieu professionnel, dans les deux supermarchés SPAR, qui vendent les produits habituels aux prix habituels. Il s'agit donc de l'environnement d'apprentissage le plus réaliste qui soit, tout en apportant aux jeunes handicapés le soutien et les conseils dont ils ont besoin.

À l'issue de la période d'apprentissage, le jeune, SPAR et Caritas discutent du meilleur poste envisageable, dans la chaîne d'épicerie ou ailleurs. Nous apportons notre aide lorsque le jeune intègre son nouveau poste, si nécessaire. Entre 2007 et 2013, 29 personnes handicapées ont réussi leur apprentissage ou leur formation et ont trouvé un emploi sur le marché du travail.16

8 « Pameijer Works » L'emploi rémunéré, pour tous

Pameijer PAYS-BAS

M. Mersch Steven, gestionnaire de produits

PO Box 22406 3003 DK Rotterdam

+31 6 53926041 ★ steven.mersch@pameijer.nl ★ www.pameijer.nl



Pameijer apporte son soutien à 4 000 personnes souffrant d'une déficience mentale ou de problèmes psychosociaux. L'objectif de Pameijer est que toutes les personnes handicapées occupent un poste convenablement rémunéré dans une entreprise. Pameijer aide les entreprises à intégrer des personnes handicapées à des emplois « ordinaires », en échange d'un salaire convenable. Nous travaillons avec des entreprises telles que Sodexo, Crawford ou Intratuin.

Nous voulons que d'ici à 2015, 900 clients de Pameijer occupent un emploi, en percevant un salaire équivalant à la valeur de leur travail.

Pameijer Works repose sur 3 stratégies :

Orientation client

- ★ Évaluer les compétences et les talents du client
- ★ Orienter le client sur un poste à pourvoir dans une entreprise
- ★ Emploi à court terme (3 mois) et à long terme (au moins 6 mois, en ciblant une période moyenne de 3 ans). Nous privilégions trois types d'emplois en entreprise : emploi protégé, emploi réservé et emploi assisté
- ★ Superviser le client

Orientation entreprise

Nos deux gestionnaires de comptes se chargent de contacter les entreprises. À l'heure actuelle, 250 entreprises se sont montrées intéressées. La demande des entreprises est un facteur déterminant. Nous veillons à préparer les entreprises en leur fournissant des renseignements et en organisant des ateliers et des formations. Nous étudions l'entreprise afin de déterminer quelles tâches peuvent être effectuées par des personnes handicapées.

Pour soutenir les entreprises, nous proposons un « pack d'assistance aux entreprises », qui comprend :

- ★ Des conseils de communication destinés aux entreprises participantes, au sujet de la politique sociale de l'emploi
- ★ Des conseils destinés aux entreprises en matière de politique RH pour les personnes handicapées
- ★ E-coaching de l'entreprise et réunions en personne ; aide au processus administratif
- ★ Assistance 24 h/24, 7 j./7

Développement de talent chez Pameijer

Le service de développement de talents de Pameijer comprend de nombreux modules de formation qui permettent

aux clients de développer leurs talents, de mettre en avant leur participation et de bénéficier d'une autonomie maximale.

La supervision et le perfectionnement du client s'effectuent via une plate-forme électronique intégrée, qui comprend un apprentissage en ligne, portfolio numérique, des médias sociaux et des jeux sérieux.

Dans l'entreprise, les clients suivent une formation professionnelle et un enseignement général. Le soutien des collègues de travail est apporté dans l'entreprise. Une personne chargée de l'accompagnement des clients est disponible via e-coaching.

Nos clients partent travailler dans une entreprise, seuls ou en groupe. Cela dépend des capacités professionnelles du client et de la nature des activités. Nos clients sont pris en charge comme des salariés ordinaires de l'entreprise et ils bénéficient du même traitement de faveur. Un programme de formation individuelle est créé par l'entreprise et l'institut de formation (le cas échéant). Cet aspect est en cours de mise au point. L'objectif est de renforcer les capacités d'autogestion de nos clients. Des outils d'évaluation sont utilisés pour déterminer leurs compétences et leurs progrès.

