

Pour plus de renseignements ou pour obtenir d'autres copies,  
veuillez contacter :

**European Union of Supported Employment  
C/O Northern Ireland Union of Supported Employment  
58 Strand Road  
Derry  
Co. Londonderry  
BT48 7AJ  
Irlande du Nord**

<b>Téléphone :</b>	<b>00 44 (0) 28 7137 7709</b>
<b>Téléphone à texte :</b>	<b>00 44 (0) 28 7137 2077</b>
<b>Fax :</b>	<b>00 44 (0) 28 7136 0125</b>
<b>E-mail :</b>	<b><a href="mailto:info@niuse.org.uk">info@niuse.org.uk</a></b>
<b>Site internet :</b>	<b><a href="http://www.euse.org">www.euse.org</a></b>

Ce document est également disponible en braille, sur cassette  
audio, sur disquette ou au format pdf sur simple demande.

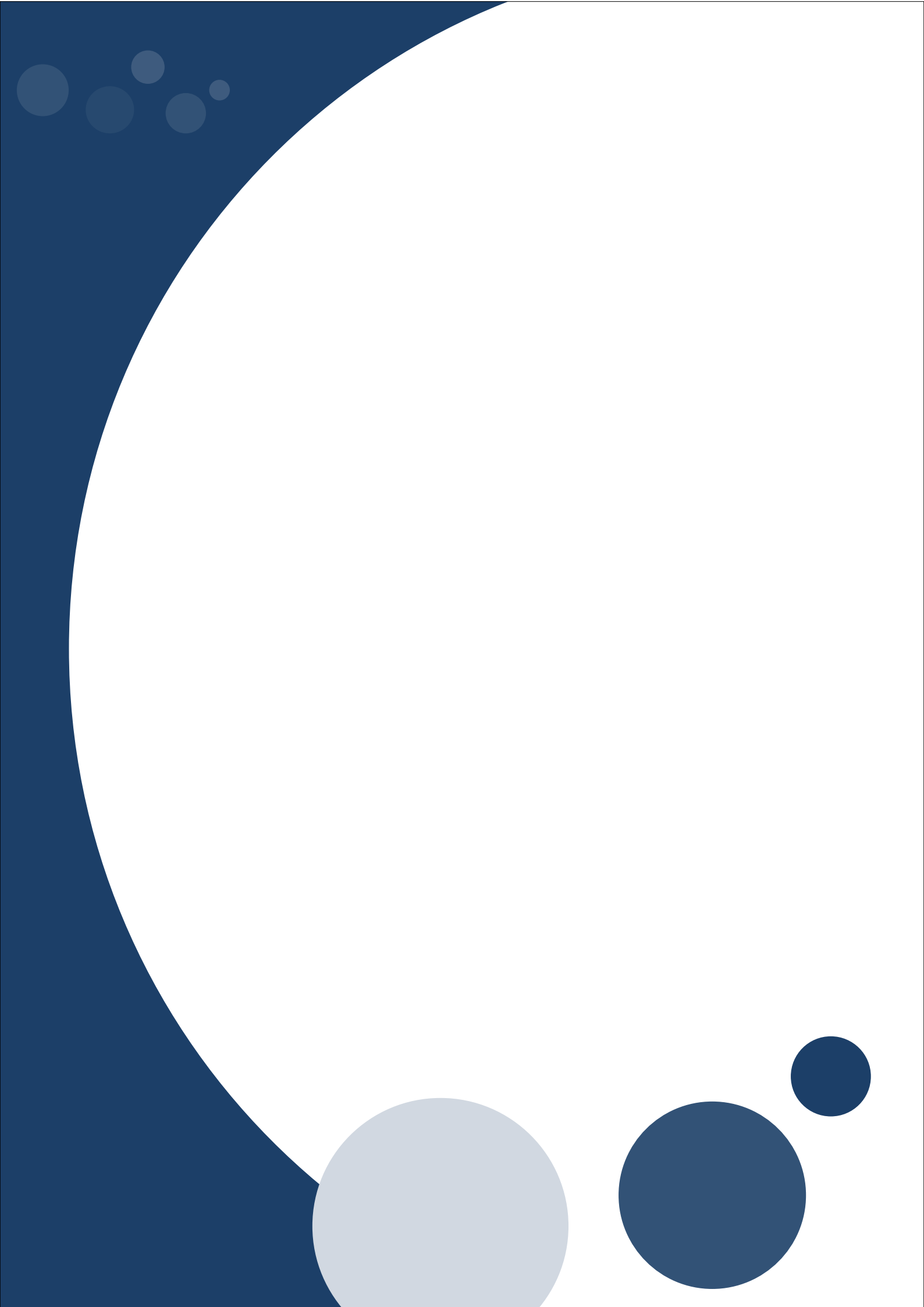


European Union of  
Supported Employment



**UNION  
EUROPÉENNE  
DE L'EMPLOI  
ASSISTÉ**

**BROCHURE D'INFORMATION ET NORMES DE QUALITÉ**





## Sommaire :

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>1 L'Union Européenne de l'Emploi Assisté</b>	<b>5</b>
Informations générales	6
Rôle et activités	6
Structure organisationnelle	8
Membres	8
Développer une association nationale	9
Facteurs qui influencent les services nationaux	10
<b>2 L'Emploi assisté</b>	<b>11</b>
Informations générales	11
Définition	13
Valeurs	14
Le Processus de l'emploi assisté	15
Résultats	20
<b>3 Un Code de Déontologie pour les professionnels de l'emploi assisté</b>	<b>21</b>
<b>4 Des normes de qualité structurées pour les fournisseurs d'emploi assisté</b>	<b>26</b>
A. L'Organisation	27
B. Le Processus	31
C. Résultats	38

# Introduction

L'Union Européenne de l'Emploi Assisté (**The European Union of Supported Employment, EUSE**) a été créée pour développer l'emploi assisté à travers l'Europe. Cette brochure est destinée aux fournisseurs d'emploi assisté pour leur servir de guide pratique afin d'améliorer la qualité des services, d'établir un langage sur l'emploi assisté commun à tous les pays de l'Union européenne et de souligner les bonnes pratiques.

Par ailleurs, nous espérons que cette brochure améliorera la cohérence des services à travers l'Europe et fournira des critères de référence pour les activités liées à l'emploi assisté.

Nous reconnaissons, bien sûr, qu'il y a des différences entre les pays européens en ce qui concerne la culture, le marché du travail, l'économie et la législation. Cependant, les valeurs, l'éthique et les principes contenus dans cette brochure sont transférables et applicables indépendamment de ces différences.

En raison du financement et autres restrictions opérationnelles, les prestataires de services sont souvent obligés de se concentrer sur une approche limitée de l'emploi assisté plutôt que sur le modèle complet.

