



Compilation d'études de cas

Première édition

Table des matières

Partenariat et collaboration	3
L'impact du partenariat école-prestataire de services d'emploi sur les résultats en matière d'emploi des jeunes ayant un handicap.....	4
Le Réseau canadien pour l'emploi inclusif dans la fonction publique (CNSIPSE).....	11
Étude de cas sur le partenariat entre les entreprises et les organismes de services à l'emploi - NTEC et parc aquatique Fallsview (Fallsview Indoor Waterpark).....	20
Modèle de programme et pratiques prometteuses	25
MentorHabilités Ontario - Le mentorat fonctionne: Un modèle de mentorat qui favorise les résultats en matière d'emploi.....	26
Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées: Le pouvoir de la communauté de pratique (CdP).....	37
Introduction et expansion du projet SEARCH en Ontario: Un modèle de transition école-travail fondé sur des données probantes.....	51
Pratiques prometteuses des prestataires de services d'emploi - Prestation de services virtuels.....	59
Fonds pour l'emploi et la modernisation des services: Innovative Community Support Services (ICSS) « Possibilités : Soutien à l'emploi communautaire ».....	67
Fournisseurs de services d'emploi hautement performants	76
Service d'emploi performant pour les personnes ayant un handicap du Sud-Ouest de l'Ontario.....	77
Entreprise inclusive	96
Créer des pratiques inclusives sur le lieu de travail en tirant parti du pouvoir des expériences en matière de handicap.....	97
Les initiatives des entreprises en matière d'intégration des personnes handicapées et leur impact sur les pratiques d'embauche locales.....	105
Favoriser des pratiques d'embauche inclusives du handicap dans le secteur manufacturier.....	114
Processus d'engagement des entreprises: Étude de cas - Art & Science Digital Experience.....	118
Banque TD - Étude de cas sur l'embauche inclusive stratégique et intentionnelle.....	126
Processus d'engagement des entreprises: Étude de cas - Exposition nationale Canadienne.....	134
Processus d'engagement commercial : ROCKWOOL.....	143
Contactez-nous	146



Partenariat et collaboration



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Étude de cas de partenariat - Région du comté d'Essex
2021-2022**

*L'impact du partenariat école-prestataire de services d'emploi
sur les résultats en matière d'emploi des jeunes ayant un handicap*

Les partenariats communautaires peuvent aider les écoles à préparer les élèves à l'université, à la carrière, à l'emploi et à la citoyenneté en offrant des possibilités, des soutiens et un enrichissement supplémentaires aux jeunes. Pour les étudiants présentant des troubles du développement, ces partenariats sont d'une importance capitale. Un partenariat entre Community Living Essex County et Community Living Windsor s'est étendu aux conseils scolaires de leurs régions, ce qui a permis d'améliorer les résultats en matière d'emploi pour les jeunes ayant une déficience intellectuelle.

L'étude de cas qui suit illustre le partenariat établi entre Community Living Essex County, Community Living Windsor et leurs conseils scolaires régionaux pour soutenir la prestation du programme jobPath dans leurs classes d'éducation spécialisée, encourager l'emploi d'été et engager les jeunes et leurs familles dans des conversations sur l'emploi bien avant l'obtention du diplôme d'études secondaires. En établissant ces relations, les parties prenantes ont créé une collaboration qui garantit que les étudiants ont accès aux compétences liées à l'employabilité et les développent pendant leur scolarité. De plus, les prestataires de services d'emploi ont l'occasion d'apprendre à connaître les étudiants avant qu'ils ne quittent le système éducatif. Cela permet d'adopter une approche de préparation à l'emploi centrée sur la personne qui favorise les résultats en matière d'emploi pour ces communautés.

Ce partenariat a été créé pour renforcer et développer les partenariats existants avec les écoles de la région de Windsor-Essex. Alors que la fermeture d'un programme d'apprentissage pour étudiants qui soutenait plusieurs familles était en cours, jobPath venait d'être lancé. Community Living Windsor (CLW) et Community Living Essex County (CLEC) ont commencé à faire valoir auprès de leurs conseils scolaires locaux l'importance d'utiliser le programme JobPath dans le système scolaire, afin de mieux préparer les étudiants au monde du travail avant qu'ils ne quittent le système éducatif. En 2015, CLEC a reçu un financement du MCCSS et a établi un partenariat avec CLW, dont l'objectif principal était de collaborer avec tous les conseils scolaires et d'accroître les possibilités d'emploi d'été pour les étudiants ayant une déficience intellectuelle.