Les salariés de l'entreprise bénéficient d'un soutien de base. Des accords fixent les salaires et les remboursements. Ces accords sont définis dans un contrat passé avec l'entreprise.



9 Intégration des personnes handicapées (possédant des aptitudes différentes) (NOMINÉ)

Programme de formation destiné aux personnes ayant des aptitudes différentes, afin de favoriser leur intégration dans les stations-service Repsol

Repsol ESPAGNE

M. Salvador Lorenzo Martínez, directeur du marketing et de l'intégration professionnelle CSFR
REPSOL, S.A. C/ Méndez Álvaro, 44. 28045 Madrid, Espagne
+34 917 538 477 ★ slorenzom@repsol.com ★ www.repsol.com



Repsol cherche à assurer le bien-être des gens et à bâtir un meilleur avenir en mettant au point des énergies intelligentes. Le personnel de Repsol est le moteur qui fait tourner l'entreprise. Activités : pétrole, GPL, nouvelles énergies.

NOMBRE DE SALARIÉS : 23 132 personnes. Personnes handicapées, en 2010 : 496, en 2011 : 527, en 2012 : 547

CHIFFRE D'AFFAIRES : le 31 décembre 2012, près de 60 milliards, dans 48 pays

La diversité et l'équilibre travail-famille sont les programmes prioritaires. Le plan de recrutement de personnes handicapées a lieu en Espagne, Brésil, Équateur, Pérou, Portugal et Venezuela.

Repsol encourage l'emploi des personnes handicapées dans ses stations-service au moyen d'une formation spécifique, adaptée à leurs besoins et aux exigences du marché actuel. Cette formation comprend les éléments suivants :

Améliorer les qualifications professionnelles et fournir à tous les participants à la formation les connaissances, les compétences et les aptitudes sociales pour garantir la réalisation optimale de leur mission d'agents de vente des stations-service.

Favoriser la formation pratique au sein de l'entreprise par l'intermédiaire d'un stage, à l'issue de la formation théorique et pratique, dans le but de :

- ★ Consolider les connaissances et les compétences acquises lors de la formation, en proposant aux participants une expérience semblable à celle du vrai poste ;
- ★ Compléter les apprentissages et les compétences dont les participants auront besoin pour faire face à des situations professionnelles réelles ;
- ★ Obtenir des données pour déterminer si les participants s'adaptent bien aux exigences du poste et de l'organisation, et pour évaluer leurs véritables possibilités d'emploi.

Étapes du projet de recrutement de professionnels dans les stations-service Repsol :

Planification et élaboration : identification des besoins en personnel qualifié à tous les niveaux, analyse du poste, définition du profil professionnel et identification des besoins en formation.

Journée de sensibilisation : destinée aux gestionnaires de stations-service, afin d'expliquer le projet de Repsol, en insistant sur la politique sociale de l'entreprise, l'avantage de former les futurs salariés avant qu'ils intègrent leur poste et les avantages sociaux et économiques liés au fait de recruter des personnes handicapées. Cette journée sert également à identifier les stations-service souhaitant accueillir des stagiaires à l'issue de la formation, en vue de les engager.

Sélection des participants à la formation : les entités prenant part au projet présélectionnent les candidats dans leur base de données, selon le profil établi et l'emplacement des stations-service participantes. La sélection finale est réalisée par le personnel de Repsol.