Nous reconnaissons également que la place des personnes handicapées dans la société européenne commence à changer. Ceci résulte surtout du fait que les personnes handicapées exigent que leurs droits en tant que citoyens européens soient reconnus et protégés. En raison de l'exclusion passée, les personnes handicapées ont deux fois plus de chances de ne pas avoir de qualifications professionnelles et quatre fois plus de chances d'être sans emploi que les personnes non handicapées. Les méthodes de l'emploi assisté reconnaissent les capacités des personnes souffrant d'un handicap significatif et leur proposent un vrai travail.



Ci-dessous figurent les noms des membres des associations nationales ayant travaillé sur le projet européen via le conseil d'administration de EUSE. De la part de l'Union Européenne de l'Emploi Assisté, je voudrais les remercier pour leur dur travail et leur participation à l'élaboration de cette publication, du site internet de EUSE et du bulletin d'information :

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| - <b>Mike Evans</b>             | <b>Écosse</b>             |
| - <b>Isabel Lopes</b>           | <b>Portugal*</b>          |
| - <b>Catherine Katsouda</b>     | <b>Grèce*</b>             |
| - <b>Annerieke Diepeveen</b>    | <b>Grèce</b>              |
| - <b>Michael Fleming</b>        | <b>Irlande*</b>           |
| - <b>Margaret Haddock</b>       | <b>Irlande du Nord*</b>   |
| - <b>Teresa Hazzard</b>         | <b>Irlande du Nord</b>    |
| - <b>Simone Schuller</b>        | <b>Allemagne*</b>         |
| - <b>Milena Johnova</b>         | <b>République tchèque</b> |
| - <b>Pavla Boxava</b>           | <b>République tchèque</b> |
| - <b>Borja Jordan de Urries</b> | <b>Espagne*</b>           |
| - <b>Bengt Eklund</b>           | <b>Suède</b>              |
| - <b>Leena Sariola</b>          | <b>Finlande</b>           |
| - <b>Harri Haltunen</b>         | <b>Finlande</b>           |

Un merci tout particulier à Edith Dunlop de l' Union d'Irlande du Nord pour l'Emploi Assisté (Northern Ireland Union of Supported Employment, NIUSE) qui s'occupe des travaux de secrétariat pour EUSE.

Enfin, je tiens à souligner que sans la subvention de la Direction Générale de l'Emploi et des Affaires Sociales de la Commission Européenne, tout ce précieux travail n'aurait pas été possible.

**Monica Wilson**  
**Présidente**  
**EUSE**

\* Associations Nationales de l'Emploi Assisté financées par l'Union européenne pour ce projet. Celles qui n'ont pas de \* sont les Associations Nationales membres de EUSE ayant participé.



# 1 L'Union Européenne de l'Emploi Assisté

## Informations Générales

L'Union Européenne de l'Emploi Assisté (European Union of Supported Employment, EUSE) a été créée en 1993 pour faciliter le développement de l'emploi assisté à travers l'Europe. L'emploi assisté aide les personnes ayant un handicap significatif (physique, intellectuel, psychiatrique, sensoriel et caché) à accéder à de réelles opportunités professionnelles de leur choix, dans un environnement intégré avec un suivi approprié afin qu'elles deviennent économiquement et socialement actives dans leur propre communauté.

EUSE s'efforce d'atteindre cet objectif à travers la promotion du modèle de l'emploi assisté, l'échange d'information et des connaissances sur les bonnes pratiques dans l'emploi assisté et le développement de services exemplaires. EUSE offre une plate-forme d'échange pour établir des contacts avec d'autres organisations et associations en Europe et dans le monde entier.

## Rôle et Activités

Les principales activités de l'Union Européenne de l'Emploi Assisté consistent à :

- Organiser les conférences de EUSE qui ont lieu deux fois par an : Rotterdam, Pays-Bas 1994 ; Dublin, Irlande 1995 ; Oslo, Norvège 1997 ; Rome, Italie 1999; Edimbourg, Écosse 2001 ; Helsinki, Finlande 2003 et Barcelone, Espagne 2005.
- Echanger des informations à travers l'envoi régulier de courriers et désormais, grâce à ce projet, via les bulletins d'information, l'e-mail et le site internet ([www.euse.org](http://www.euse.org)).
- Tenter d'influencer la politique économique et sociale européenne.
- Etablir des relations avec d'autres associations européennes et travailler en collaboration avec des organisations internationales.
- Développer de nouvelles associations nationales ; aider et soutenir les organisations désirant créer leur propre association nationale.
- Promouvoir et défendre les droits des personnes ayant un handicap significatif afin qu'elles aient accès à des qualifications professionnelles et à l'emploi.
- Rechercher et développer des modèles de bonne pratique, la formation du personnel, les normes de qualité, l'auto conseil, l'acquisition des compétences et la législation.
- Offrir aide et services aux Associations Nationales membres.

EUSE est une organisation non-gouvernementale et est membre du Forum Européen des Personnes Handicapées (European Disability Forum, EDF) et de l'EASPD (European Association of Service Providers for Persons with Disabilities).





## Structure organisationnelle

EUSE a deux niveaux dans sa structure organisationnelle: -

### **Le Conseil d'administration d'EUSE**

Le Conseil d'administration est constitué de 10 membres dont : -

- Le Président
- Le Vice-président
- Le Secrétaire
- Le Trésorier
- Six membres du conseil

Le Conseil d'administration d'EUSE est élu par les représentants de l'Assemblée d'EUSE lors d'une assemblée générale qui se tient pendant la conférence d'EUSE. Seul un représentant de chaque Association Nationale peut être élu au Conseil d'administration. Le Conseil d'administration se réunit au moins trois fois entre chaque conférence d'EUSE.

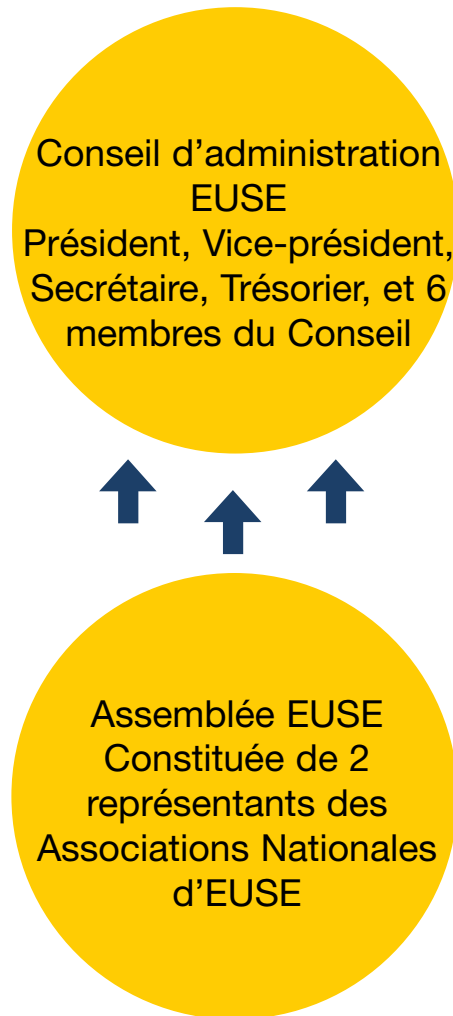
### **L'Assemblée d'EUSE**

L'Assemblée d'EUSE est constituée de deux représentants de chaque Association nationale membre d'EUSE. L'Assemblée se réunit lors des conférences d'EUSE, elle élit le Conseil d'administration et fait des suggestions et des recommandations sur les projets de travail d'EUSE.