Les témoignages présentés par les éducateurs qui ont travaillé en partenariat avec ces agences indiquent clairement l'importance de ces relations. Les éducateurs apprécient l'implication des agences dans l'avenir de leurs élèves et de leurs familles. Et grâce à ces partenariats, depuis 2017, 70 étudiants ont bénéficié d'un soutien pour décrocher un emploi d'été et obtenir des compétences essentielles, dont ils auront besoin pour entrer définitivement dans le monde du travail.

L'impact du partenariat école-prestataire de services d'emploi sur les résultats en matière d'emploi des jeunes ayant un handicap

Introduction

Les partenariats communautaires peuvent aider les écoles à préparer les élèves à l'université, à la carrière, à l'emploi et à la citoyenneté en offrant des possibilités, des soutiens et un enrichissement supplémentaires aux jeunes. Ces types de partenariats sont d'une importance capitale pour les communautés qui soutiennent les jeunes ayant une déficience intellectuelle ou développementale.

Selon les conclusions de la stratégie de réussite des jeunes pour le secteur du développement d'ODEN, la recherche a montré que lorsqu'il existe une collaboration intentionnelle entre les prestataires d'éducation, les prestataires de services d'emploi et les employeurs, les jeunes ayant des déficiences développementales ont un meilleur accès au développement des compétences et aux opportunités nécessaires à la réussite professionnelle. Et bien que la recherche a révélé que les modèles et politiques de financement actuels ont créé des obstacles à la réussite des jeunes ayant une déficience intellectuelle, certaines communautés trouvent des moyens novateurs et pratiques de collaborer pour les éliminer. C'est le cas pour les communautés du comté d'Essex et de Windsor.

L'étude de cas qui suit illustre le partenariat établi entre Community Living Essex County, Community Living Windsor et leurs conseils scolaires régionaux pour soutenir la prestation du programme jobPath dans leurs classes d'éducation spécialisée, encourager l'emploi d'été et engager les jeunes et leurs familles dans des conversations sur l'emploi bien avant l'obtention du diplôme d'études secondaires. En établissant ces relations, les parties prenantes ont créé une collaboration qui garantit que les étudiants ont accès aux compétences liées à l'employabilité et les développent pendant leur scolarité. De plus, les prestataires de services d'emploi ont l'occasion d'apprendre à connaître les étudiants avant qu'ils ne quittent le système éducatif. Cela permet d'adopter une approche de préparation à l'emploi centrée sur la personne qui favorise les résultats en matière d'emploi pour ces communautés.

Comprendre la nécessité d'un partenariat

À la fin des années 1990, dans la communauté de Windsor, en Ontario, les familles d'enfants et d'adultes ayant une déficience intellectuelle dépendaient d'un programme appelé « [Work Matters](#) » pour aider leurs enfants à acquérir des compétences en matière d'emploi. Le Conseil scolaire catholique du district de Windsor-Essex a offert ce programme au sein de son centre d'éducation des adultes jusqu'en 2017.

Mais selon les prestataires de services d'emploi de la communauté, *Work Matters* n'a pas donné lieu à des taux de réussite élevés, et les étudiants n'ont pas obtenu d'emploi significatif après l'obtention de leur diplôme. En outre, son financement arrivait à son terme

en 2017.

Pour aider certaines des familles qui dépendaient de Work Matters, Community Living Windsor a proposé « Work for All » (Le travail pour tous) comme alternative. Work for All est un programme de formation aux compétences professionnelles qui offrait à l'époque, et offre encore aujourd'hui, des opportunités pratiques pour les personnes ayant un handicap intellectuel.

En avril 2015, Community Living Essex County, ainsi que Community Living Windsor, se sont associés pour créer une main-d'œuvre diversifiée et inclusive dans tout le comté d'Essex : Projet **First Choice-Employment (Premier choix-emploi)**. À partir du comité directeur de First Choice-Employment, trois groupes de travail ont poursuivi les objectifs du projet.