Formation théorique et pratique : la formation comprend 90 heures de cours théoriques et pratiques. Les participants sélectionnés obtiennent les diplômes et certificats suivants : diplôme Repsol, certificat de manipulation des aliments, certificat de prévention des incendies, diplôme de prévention des risques pour le lieu de travail et l'environnement dans les stations-service, diplôme remis par les entités participantes. Avant la fin de la formation, une réunion a lieu pour déterminer quelles stations-service accueilleront les stagiaires ; les entités participantes, les gestionnaires de stations-service et les formateurs participent à cette réunion. La répartition des stagiaires est effectuée après avoir analysé les progrès des participants tout au long de la formation, leur lieu de résidence, s'ils disposent d'un véhicule... et les stations-service disponibles pour accueillir les stagiaires.

Journée d'intégration visant à aider les personnes ayant des aptitudes différentes à rejoindre des équipes de travail, et fin de la formation : destinée aux gestionnaires de stations-service afin qu'ils puissent aider les stagiaires à intégrer l'équipe de la station-service. À l'issue de cette journée, la personne accueillie dans la station-service rencontre le gestionnaire de la station ; la formation est terminée.

Stage d'une durée de 42 heures. Ces stages s'effectuent au titre de contrats, signés par les entités participantes et les entreprises d'accueil. Des contrats de durée variable sont proposés, en fonction des résultats des participants tout au long de la formation et des besoins de chaque station-service.

10 Service d'emploi assisté pour les adultes présentant une déficience intellectuelle

L'autonomie pas à pas

Foundation « Pentru Voi » ROUMANIE

Mme Laila Onu, directrice générale

Anton Bacalbaşa Street, No 69 – 65/A, Timișoara, Timiș

+40 256 228 062 ★ laila.onu@pentruvoi.ro ★ www.pentruvoi.ro



La fondation Pentru Voi est une ONG qui lutte pour améliorer la qualité de vie des adultes souffrant d'une déficience intellectuelle. Cette organisation offre des services directs et des services de représentation. Créée en 1996, la fondation Pentru Voi est une ONG prospère, qui repose sur le soutien de la communauté, la collaboration du gouvernement roumain, des partenariats internationaux et une pratique interdisciplinaire. L'entreprise sociale Pentru Voi offre à ses clients la possibilité de développer leur capital humain et social et de soutenir l'ONG à l'aide de capitaux financiers.

L'emploi assisté est un service répandu, mis en place en faveur des personnes handicapées et visant à faciliter leur accès au marché du travail. Cette pratique a été introduite pour la première fois en Roumanie par Pentru Voi, en 1999.

Le service fourni par l'équipe de conseillers et de tuteurs se compose des éléments suivants :

- ★ Élaboration du profil professionnel de la personne handicapée ;
- ★ Préparation à la recherche d'emploi ;
- ★ Recherche d'emploi : dans les journaux locaux, sur des sites Web spécifiques, en contactant directement les employeurs potentiels, dans une agence locale pour l'emploi ;
- ★ Analyse du poste ;
- ★ Analyse du poste au regard de l'utilisateur du service : tous les aspects du poste doivent impérativement être abordés avec l'utilisateur du service et doivent correspondre aux aptitudes personnelles de l'utilisateur (horaires de travail, transport, situation géographique, travail en équipe, etc.) afin que la recherche soit axée sur la personne concernée.
- ★ Tuteur : une fois le contrat de travail signé, en fonction des besoins de chacun des utilisateurs, une période d'adaptation peut s'avérer nécessaire. Le tuteur offre alors un soutien quotidien, pendant une durée déterminée. À l'issue de cette période (1 à 2 semaines), un suivi permanent est mis en place via des visites mensuelles sur le lieu de travail. Cela permet de rester en contact avec l'utilisateur du service, la famille et l'employeur, et d'apporter des conseils individuels ou de groupe.



Nous offrons des services d'emploi assisté à environ 60 adultes présentant des déficiences intellectuelles. Certains d'entre eux travaillent dans une entreprise, d'autres sont à la recherche d'un emploi.

Quelque 40 adultes souffrant de déficiences intellectuelles bénéficient d'un accompagnement et de conseils quotidiens sur leur lieu de travail, à travers l'entreprise sociale « Pentru Voi ». Nous offrons également des conseils et un accompagnement, sur leur lieu de travail, à 20 adultes handicapés occupant un emploi sur le marché du travail ordinaire.