## EUSE – Structure Organisationnelle



### Membres

**Actuellement, 16 Associations Nationales sont membres d'EUSE: -**

- l'Autriche
- La République tchèque
- l'Angleterre
- la Finlande
- l'Allemagne
- la Grèce
- l'Islande
- l'Irlande
- l'Italie
- les Pays Bas
- l'Irlande du Nord
- la Norvège
- le Portugal
- l'Ecosse
- l'Espagne
- la Suède



## Développer une association nationale

Le processus de création d'une association nationale varie d'un pays à l'autre et diffère dans sa structure et dans le temps nécessaire à son développement. Il y a cependant un certain nombre d'étapes fondamentales qui interviennent dans la création d'une association nationale dans tous les pays:

### ETAPES

- Etape 1 Les projets/organisations locales d'emploi assisté doivent établir des liens avec d'autres organismes d'emploi assisté.
- Etape 2 Organiser une réunion entre des associations d'emploi assisté et d'autres organisations similaires par exemple des organisations locales de personnes handicapées ou pour les personnes handicapées. Les directeurs et praticiens de l'emploi assisté devraient également être conviés.
- Etape 3 Lors de la réunion, discuter des avantages que constitue la création d'une association nationale et évaluer le soutien manifesté en faveur de la création d'une association nationale.
- Etape 4 S'il est décidé de créer une association nationale, un certain nombre de points importants doivent être pris en compte :
- Le nom de l'association nationale
  - Les buts et objectifs
  - La structure et les dispositions légales
  - L'adhésion (y compris les droits d'inscription)

L'Union Européenne de l'Emploi Assisté peut aider les organisations à créer une association nationale dans leur pays/état en les associant à un membre existant qui les aidera à développer leur nouvelle association nationale.



## Facteurs pouvant influencer des services nationaux particuliers

Le secteur de l'emploi assisté s'est beaucoup développé à travers l'Europe ces deux dernières décennies. Cette approche paraît permettre aux personnes défavorisées d'être plus épanouies en faisant partie intégrante de la population active. Le secteur encourage la prestation d'aide aux handicapées ou à d'autres groupes défavorisés afin que ces personnes parviennent à décrocher et à conserver un emploi rémunéré sur le marché libre du travail, contribuant ainsi à la stratégie européenne de cohésion et de développement social.

Malgré les nombreux avantages qu'il représente pour les individus, les employeurs et pour la société en général, l'emploi assisté n'a pas encore donné toute sa mesure dans de nombreux pays européens. Ceci peut s'expliquer par de nombreux facteurs comme :

- Le manque de reconnaissance et d'acceptation que l'approche des problèmes liés aux handicapés doit être basée sur leurs droits
- L'absence d'un cadre politique national pour l'emploi assisté dans un pays donné
- Le manque de fonds destinés à soutenir l'implémentation d'un cadre politique pour l'emploi assisté dans un pays donné
- Un système de sécurité sociale compliqué et rigide qui a un effet dissuasif sur les personnes voulant accéder à un emploi
- Les priorités et besoins politiques, sociaux et économiques d'un pays donné
- D'une manière générale, la façon dont les handicapés et les défavorisés sont perçus dans un pays donné
- L'accessibilité à l'emploi traditionnel et le taux de chômage
- L'absence de directives ou de stratégie nationales pour la généralisation de l'emploi assisté

En raison de quelques-uns ou de tous les facteurs mentionnés ci-dessus, les agences de l'emploi assisté doivent inévitablement varier leur approche et la mesure dans laquelle elles peuvent fournir des services d'emploi assisté dans leur propre pays.



## 2. L'Emploi assisté

### Informations générales

L'emploi assisté a été développé aux Etats Unis et au Canada dans les années 1970 et 1980. Bien que son objectif initial était d'aider les personnes souffrant d'un handicap intellectuel à obtenir un travail comme les autres, l'emploi assisté a plus tard montré qu'il pouvait être d'une grande aide pour d'autres groupes ayant toujours eu des difficultés à trouver et à conserver un emploi. L'essor de l'emploi assisté s'explique par le fait que la réhabilitation et la formation professionnelles étaient jusque là assurées par des organisations proposant du travail en milieu protégé, par des centres d'activités et par des institutions publiques. Ce système de réhabilitation signifiait que le client devait être formé et responsabilisé afin de pouvoir prendre part à la vie professionnelle normale, et les personnes handicapées se voyaient offrir un emploi seulement après une formation et une préparation professionnelle (former puis placer).

Vers la fin des années 1970, on se rendit de plus en plus compte que les méthodes traditionnelles de formation et de réhabilitation professionnelles (« former puis placer ») contribuaient peu à l'intégration des personnes handicapées dans la vie professionnelle ordinaire. Il était clair que de bonnes compétences professionnelles ne suffisaient pas, à elles seules, à ce qu'une personne handicapée trouve et conserve un emploi. C'est pour cette raison qu'apparut l'idée d'un éducateur (« job coach »). Un « job coach » avait pour rôle d'offrir un soutien structuré à une personne handicapée exerçant un travail normal. Ce soutien pouvait comprendre une formation dans l'entreprise, une formation sur le savoir-vivre, une aide au transport pour aller et revenir du travail et tout le soutien nécessaire pour garantir la réussite de cet emploi, à la fois du point de vue de la personne handicapée et de l'employeur. Le modèle du « job coach » diffère des pratiques de réhabilitation ordinaires en ce que les « job coaches » sont présents sur le lieu de travail pour aider à l'adaptation, à la formation et à l'éducation.

L'idée était tout d'abord de placer les participants dans une entreprise puis de les former à l'exécution des tâches (« placer puis former »). Auparavant, les premiers placements hors des environnements protégés suivaient souvent une stratégie de « placer et prier » et c'est pour cela que la stratégie du « placer – former – conserver » fut instaurée. Lorsque la stabilité nécessaire était atteinte, le job coach se retirait progressivement et laissait l'employé avec ses nouveaux collègues (soutiens naturels/collègues de travail).

Pendant les années 1990, l'emploi assisté fut de plus en plus caractérisé par l'idée que les personnes handicapées devaient avoir le contrôle de leurs exigences professionnelles et une plus grande participation. Par ailleurs, les concepts de promotion des soutiens naturels et de travail en collaboration avec des participants-clés furent mis en valeur.



La perspective de l'emploi assisté a été de plus en plus caractérisée par les principes d'inclusion et de nécessité de décrocher un emploi sur le marché du travail classique. Alors qu'il reste beaucoup à faire pour développer le potentiel de l'emploi assisté, on s'accorde à dire que l'emploi assisté est sur la bonne voie, comme en témoigne la création de l'Union Européenne de l'Emploi Assisté.