L'une des premières choses que le comité directeur a faites a été de créer un sous-comité de l'éducation appelé **Strengthening Relationships (Renforcer les liens)**, composé de représentants des deux conseils scolaires, de Workforce Windsor-Essex, du programme d'intégration communautaire par le biais de l'éducation coopérative (CICE) du Collège St Clair, de Community Living Essex County, de Community Living Windsor et de Student Links (Community Living Ontario). Ce sous-comité évaluera dans quelle mesure les services d'emploi collaborent avec les écoles. Ce comité a préconisé la promotion de jobPath (alors connu sous le nom de JobStart) dans toutes les écoles secondaires de la région.

Développement des compétences en matière d'emploi - Présentation de jobPath.

Le sous-comité de l'éducation s'est familiarisé avec jobPath, un programme de formation préalable à l'emploi conçu pour permettre aux personnes ayant une déficience intellectuelle d'acquérir des compétences professionnelles. Ils ont coordonné la formation jobPath avec Community Living Sarnia, les créateurs du programme jobPath et des ressources associées. Des enseignants et des coordinateurs de l'éducation spécialisée des conseils scolaires locaux de Windsor et d'Essex ont été formés.

jobPath est un programme de six semaines conçu pour aider les demandeurs d'emploi à en savoir plus sur leurs propres intérêts, points forts et compétences. Le programme est une combinaison d'activités en classe, de conférenciers invités et de visites de lieux de travail dans la communauté. Community Living Essex County utilise ce matériel dans le cadre de ses services d'emploi Career Compass.

Le premier programme jobPath en personne de Community Living Essex County a été mené en 2017. La même année, ils ont lancé *Youth in Action: Summer Work Experience (Jeunesse en action : Expérience de travail d'été)*, qui a débuté comme un projet pilote visant à développer et à promouvoir les possibilités d'emploi d'été pour les jeunes qui retournent à l'école, en utilisant le programme JobPath comme outil dans les trois premiers

jours du programme d'emploi d'été. Cette démarche s'est appuyée sur des pratiques réussies dans l'ensemble du secteur et sur les réactions des familles et des éducateurs.

Mise en pratique de la théorie

Depuis 2017, 70 étudiants sont passés par le programme d'emploi d'été Youth in Action de Career Compass. Ils ont constaté une augmentation progressive du nombre d'étudiants handicapés accédant au programme Youth in Action ET du nombre d'étudiants diplômés quittant le système éducatif qui souhaitent bénéficier d'aides à l'emploi. CL Essex County estime que la présence intentionnelle et accrue au sein de l'école est à l'origine de l'augmentation du nombre total de jeunes cherchant des aides à l'emploi. La participation lors de la pandémie de COVID-19 a été difficile, mais elle s'est poursuivie.

Community Living Essex County a obtenu des commentaires des conseils scolaires partenaires pour décrire l'importance de cette collaboration :

Maggie Ducharme, responsable du département d'éducation spécialisée à St. Thomas of Villanova, a déclaré : « *Nous avons un excellent partenariat avec CLEC et jobPath depuis plusieurs années. Ils ont offert leur programme à la fois en personne et en ligne pour nos étudiants. Plusieurs de nos étudiants ont également reçu un soutien dans le cadre du programme d'emplois d'été. Nous avons également vu des étudiants trouver un emploi à temps plein après l'école secondaire grâce à leur participation au programme.* »

Au cours de l'année 2019, le programme Youth in Action comptait 34 étudiants inscrits, dont 7 ont continué à occuper un emploi à temps partiel après la fin du programme d'été.

Le soutien que CL Essex County apporte aux étudiants est important et les familles le reconnaissent. Selon Mme Ducharme, « les familles apprécient l'approche individuelle adoptée avec chaque élève pour découvrir ses forces et ses besoins. » Et lorsqu'il s'agit de la valeur du partenariat, Mme Ducharme déclare : « *Nous apprécions le partenariat que nous avons avec un personnel si attentionné et professionnel. Il est évident qu'ils s'intéressent à nos étudiants et à leurs projets de réussite.* »

Chad Barrette, directeur adjoint de l'école secondaire St. Ann, décrit son expérience : « *Heureusement, Tammy est venue dans ma classe de préparation à la vie active pendant deux semestres pour animer des leçons de jobPath, l'une en personne et l'autre virtuellement. Elle était sympathique et joyeuse et elle a créé des liens avec les étudiants. Elle a donné de nombreuses leçons sur les compétences de préparation à l'emploi et les a rendues pratiques et adaptées au niveau d'apprentissage des étudiants. Elle savait vraiment comment étayer les leçons afin de pouvoir amener les élèves au niveau suivant et elle était sensible au fait que les élèves ne se sentent pas mis à l'écart.* »