Chaque année, nous trouvons un emploi à 10 nouvelles personnes en moyenne.

Plus de 20 personnes assistent aux groupes de soutien que nous organisons tous les mois.

Plus de 10 personnes suivent une formation en compétences sociales.

Nous organisons également une formation une fois par an, visant à développer des compétences dans différents domaines professionnels.

Résumé des recommandations inspirées des meilleures pratiques

Soutenir les partisans

- ★ *Demande de reconnaissance (de la valeur) des services d'aide par les gouvernements*
- ★ *Besoin de subventions des autorités locales pour soutenir et reconnaître l'emploi assisté*
- ★ *Valorisation des compétences et aptitudes, en utilisant l'approche de la « subsidiarité verticale » ; plus on est près du problème, plus on trouve facilement une solution*
- ★ *Financement de services de soutien à l'emploi*

Davantage de lois ?

- ★ *L'emploi des personnes handicapées devrait être encouragé par la loi*
- ★ *L'autonomie et l'inclusion, telles que décrites dans la CNURDPH, doivent être intégrées dans la culture d'entreprise des autorités publiques*
- ★ *Création d'un label spécial donnant accès à un soutien spécifique et à des occasions d'affaires dans l'UE/CE.*

Une formation de la naissance à la retraite ?

- ★ *La politique éducative devrait tenir compte des services liés à l'école, au-delà des titres universitaires, pour faciliter le passage au monde du travail et à la vie adulte*
- ★ *Les possibilités de réorientation professionnelle devraient exister dès l'école*
- ★ *Il faudrait stimuler les stages pour la communauté dès le lycée*

COOPÉRONS ! Circonstances et efficacité du travail

- ★ *Les réglementations devraient encourager la coordination entre les institutions, établir des accords entre les institutions ou des mécanismes de planification collaborative*
- ★ *L'échange d'informations entre les parties (politiciens, employeurs, prestataires de services, associations d'utilisateurs...) facilite la compréhension et permet de trouver des solutions*
- ★ *Les services de soutien spécialisés devraient être accessibles à tous, et pas uniquement aux personnes handicapées. Consolider les initiatives existantes et partager de bonnes pratiques. Organiser et structurer des réponses à des problèmes complexes, en utilisant les ressources, sans se disperser ni se « marcher dessus » et, par conséquent, attirer et conjuguer des ressources de différentes natures*
- ★ *Adopter une approche opérationnelle par étapes, capable de s'adapter à des objectifs et des actions qui évoluent ; adapter ces objectifs et actions à la variabilité et au dynamisme du contexte*

- ★ *Promouvoir l'échange entre le profit et le profit social et encourager le partage ouvert de connaissances*
- ★ *Organiser des activités de recherche afin de découvrir des initiatives intéressantes ; ne pas se limiter à des « appels »*
- ★ *Créer des centres d'excellence/d'expertise via les plateformes existantes (ex. : TSA, déficience visuelle, déficience auditive, pauvreté, adolescents, etc.)*

Enlèvement ?

- ★ *Certitude juridique relative aux avantages ; (pour les personnes handicapées)*
- ★ *Directives claires concernant les tarifs dont les clients peuvent et devraient bénéficier*
- ★ *Fournir des aménagements raisonnables, comme une salle de repos pour les temps de pause prévus*

Un contrôle des politiques ?