### **Facteurs pouvant influencer la prestation de services dans chaque pays**

Malgré l'augmentation des prestations liées à l'emploi assisté et des avantages incontestables que celui-ci apporte à l'individu, aux employeurs et à la société en général, l'emploi assisté n'a pas encore réalisé tout son potentiel dans de nombreux pays. Ceci s'explique par une multitude de facteurs qui dépassent bien souvent le contrôle du prestataire de services qui se voit parfois contraint de proposer une variation du « pur modèle » de l'emploi assisté.

### **Ces facteurs comprennent non seulement ceux mentionnés en page 9 mais aussi:**

- Le fait d'avoir à utiliser des sources de financement destinées à la formation professionnelle ou à des programmes de qualification comme, par exemple, le Fond Social Européen, qui sont des sources de financement à court terme et inadaptées
- Le manque de développement du programme des Droits de l'Homme dans certains pays
- L'influence du service gouvernemental responsable du financement du projet pour l'emploi assisté (service de la santé, des affaires sociales, de l'éducation, de la formation ou de l'emploi)

Pour toutes ou partie de ces raisons, les agences de l'emploi assisté devront inévitablement varier leur approche et la mesure dans laquelle elles pourront appliquer l'idéal de l'emploi assisté à leur propre pays.

### **Cependant, elles devront toutes adhérer aux principes fondamentaux qui sont que:**

- Le lieu de travail est le meilleur endroit pour apprendre un métier
- L'emploi assisté doit s'efforcer de faire tomber les barrières sociales, politiques et pratiques et les attitudes qui excluent certains groupes des emplois rémunérés
- Ce travail doit être un « vrai travail » dans un environnement intégré



Malgré les barrières qui existent entre les différents pays et qui empêchent la mise en place du pur modèle de l'emploi assisté, les agences offriront systématiquement cet ensemble de services :

- **Engagement** : marketing initial de l'agence à l'individu pour obtenir un accord
- **Etablissement d'un profil professionnel** : aider les individus à identifier leurs compétences et leurs préférences professionnelles
- **Développement de l'emploi** : identifier l'emploi préféré de la personne en démarchant les employeurs
- **Analyse de l'emploi** : essayer d'en savoir plus à propos du lieu de travail, des collègues et du soutien dont la personne pourrait avoir besoin dans cet environnement professionnel
- **Soutien professionnel** : identifier et implémenter « juste assez » d'aide créative, d'information et de soutien nécessaires à la fois à l'employeur et à l'employé pour assurer la réussite dans le travail et le développement de l'autonomie grâce aux « soutiens naturels »
- **Orientation professionnelle** : aider l'employé et l'employeur à déterminer une évolution professionnelle à long terme à travers des projets structurés d'évaluation et de développement

## Définitions

Historiquement, l'emploi assisté était défini comme « des emplois intégrés dans un environnement communautaire où des personnes handicapées ont l'opportunité de travailler avec des personnes non handicapées et reçoivent un soutien personnalisé pour garantir un succès à long terme ».

Cela souligne la nécessité d'un vrai travail et d'un salaire régulier et constitue un éloignement du modèle traditionnel de réhabilitation professionnelle « former puis placer » (modèle selon lequel l'individu était formé à « se préparer » à l'emploi concurrentiel dans des centres d'accueil et des ateliers protégés) en faveur du modèle de l'emploi assisté qui peut être défini comme « placer – former » (Jenaro et al. 2002 :6).

De nos jours, l'emploi assisté permet à des personnes handicapées et à d'autres groupes défavorisés de trouver et de conserver un emploi rémunéré sur le marché libre du travail. Il repose sur et respecte les besoins de l'individu, ses désirs et ses aspirations professionnelles.

En conséquence, la définition de l'emploi assisté retenue par EUSE est la suivante : « **apporter un soutien aux personnes handicapées et à d'autres groupes défavorisés pour les aider à obtenir et à conserver un emploi rémunéré sur le marché libre du travail** ».



## **Valeurs et principes sur lesquels repose l'emploi assisté**

L'emploi assisté est indissociable des concepts de responsabilisation, d'inclusion sociale, de dignité et de respect de la personne. Dans le cadre de l'emploi assisté, ces concepts peuvent être plus longuement définis par les valeurs et principes suivants qui prévalent à tous les stades de l'emploi assisté et dans toutes ses activités :

### **La personnalisation**

L'emploi assisté considère toute personne comme un individu unique avec ses propres intérêts, préférences, conditions et sa propre histoire.

### **Le respect**

Les activités mises en place par l'emploi assisté sont toujours adaptées à l'âge de la personne, dignes et valorisantes.

### **L'autodétermination**

L'emploi assisté aide les individus à améliorer leurs intérêts et préférences, à exprimer leurs choix et à définir leur projet de vie/projet professionnel selon leur situation personnelle et contextuelle. Il encourage l'auto conseil par les utilisateurs du service.

### **L'information sur les choix possibles**

L'emploi assisté aide les individus à comprendre pleinement les opportunités qui s'offrent à eux afin qu'ils puissent choisir selon leurs préférences et en étant informés des conséquences de leurs choix.

### **La responsabilisation**

L'emploi assisté aide les individus à prendre des décisions quant à leur mode de vie et leur participation dans la société. Les individus sont au centre de la planification, de l'évaluation et du développement des services.





## **La confidentialité**

Les prestataires de services de l'emploi assisté traitent les informations que les individus leur confient en toute confidentialité. L'utilisateur du service a accès à ses informations personnelles recueillies par le prestataire et toute divulgation doit se faire sur décision et avec l'accord de l'individu.

## **La flexibilité**

Le personnel et les structures organisationnelles sont capables de changer pour répondre aux besoins des utilisateurs du service. Les services sont flexibles et adaptés aux besoins de l'individu et peuvent être modifiés pour satisfaire des exigences spécifiques.

## **L'accessibilité**

Les services, les équipements et les informations fournis par l'organisme d'emploi assisté sont accessibles à toutes les personnes handicapées.

## **Le processus de l'emploi assisté**

### **L'emploi assisté est un processus dynamique conduit par l'individu**

Un processus constitué de cinq étapes a été identifié et reconnu comme un modèle de bonne pratique qui peut être utilisé comme une structure au sein de l'emploi assisté.

Dans chacune des cinq étapes, il y a une large gamme d'activités possibles. Certaines d'entre elles sont destinées à un groupe spécifique de handicapés seulement, alors que d'autres sont plus générales et peuvent s'appliquer à tous les groupes défavorisés. A toutes les étapes et pour toutes les activités, les prestataires de services doivent prendre en compte certains délais afin de ne pas faire perdre de temps à l'individu inutilement.