M. Barrette commente la capacité du personnel de Career Compass à travailler avec les étudiants et le personnel d'une manière posée et professionnelle. Il indique que l'école

apprécie la capacité du prestataire de services à improviser lorsque la technologie ne fonctionne pas, mais surtout à bien travailler avec les élèves : « *Nos étudiants ont vraiment apprécié jobPath ; ils ont acquis de nombreuses compétences non techniques qui ne sont pas naturelles pour beaucoup de leurs camarades de classe. Nous avons pratiqué à maintes reprises les compétences non techniques et avons vu quelques vidéos d'étudiants de la Co-op de compétences de vie dans tout le comté d'Essex occupant des postes autrefois inaccessibles. Grâce à Tammy, les étudiants ont commencé à se voir comme faisant partie d'une communauté qui utilise les compétences qu'ils possèdent pour se donner les moyens de devenir des membres plus indépendants de la communauté.* »

Répondre aux questions et aux préoccupations

Comme tout partenariat, les collaborations que Community Living Essex County et Community Living Windsor ont créées ont connu quelques difficultés. Mais ensemble, ils ont travaillé sur des solutions.

Certaines écoles hésitent à accueillir un(e) spécialiste de l'emploi (ressource externe) dans l'école et à le/la faire travailler seul(e) avec les élèves. L'une des façons de surmonter ce défi a été d'avoir un enseignant présent dans la classe pour aider et superviser.

Ils ont également constaté que le programme jobPath ne convenait pas à *tous* les élèves. Certains étudiants ont choisi de ne pas poursuivre le programme parce que le processus de découverte de soi leur a permis de constater que l'emploi n'était pas leur principal objectif à ce moment-là. Le programme jobPath était proposé hors site (pas dans l'école), offrant ainsi un lieu neutre, mais pour certains élèves participants, le transport était un obstacle à leur participation.

Comme indiqué précédemment, la pandémie de COVID-19 a posé des défis importants aux programmes de tous les secteurs et les partenariats avec les écoles pour offrir le programme jobPath n'ont pas fait exception. La diffusion virtuelle du programme d'études n'a pas eu le même impact que lorsqu'il était dispensé en personne. Et malgré les difficultés, le comté d'Essex et trois écoles ont pu travailler ensemble pour retravailler le programme d'enseignement afin qu'il puisse être dispensé aussi efficacement que possible de manière virtuelle.

Angela Staley-Klassen, coordinatrice de l'éducation spécialisée au conseil scolaire catholique du district de Windsor Essex, a souligné la valeur du partenariat en déclarant que « *le partenariat et la collaboration entre Community Living Essex County et WECDSB ont été une expérience vraiment enrichissante. Nos étudiants bénéficient de multiples possibilités pratiques et virtuelles très intéressantes pour se préparer à l'emploi. Grâce à ce partenariat, nos étudiants sont en mesure de mettre en pratique des compétences préalables à l'emploi avec l'aide du facilitateur de jobPath, d'appliquer ces compétences dans le cadre d'expériences d'enseignement coopératif à l'école et d'accéder à un emploi plus permanent une fois qu'ils ont obtenu leur diplôme.* »



Promouvoir les partenariats au-delà du comté d'Essex - Communauté de pratique

Pour soutenir davantage ce partenariat et jobPath, ODEN a lancé la [Communauté de pratique \(CdP\) jobPath](#) avec 10 (dix) organisations à travers la province. Les membres de cette CdP se réunissent pour se soutenir et apprendre les uns des autres en créant des ressources et en partageant des pratiques prometteuses qui renforceront leurs connaissances et leurs compétences en utilisant le programme jobPath.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Étude de cas - Partenariat et collaboration
2021-2022**
*Le Réseau canadien pour l'emploi inclusif
dans la fonction publique (CNSIPSE)*

Le Réseau canadien pour l'emploi inclusif dans la fonction publique (CNSIPSE)

Introduction

L'étude de cas suivante sur le partenariat a été réalisée par le Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées (ODEN) avec des entrevues et du matériel de VivreTravaillerJouer. Cette étude de cas documente l'inspiration, le processus sous-jacent et les leçons tirées du Réseau canadien pour l'emploi inclusif dans la fonction publique (CNSIPSE). Le CNSIPSE est un réseau national de partenariats regroupant, à ce jour, huit (8) organisations qui se sont engagées à améliorer les possibilités d'emploi dans la fonction publique fédérale pour les personnes ayant un handicap.