- ★ *Les possibilités qu'offrent les systèmes de soutien naturel devraient être mises en avant et les professionnels devraient être encouragés à les contacter*
- ★ *On ne peut pas juger les gens comme non qualifiés ou inadaptés au marché du travail. Ils devraient pouvoir essayer des emplois de façon informelle, via un soutien naturel*
- ★ *Rôle du tuteur : quand on passe d'une période d'inactivité à une phase d'apprentissage, avant de débiter une expérience professionnelle, des phénomènes bien connus apparaissent (problèmes de santé, repli sur soi...) et peuvent être rapidement solutionnés*
- ★ *Prévoir d'engager un grand nombre de salariés, pour compenser l'augmentation de l'absentéisme*
- ★ *Ajuster et adapter le système d'aide pour tous, y compris pour les personnes handicapées*
- ★ *Mettre davantage l'accent sur les possibilités que sur les droits*
- ★ *S'éloigner d'un modèle déficitaire pour aller vers un modèle rentable*

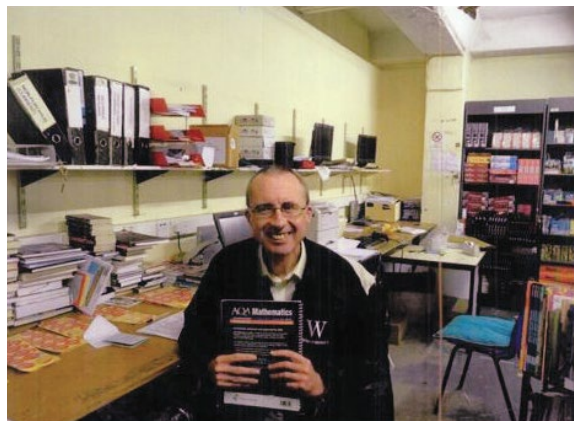
Indemniser ou pas... ?

- ★ *Le travail exécuté par une personne handicapée devrait faire l'objet d'une évaluation ; si le handicap empêche la personne d'atteindre les objectifs fixés par l'entreprise, le gouvernement devrait indemniser l'employeur. Les règles du jeu seraient équitables et l'égalité des chances serait assurée pour tous*
- ★ *Il faut mettre l'accent sur les aptitudes*

Conclusions

Alors même que nous décernons ce prix pour la première fois, nous avons reçu un nombre considérable de « meilleures pratiques » envoyées par des organisations basées en Asie, aux États-Unis et en Europe. L'EASPD est extrêmement fière que toutes ces organisations et toutes les personnes concernées aient investi autant de temps et d'énergie pour participer à ce concours.

La qualité des propositions est admirable. Bien entendu, de grandes disparités demeurent entre les différentes organisations, en termes de taille, de système et d'environnement. En raison de certaines contraintes qui nous étaient imposées (délais, budget...), nous n'avons pu présenter ici que 10 meilleures pratiques, s'inscrivant chacune dans son propre contexte. Les meilleures pratiques qui n'ont pas été présélectionnées étaient tout à fait pertinentes et le processus de sélection s'est avéré particulièrement difficile. Les meilleures pratiques seront prochainement disponibles sur le site Internet de l'EASPD.



Les recommandations inspirées des pratiques et des organismes qui les ont élaborées serviront de fil conducteur à la conférence d'Istanbul et elles seront utilisées dans d'autres colloques, dont le comité permanent sur l'emploi de l'EASPD.

La suite ? À quand le prochain prix « Emploi pour tous » ? Ce concours ne devait être organisé qu'une seule fois, mais compte tenu de son succès et de l'intérêt qu'il a suscité, peut-être allons-nous changer d'avis. Qu'en pensez-vous ? Devrions-nous retenter l'expérience ? Quelles améliorations apporter ? Votre opinion est la bienvenue, à l'adresse suivante : rudi.wouters@EASPD.eu



« Quand nous avons lancé l'idée du prix de l'EASPD, nous pensions qu'il s'agissait d'un projet ambitieux. Mais nous savions aussi qu'il nous fallait transmettre un message fort sur le véritable sens du postulat 'Emploi pour tous'.

Comme dans toute compétition, il ne peut y avoir qu'un seul gagnant, mais je tiens à souligner que ce prix revient à tous les participants. Nous tenons à vous remercier pour le travail que vous avez abattu, pour les recherches que vous avez conduites et pour les efforts que vous avez déployés pour que la Convention 2006 des Nations Unies soit appliquée. Nous n'oublions aucun des participants à ce concours.