## **Etape 1 – Engagement**

Cette étape offre probablement le plus grand choix d'activités dont la plupart seront non seulement propres à un groupe de handicapés spécifique, mais aussi peut-être propres à certains individus issus d'autres groupes défavorisés. Les valeurs fondamentales de cette étape sont de fournir des informations accessibles selon des moyens adaptés et d'aider l'individu à utiliser ces informations et l'apprentissage expérientiel pour prendre des décisions avisées. A ce stade, les activités doivent être appropriées, centrées sur la personne et faire partie d'un plan d'action convenu préalablement et dont l'objectif est de soutenir l'individu dans un travail ordinaire. A la fin de cette étape d'engagement, l'individu devrait être capable de décider, en toute connaissance de cause, si oui ou non il désire avoir recours à l'emploi assisté pour trouver du travail et s'il désire le faire à l'aide de ce prestataire de services particulier.

## **Etape 2 – Etablissement d'un profil professionnel**

Les activités de cette étape donneront un aperçu des compétences, des aptitudes, des points forts et des points faibles de l'individu et fourniront un profil détaillé de toutes les questions liées à l'emploi qui déterminera la suite du processus. L'emploi assisté offre aux demandeurs d'emploi l'opportunité de prendre part activement à la sélection d'un emploi correspondant à leurs intérêts, leurs aspirations, leurs besoins, leur situation et leur expérience. Ce processus de planification repose sur une approche de responsabilisation selon laquelle on encourage les participants à faire leurs propres choix de carrière et à participer à l'élaboration de leur propre projet professionnel, en accord avec leurs intérêts et leurs aspirations professionnelles. Une approche de planification centrée sur la personne doit être complètement adoptée à ce stade.



## Etape 3 – Recherche d'emploi

La recherche d'emploi est une étape fondamentale au cours de laquelle les activités mises en place peuvent influencer les employeurs et permettre aux demandeurs d'emploi de décrocher un travail. Il n'y a pas de façon parfaite de rechercher un emploi et les prestataires d'emploi assisté doivent prendre en considération une gamme d'activités qui répondent au mieux aux besoins des parties concernées.

Sans pour autant dire qui doit ou ne doit pas effectuer la recherche d'emploi, il convient de rappeler que, à tout moment, le demandeur d'emploi doit être en contrôle des activités et doit être conseillé et informé pour pouvoir faire des choix avisés.

Indépendamment des conséquences du handicap ou de tout autre désavantage, la responsabilité appartient au demandeur d'emploi ; le prestataire d'emploi assisté se contentant de fournir des informations et des conseils détaillés.

De nombreuses méthodes peuvent, bien sûr, être utilisées pour trouver un travail ou un employeur appropriés :

- Etablir un Curriculum Vitæ
- Répondre à des offres d'emploi
- Envoyer des lettres de candidature spontanée à des employeurs
- Démarchage
- Des stages d'essai professionnels ou des stages en entreprise (limités dans le temps)
- Développer les contacts avec les employeurs
- Créer des emplois grâce au prestataire d'emploi assisté



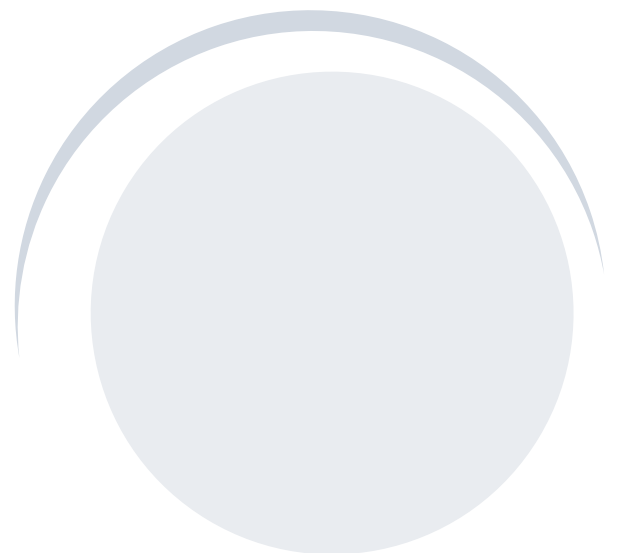
## Etape 4 – Engagement de l'employeur

A ce stade, les activités vont dépendre du format que prendra l'engagement ou le rendez-vous avec l'employeur.

Pour les besoins de cette brochure, nous supposerons que le professionnel de l'emploi assisté et certainement le demandeur d'emploi rencontreront l'employeur. Cette étape déterminera ce que l'employeur pourrait avoir à offrir.

Les questions à aborder éventuellement sont les suivantes :

- Les compétences/l'expérience exigées par l'employeur
- Les horaires de travail (ou le stage d'essai professionnel/stage en entreprise)
- Les modalités d'embauche
- La culture d'entreprise
- Le soutien dont a besoin le demandeur d'emploi
- Le soutien offert par le prestataire d'emploi assisté
- Le soutien offert par l'employeur/les collègues de travail
- Les questions liées à la confidentialité
- Le programme de sensibilisation pour l'employeur et les collègues de travail
- Les conditions de travail en matière de santé et de sécurité
- La possibilité de financement ou d'aide provenant de programmes gouvernementaux
- Informations et conseils pour les employeurs en ce qui concerne leurs obligations/leurs responsabilités au regard de la législation





## Etape 5 – Soutien sur le lieu de travail et en dehors du lieu de travail

Le niveau, la quantité et la forme du soutien apporté dépendront des besoins, des aptitudes et de la situation professionnelle de l'individu. Le soutien est un élément fondamental de l'emploi assisté et est présent à toutes les étapes du processus. Le soutien professionnel devrait s'atténuer peu à peu pour être remplacé par le soutien des collègues de travail. Le niveau de soutien et son évolution progressive doivent être planifiés et revus avec les collègues, l'employeur et l'individu.

L'apport d'un soutien sur ou en dehors du lieu de travail offre à l'individu la possibilité d'apprendre et de travailler de façon appropriée, de faire partie de l'équipe de travail et de contribuer à la culture d'entreprise mais il l'aide aussi à évoluer dans sa carrière. En outre, il offre à l'employeur un système de soutien et fournit aux collègues de travail les connaissances et l'information nécessaires, ce qui, à son tour, favorise le développement d'un soutien naturel sur le lieu de travail.

Les mesures de soutien mises en place doivent être centrées sur la personne et flexibles. En voici quelques exemples :

### Soutien sur le lieu de travail

- Conseil et assistance en ce qui concerne le comportement en société
- Identifier un mentor/un collègue
- Déterminer la culture d'entreprise
- Aider le client à s'adapter au lieu de travail
- Apporter un soutien à l'employeur et aux collègues de travail
- Identifier les habitudes et les pratiques de l'entreprise
- Identifier les possibilités d'évolution professionnelle

### Soutien en dehors du lieu de travail

- Résoudre les problèmes pratiques (transports, habits de travail, etc.)
- Discuter des relations interpersonnelles au travail
- Apporter de l'aide en ce qui concerne la bureaucratie liée aux avantages sociaux
- Maintenir le contact avec les professionnels de la santé/des affaires sociales
- Ecouter et conseiller l'utilisateur de service par rapport aux problèmes qu'il pourrait rencontrer



## Les résultats de l'emploi assisté

L'objectif premier de l'emploi assisté est de trouver un emploi correspondant aux besoins, aux compétences et aux aptitudes de l'individu, dans des conditions de travail égales et sûres. Le travail doit être perçu par l'individu comme un travail gratifiant, important et doit être source d'inclusion sociale et d'épanouissement personnel.