Le CNSIPSE a été fondé par VivreTravaillerJouer, un organisme de bienfaisance basé à Ottawa qui dessert les personnes ayant une déficience intellectuelle et les personnes autistes dans la vie communautaire et l'emploi. Appuyé principalement par le gouvernement provincial de l'Ontario, le travail de l'équipe communautaire est financé sous les auspices du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, tandis que l'équipe chargée de l'emploi est financée par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.¹

Leur travail visant à établir des relations avec la fonction publique fédérale et à favoriser des pratiques d'embauche accessibles et équitables au sein de la fonction publique fédérale est documenté dans leur étude de cas intitulée « Making Employment Within the Public Service of Canada Accessible and Successful for People with Intellectual Disabilities » (Rendre l'emploi au sein de la fonction publique du Canada accessible et fructueux pour les personnes ayant une déficience intellectuelle). Les grands traits de cette étude de cas sont présentés ici :

La présente étude de cas fait la chronique d'une initiative d'emploi inclusif unique pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et/ou l'autisme, conçue et mise en œuvre par un organisme communautaire appelé VivreTravaillerJouer. Cette initiative d'emploi comprend un programme de recrutement ciblé avec des soutiens personnalisés pour les employés, les superviseurs et l'organisation, qui démontrent collectivement un modèle d'emploi accessible pour la fonction publique fédérale du Canada.

La diversité que l'on retrouve au sein de la collectivité des personnes handicapées est clairement illustrée par les personnes ayant une déficience intellectuelle. Avec un taux d'emploi inéquitable de moins de 20 %, les personnes ayant une déficience intellectuelle sont les plus marginalisées et les plus vulnérables d'entre nous au Canada et ont toujours été gravement sous-représentées dans la fonction publique fédérale. Pourtant, cette population remarquablement diversifiée représente également un potentiel inexploité en tant que main-d'œuvre largement disponible dont l'inclusion apporte créativité, innovation et loyauté à leurs équipes et procure des avantages variés aux employeurs, à l'économie et à tous les Canadiens.

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité récemment adoptée, en particulier au pilier de la Loi, la Stratégie d'accessibilité à la fonction publique, ainsi qu'aux objectifs d'innovation du Renouveau de la fonction publique, Objectif 2020, cette initiative d'emploi a démontré le recrutement et l'embauche réussis de 95 personnes en date du 31 décembre 2019. »²

¹ Soutien de l'emploi du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

<https://www.ontario.ca/fr/page/soutien-de-lemploi-en-vertu-du-programme-ontarien-de-soutien-aux-personnes-handicapees>

Nous vous encourageons à visiter le site <https://liveworkplay.ca/psc-case-study-2021/> pour accéder à l'étude et pour en apprendre davantage sur les premières étapes de cette initiative pour l'emploi inclusif.

L'étude de cas d'ODEN examine comment les processus et les leçons tirées de l'initiative VivreTravaillerJouer ont été traduits en un réseau national de partenariats. L'étude de cas documente la décision de former le CNSIPSE et le parcours vers son établissement.

Contexte

Situé à Ottawa, le programme VivreTravaillerJouer est particulièrement conscient de la sous-représentation des personnes ayant un handicap dans les rôles fédéraux. Ils estimaient que le gouvernement du Canada se devait depuis longtemps de modifier ses pratiques d'embauche pour les personnes ayant un handicap. Ils se demandent ce qu'il faudrait pour créer un protocole d'embauche accessible, équitable et conscient du handicap au sein de la fonction publique fédérale. Ils ont lancé leur initiative d'embauche inclusive, « Making Employment Within the Public Service of Canada Accessible and Successful for People with Intellectual Disabilities » (Rendre l'emploi au sein de la fonction publique du Canada accessible et fructueux pour les personnes ayant une déficience intellectuelle).