C'est la première fois que l'EASPD remet le prix « Emploi pour tous ». D'autres prix viendront s'ajouter à cette première édition, afin de montrer que l'association des prestataires de services pour les personnes en situation de handicap prend sa mission au sérieux.

Nous encourageons nos membres – et vous tous – à améliorer la qualité des services qui offrent une vie décente aux personnes que nous avons choisi de soutenir. »

Dr Fabrizio Fea

directeur médical de Associazione Scuola Viva, Rome
Vice-président de l'EASPD, président du comité permanent sur l'emploi

Remerciements

Nous tenons à adresser tous nos remerciements à toutes les personnes et à toutes les organisations qui ont consacré du temps et de l'énergie à participer à ce concours et à envoyer « leur meilleure pratique ». Cette initiative est aussi la preuve de votre courage : vous avez partagé avec nous un travail de longue haleine, pour le soumettre au jugement d'un groupe d'inconnus qui pouvait tout aussi bien approuver que désapprouver votre projet. Vous pouvez dormir sur vos deux oreilles : la lecture de toutes ces pratiques était une véritable source d'inspiration. La compétition était rude, mais dans le domaine de l'emploi pour tous, nous visons également à « construire un monde meilleur et pacifique, dans l'esprit olympique, qui exige la compréhension mutuelle, l'esprit d'amitié, de solidarité et de fair-play ». Merci à tous.

Nous souhaiterions également remercier les organisateurs et les membres du grand jury pour leur investissement sans faille pendant ces vacances ! Nous remercions aussi M. Andor pour ses paroles encourageantes dans l'avant-propos.

L'EASPD remercie Sabrina Ferraina, Sonia Staskowiak, Luk Zelderloo et Rudi Wouters pour avoir contribué – parfois, au-delà de leur devoir – à la réalisation de ce prix et de cette brochure. Par ailleurs, ce travail n'aurait pas pu voir le jour sans le soutien du programme PROGRESS.

L'EASPD se réjouit des commentaires positifs que nous avons déjà reçus et du magnifique trophée offert par le Centre de la Gabrielle, MFPASS France.



« Emploi pour tous, aménagements raisonnables, modification des procédures et des méthodes de travail... N'est-ce pas un débat quelque peu étrange ? Le débat devrait porter sur la valorisation des compétences, des connaissances et des savoir-faire ; sur les entreprises dans lesquelles le personnel est impliqué. Les modèles de meilleures pratiques présentés dans cette brochure prouvent que les entreprises peuvent tirer profit d'une main-d'œuvre plus diversifiée et intégrée. Ils prouvent que lorsqu'on s'interroge sur ce que les individus peuvent apporter, plutôt que sur des questions de handicaps, alors les chefs d'entreprise trouvent toujours la bonne réponse. »

Luk Zelderloo, secrétaire général de l'EASPD

ÉGALEMENT DISPONIBLE en anglais et en allemand sur WWW.EASPD.EU

L'Association européenne des prestataires de services pour les personnes en situation de handicap (EASPD) représente plus de 10 000 prestataires de services sociaux. Le principal objectif de l'EASPD, conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, est de promouvoir l'égalité des chances pour les personnes handicapées à travers des systèmes de services efficaces et de haute qualité. L'amélioration des conditions de vie et des possibilités d'emploi des personnes handicapées fait partie de notre mission.



Association européenne des
prestataires de services pour les
personnes en situation de handicap



Avec le soutien du Programme
PROGRESS de l'Union européenne

Oudergemselaan / Avenue d' Auderghem 63, B-1040 Brussels
Tel: +32 2 282 46 10 | Fax: +32 2 230 72 33 | Website: www.easpd.eu

Les informations présentées dans
cette publication ne reflètent pas
nécessairement la position ou l'avis
de la Commission européenne.