### L'individu obtient un emploi rémunéré :

- Sur le marché libre du travail
- Dans un environnement professionnel intégré
- Avec un contrat d'embauche adéquat accepté par l'individu et par l'employeur
- La rémunération est la même que celle des autres personnes effectuant le même travail
- La sécurité de l'emploi est la même pour l'individu que pour les autres employés

### Un emploi approprié a été obtenu :

- L'individu a un travail qui correspond à ses aspirations et à ses aptitudes
- Le poste est un vrai poste avec des tâches bien définies et l'accomplissement de ces tâches est revu/évalué comme pour les autres employés
- Le lieu de travail correspond aux besoins de l'individu en ce qui concerne la satisfaction professionnelle, le développement personnel et social et la sécurité, et il est conforme aux normes de santé et de sécurité
- Le poste offre des possibilités d'évolution professionnelle

### L'individu est perçu comme un membre précieux de l'équipe :

- L'employeur et les autres employés considèrent l'individu comme un membre précieux de l'équipe et l'individu prend part à toutes les activités sociales de l'entreprise
- L'employeur est satisfait de cette collaboration et investit du temps et des ressources comme pour les autres employés pour aider l'individu à développer son rôle
- L'individu a des rapports positifs avec ses collègues
- Le soutien naturel se développe au sein de l'entreprise, permettant ainsi plus d'indépendance de la part du prestataire d'emploi assisté, et l'individu contrôle les décisions concernant son propre soutien



## Un Code de déontologie pour les professionnels de l'emploi assisté

L'Union Européenne de l'Emploi Assisté a développé un code de déontologie qui expose les principes et les engagements éthiques qui démontrent les compétences et les responsabilités exigées des professionnels proposant des services liés à l'emploi assisté.

Ces principes doivent servir de guide à ceux qui travaillent dans ce domaine et peuvent également servir de référence pour l'auto évaluation ou pour améliorer la qualité des services fournis.

Ce code de déontologie présente les valeurs sur lesquelles repose l'emploi assisté et à partir desquelles les professionnels développent leur pratique quotidienne. Le code a pour but de fournir à la fois des principes généraux et des conseils recouvrant les situations et activités professionnelles liées à la prestation de services d'emploi assisté.

### Principes généraux :

#### Compétence professionnelle

Les professionnels de l'emploi assisté doivent maintenir un haut niveau de compétence dans leur travail et doivent reconnaître la nécessité de mettre à jour leurs connaissances dans les domaines fondamentaux de l'emploi assisté. Ils sont responsables de leur propre développement professionnel continu et doivent consulter les autres professionnels pour échanger des informations, partager les bonnes pratiques et développer leur expertise professionnelle et technique.

#### Intégrité

Les professionnels de l'emploi assisté doivent être honnêtes, justes et respectueux des autres dans l'exercice de leur activité professionnelle. Ils doivent mener leurs activités de manière à inspirer la confiance.





## **Opportunité et égalité**

Les professionnels de l'emploi assisté doivent respecter les droits, la dignité et l'importance de toutes les parties. Ils ne doivent pas discriminer d'une quelconque façon sur la base du sexe, de l'âge, de la religion, de l'appartenance raciale ou ethnique, de l'opinion politique, du handicap, de l'orientation sexuelle, de la condition médicale, des personnes à charge ou du statut social.

Ils doivent être sensibles et réceptifs aux besoins et aux différences culturelles et individuelles, et doivent offrir une égalité des chances et des réussites à tous les individus.

## **Responsabilité sociale**

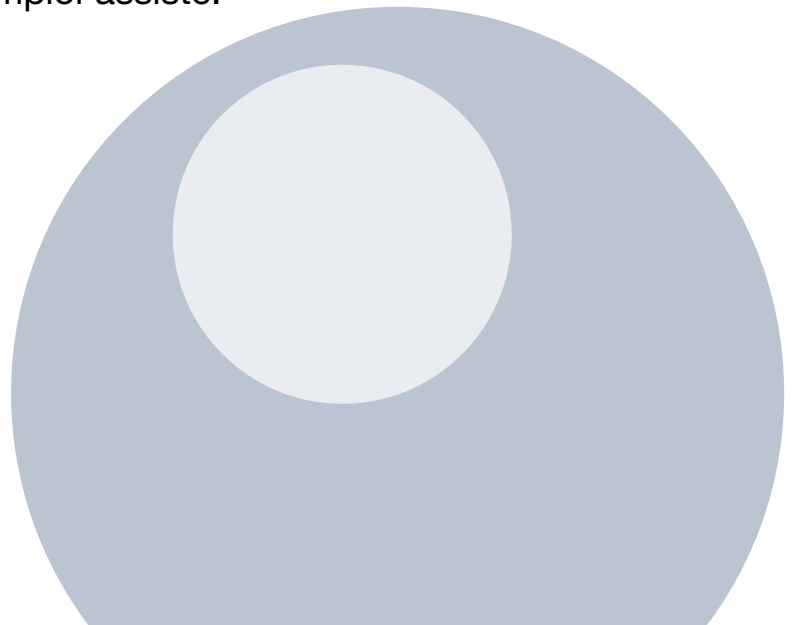
Les professionnels de l'emploi assisté doivent être conscients de l'impact qu'ils ont sur le mode de vie des gens et sur les communautés dans lesquelles ils vivent et travaillent. Ils doivent accepter la responsabilité qu'ils ont de contribuer à l'inclusion sociale par l'emploi.

## **Confidentialité**

Les professionnels de l'emploi assisté doivent impérativement s'assurer que les informations confidentielles/sensibles sont bien protégées. L'individu doit être consulté et son accord obtenu en ce qui concerne toutes les questions liées à la divulgation d'informations. Une relation professionnelle doit être maintenue avec l'individu à tout moment.

## **Responsabilisation et auto conseil**

Les professionnels de l'emploi assisté sont dans l'obligation de promouvoir activement la participation maximale, la prise de décisions et l'autonomie de l'individu au cours du processus d'emploi assisté.





## Lignes de conduite éthiques

### Compétence –

#### Connaissances générales

Les professionnels doivent, d'une manière générale, démontrer une certaine connaissance et une sensibilisation en ce qui concerne les activités liées à l'emploi assisté notamment :

- Les facteurs ayant contribué au développement de l'emploi assisté et les différences entre l'emploi assisté et l'emploi où la ségrégation est pratiquée, et d'autres services
- La définition et les caractéristiques de l'emploi assisté et ses valeurs sous-jacentes
- Le choix avisé, l'autodétermination et la participation active tout au long du processus d'emploi assisté
- Les rôles et responsabilités de tous les participants fondamentaux en ce qui concerne l'offre et la mise en place d'opportunités d'emploi assisté
- Les droits et responsabilités des individus au sein de l'emploi assisté, l'identification des bonnes pratiques au cours du processus d'emploi assisté

#### Etablissement d'un profil

Les professionnels de l'emploi assisté doivent être capables d'établir un profil professionnel, une évaluation et un plan de carrière qui correspondent aux intérêts de l'individu. Ceci signifie notamment :

- Offrir une évaluation professionnelle efficace et sérieuse en collaboration avec l'individu
- Adopter une approche de planification centrée sur la personne tout au long du processus d'emploi assisté y compris pour le développement du profil professionnel
- Prendre en considération les possibilités d'évaluation sur le lieu de travail, les possibilités de stage en entreprise, de stages d'essai professionnels et de stages d'observation
- Aider les individus à développer des objectifs professionnels personnels et un plan de carrière sérieux et réaliste pour maximiser leur potentiel
- Développer la collaboration avec les agences, les organisations et les réseaux appropriés pour permettre l'avancement professionnel



## Recherche d'emploi et marketing

Les professionnels doivent être capables de proposer une large gamme de techniques de recherche d'emploi et de marketing efficaces dans le cadre du processus d'emploi assisté, y compris les suivantes :

- Etablir des stratégies de marketing efficaces pour l'emploi assisté
- Produire des supports marketing adaptés aux employeurs
- Reconnaître et utiliser les méthodes de recherche d'emploi formelles et informelles
- Inclure le demandeur d'emploi dans le processus de recherche d'emploi
- Comprendre le marché du travail local et les cultures d'entreprise
- Identifier les besoins des employeurs
- Etablir des contacts sérieux et professionnels avec les employeurs
- Aider les individus à être compétitifs sur le marché libre du travail en valorisant leurs points forts, leurs compétences et leurs aptitudes
- Apporter une aide dans la négociation des modalités et des contrats d'embauche en accord avec la législation en vigueur
- Connaître et comprendre la législation pertinente ayant une incidence sur les questions de l'emploi

## Soutien et formation sur et en dehors du lieu de travail

Les professionnels de l'emploi assisté doivent être capables de fournir un soutien sur et en dehors du lieu de travail au travers de plusieurs activités. Ils doivent notamment :

- Identifier les soutiens dont ont besoin les individus sur le lieu de travail et savoir y répondre
- Analyser le travail et identifier les moyens par lesquels il est possible d'établir des soutiens naturels sur le lieu de travail
- Développer les soutiens sur le lieu de travail et identifier les soutiens dont ont besoin l'employeur et les collègues de travail et savoir y répondre
- Offrir une gamme de techniques de soutien sur et en dehors du lieu de travail
- Fournir conseils et soutien à la fois à l'employeur et à l'individu en ce qui concerne les aides sur le lieu de travail, l'adaptation et l'ergonomie au travail
- Aider l'individu à reconnaître et à adopter le comportement social et la culture du lieu de travail
- Maximiser les performances professionnelles et l'inclusion sociale



## Soutien continu

Les professionnels doivent être capables de fournir ou d'identifier les ressources nécessaires pour garantir le soutien à long terme des individus sur le lieu de travail. Pour cela, ils doivent :

- Identifier des sources et des possibilités de financement pour le soutien à long terme
- Remplir un accord écrit avec à la fois les employeurs et les individus sur les services de soutien à apporter
- Evaluer et revoir la qualité et la pertinence des services avec les individus et les employeurs
- Etablir un réseau de soutien pour aider l'individu s'il a des besoins particuliers en ce qui concerne son emploi

## Gérer les avantages sociaux

Les professionnels de l'emploi assisté doivent être capables de fournir ou de se procurer des informations et des conseils précis et confidentiels à propos des avantages sociaux et des questions financières qui s'y rapportent. Ils doivent notamment :

- Informer les individus sur les avantages professionnels et les conséquences financières de leurs décisions
- Aider les individus à obtenir des calculs de leurs avantages sociaux afin de leur permettre de prendre des décisions avisées
- Connaître les règles actuelles en matière d'avantages sociaux
- Etablir des contacts avec des organisations spécialisées dans l'information et le conseil sur les avantages sociaux

## Connaissances organisationnelles

Les professionnels doivent connaître la mission, le rôle, les objectifs et les activités de leur organisation et notamment :

- Comprendre leur rôle et leurs responsabilités au sein de l'organisation
- Reconnaître les limites et le rôle de leur organisation en matière d'activités liées à l'emploi assisté
- Travailler en équipe pour atteindre certains objectifs organisationnels
- Contribuer au changement du système au sein des communautés
- S'engager à fournir les meilleurs services possibles



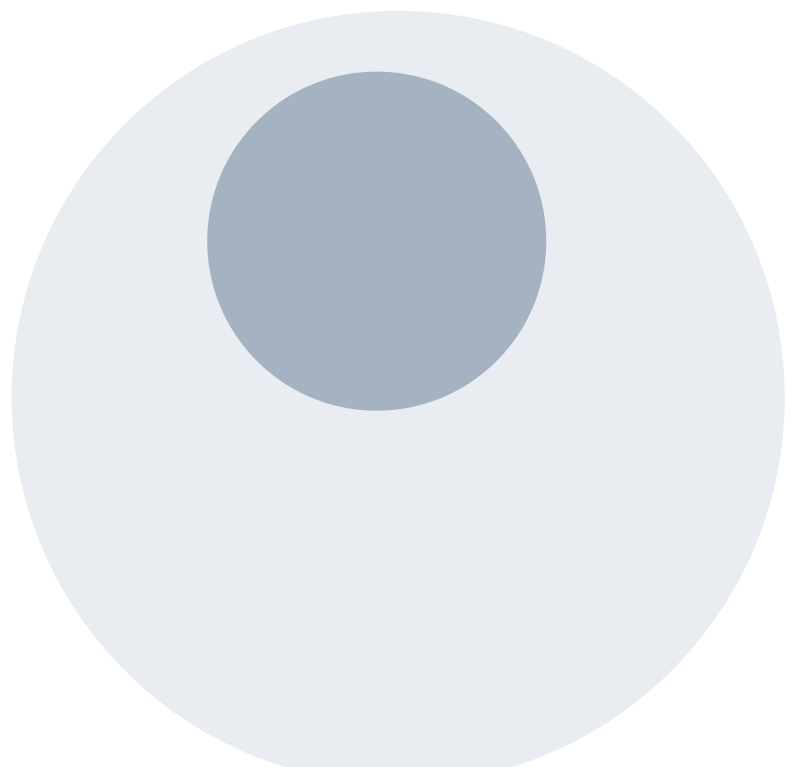
## 4. Des normes de qualité structurées pour les professionnels de l'emploi assisté

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

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

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

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





## L'ORGANISATION

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"><li>• La direction définit une orientation claire qui permet de fournir un service d'une grande qualité</li></ul>	<p>L'Organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A un cahier des charges écrit dans lequel elle adhère aux principes d'emploi intégré, d'inclusion communautaire et d'exclusion zéro.</li><li>• A une politique et des procédures qui assurent l'égalité des chances, un environnement sain et sûr et la protection des droits de tous.</li><li>• Implémente un plan stratégique avec des objectifs à court, moyen et long termes pour le développement du service.</li><li>• Utilise un système d'évaluation continue et d'amélioration des performances dans tous les aspects du service.</li><li>• Recueille et analyse des données sur les résultats des consommateurs, la productivité du personnel, la satisfaction des participants, la rentabilité et d'autres variables sur le processus et les résultats.</li><li>• Encourage et fournit les ressources nécessaires à une culture d'apprentissage dans laquelle on soutient la créativité, l'innovation et la prise de risques et où le personnel et les individus se sentent responsables.</li><li>• A mis en place des systèmes pour trouver, répartir, contrôler et évaluer des ressources financières, ce qui garantit une sécurité organisationnelle à long terme et répond aux besoins individuels de chacun.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cahier des charges</li><li>• Audit du service</li><li>• Audit du service</li><li>• Plan stratégique</li><li>• Evaluation / Rapports d'audit, auto évaluations</li><li>• Rapports de la direction</li><li>• Plan de formation annuel</li><li>• Minutes des réunions du personnel / des réunions des groupes d'utilisateurs</li><li>• Rapports d'audit financiers</li><li>• Plan d'exploitation / Audits</li></ul>



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





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



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



## LE PROCESSUS

### Etape 1 : L'engagement

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



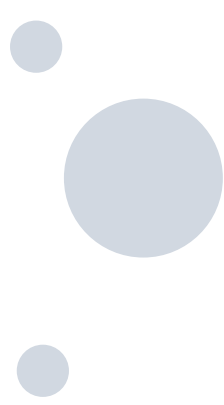
## Etape 2 : Etablissement d'un profil professionnel

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





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





## Etape 3 : Recherche d'emploi

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



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

#### Etape 4 : Engagement de l'employeur

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



Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les employés reçoivent la formation et le soutien nécessaires pour aider l'employé handicapé à travers des stratégies de développement des soutiens naturels.</li><li>• Les personnes handicapées sont valorisées aux yeux de l'employeur.</li><li>• Les employeurs reçoivent l'aide nécessaire pour identifier le travail le mieux adapté grâce à des techniques de découpage du travail / de création d'emploi.</li><li>• Les personnes handicapées reçoivent soutien et formation pour démarcher et sensibiliser les employeurs.</li><li>• L'employeur a accès, à tout moment, au fournisseur d'emploi assisté.</li><li>• Les opportunités de stages d'essai professionnels, de stages d'observation et de visites de sites sont développées.</li><li>• Des réseaux d'employeur à employeur sont établis.</li><li>• Le fournisseur d'emploi assisté travaille en collaboration avec l'employeur tout au long du processus.</li><li>• On demande à l'employeur ce qu'il pense de l'expérience d'emploi assisté.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Audit de l'employeur / Evaluation de l'employeur</li><li>• Audit du service</li><li>• Evaluation de l'employeur</li><li>• Evaluation de l'employeur</li><li>• Audit de l'employeur</li><li>• Evaluation de l'employeur</li><li>• Audit de l'employeur</li><li>• Evaluation de l'employeur</li><li>• Evaluation de l'employeur</li></ul>





## Etape 5 : Soutien sur le lieu de travail / en dehors du lieu de travail

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le soutien et la formation que reçoit l'employé sont appropriés et efficaces et encourage l'autonomie et l'évolution sur le lieu de travail.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le fournisseur d'emploi assisté travaille en collaboration avec l'employé pour déterminer ses approches d'apprentissage et sa formation préférées afin de répondre à ses besoins.</li><li>• Un Plan de Formation et d'Action accessible est établi.</li><li>• Le personnel a recours à des approches d'apprentissage et de soutien qui sont discrètes.</li><li>• Toutes les technologies d'aide et de soutien sont adaptées au lieu de travail et mettent en valeur les performances et le statut de l'employé.</li><li>• Le soutien et la formation sont flexibles et permettent de développer les relations à la fois sur et en dehors du lieu de travail.</li><li>• Soutien et formation sont disponibles pour permettre la participation à des manifestations sociales dans l'entreprise et à des activités sponsorisées par l'employeur à la fois sur et en dehors du lieu de travail.</li><li>• On encourage l'employé à prendre part à toutes les procédures typiques d'intégration d'un employé, d'essai, de performance et de développement aux côtés d'employés non handicapés.</li><li>• Les employés reçoivent le soutien nécessaire pour négocier les modalités d'embauche selon leurs besoins personnels.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluation de l'utilisateur</li><li>• Audit du service</li><li>• Audit du service / Evaluation</li><li>• Audit / Evaluation de l'utilisateur et de l'employeur</li><li>• Evaluation de l'utilisateur / de l'employeur</li><li>• Evaluation de l'utilisateur / de l'employeur</li><li>• Audits du service / Evaluation de l'utilisateur / de l'employeur</li><li>• Audits du service / Evaluation de l'utilisateur / de l'employeur</li></ul>



## RESULTATS

Norme de qualité	Indicateurs	Preuves
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le demandeur d'emploi trouve et conserve un emploi rémunéré sur le marché du travail classique.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un contrat d'embauche valable et stable a été conclu par l'employé et l'employeur.</li><li>• Le contrat d'embauche correspond aux préférences du demandeur d'emploi en matière de jours de travail, d'horaires, de congés, de mode de travail et de taux de rémunération.</li><li>• L'employé a la même rémunération et les mêmes avantages que les autres employés effectuant le même travail.</li><li>• L'employé garde ce travail pendant six mois minimum.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Audit du service</li><li>• Evaluation de l'utilisateur</li><li>• Audit du service</li><li>• Audit du service</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• L'employé est un collègue estimé et un membre à part entière de l'équipe de travail.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'employeur et les collègues fournissent un ensemble de « soutiens naturels ».</li><li>• L'employé a de bons rapports avec ses collègues.</li><li>• L'employé a la possibilité de prendre part à des activités « en dehors du lieu de travail » avec ses collègues.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluation de l'employeur / de l'utilisateur / Audit</li><li>• Evaluation de l'utilisateur</li><li>• Evaluation de l'utilisateur</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le demandeur d'emploi trouve et conserve un travail rémunéré sur le marché du travail classique.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Au fur et à mesure que les compétences de l'employé se développent, on explore les possibilités de développement et d'avancement professionnels.</li><li>• On encourage l'employé à prendre en considération les opportunités de développement professionnel internes et externes.</li><li>• Un soutien est disponible pour participer à des opportunités de formation et de développement professionnel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluation de l'utilisateur</li><li>• Audit de l'employeur</li><li>• Evaluation de l'utilisateur</li><li>• Audit du service</li><li>• Evaluation de l'utilisateur</li></ul>