L'initiative a commencé par la détermination des secteurs critiques à améliorer au sein de la fonction publique fédérale. Ensuite, elle a mis l'accent sur la création de possibilités et de voies d'accès à l'emploi pour les personnes ayant un handicap. VivreTravaillerJouer a travaillé avec la fonction publique pour cerner et éliminer les obstacles à l'emploi. Ils ont aidé à élaborer des stratégies pour faire de la fonction publique du Canada une perspective d'emploi plausible et accessible pour les personnes ayant un handicap. Cette initiative stratégique et cette collaboration ont donné lieu à des résultats prometteurs en matière d'emploi pour les chercheurs d'emploi handicapés. Lors du dernier rapport, 145 personnes ont été recrutées et embauchées.³

Le cheminement précis de cette initiative est décrit en détail dans l'étude de cas de VivreTravaillerJouer. En plus de son étude de cas publiée, VivreTravaillerJouer a également partagé ses premiers succès avec cette initiative lors de la conférence annuelle de l'Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE) tenue à Montréal en 2019 et a présenté une mise à jour lors de la Conférence virtuelle sur les personnes handicapées et le travail au Canada de 2021.⁴

L'approche avant-gardiste de VivreTravaillerJouer en matière d'emploi a attiré l'attention d'organisations aux vues similaires, et il est vite devenu évident qu'il y avait une occasion de porter cette initiative régionale à l'échelle nationale. Les graines du partenariat furent semées.

² VivreTravaillerJouer, « Making Employment Within the Public Service of Canada Accessible and Successful for People with Intellectual Disabilities, » VivreTravaillerJouer : Ottawa, avril 2020, 4. <https://liveworkplay.ca/wp-content/uploads/2021/03/LiveWorkPlay-PSC-Case-Study-2021.pdf>

³ Information mise à jour par Anna Nelson de VivreTravaillerJouer par courriel, février 2022.

⁴ Discussion d'experts de la Conférence virtuelle sur les personnes handicapées et le travail au Canada (en ligne) du 2 décembre 2021 <https://www.youtube.com/watch?v=kthjznqxmK>

Qu'est-ce que le partenariat ?

Le *guide de partenariat de l'ODEN* définit le partenariat comme suit : « Une relation où deux ou plusieurs parties, ayant des objectifs communs et compatibles, conviennent de travailler ensemble dans un but particulier et/ou pendant un certain temps. »⁵ Dans le cas de VivreTravaillerJouer et des membres du CNSIPSE, ils ont un objectif commun et ciblé d'accroître les possibilités d'emploi pour les personnes ayant un handicap dans la fonction publique. Les personnes ayant un handicap sont sous-représentées sur le marché du travail. Leurs talents sont trop souvent négligés et leurs besoins en matière d'emploi sont souvent mal compris. À ce titre, il existe d'innombrables organisations partout au pays qui travaillent à trouver des moyens efficaces et novateurs d'aider les personnes ayant un handicap à atteindre leurs objectifs d'emploi. La collaboration avec des organisations ayant des objectifs similaires, mais avec des compétences et des ressources uniques, peut rendre l'expérience plus solide et plus fructueuse.

Pourquoi former un partenariat ?

En termes simples, le partenariat rend vrai l'adage « Plus on est nombreux, moins le travail est dur. » Le partage des ressources et des connaissances entre les partenaires peut améliorer l'efficacité organisationnelle et la capacité des services, ce qui accroît les résultats en matière d'emploi pour les personnes ayant un handicap. « Dans le secteur des services d'emploi, les prestataires de services peuvent travailler auprès d'autres organisations pour accroître l'efficacité et améliorer l'efficacité organisationnelle. Lorsque vous entrez en partenariat ou collaborez au profit des demandeurs d'emploi et des entreprises dans votre communauté, vous êtes concentré sur l'efficacité organisationnelle et l'efficacité est naturellement créée le long du chemin. »⁶

Les fournisseurs de services d'emploi subissent des pressions pour obtenir des résultats en matière d'emploi dans des marchés du travail difficiles, en utilisant des ressources limitées. Lorsque VivreTravaillerJouer a identifié des possibilités d'emploi dans la fonction publique fédérale et qu'il a élaboré un système durable pour assurer des pratiques d'embauche équitables et accessibles pour les personnes ayant un handicap, leurs collègues en ont pris note. Les prestataires de services d'emploi partout au Canada ont reconnu les possibilités offertes dans les secteurs de la fonction publique dans leurs propres provinces et territoires. Ils savaient qu'ils pouvaient profiter des expériences de VivreTravaillerJouer. De même, VivreTravaillerJouer s'est rendu compte qu'ils pourraient avoir une plus grande incidence sur les résultats en matière d'emploi en aidant d'autres organisations à reproduire leur modèle d'emploi. Dans ce cas, un partenariat a permis de valider, de promouvoir et d'élargir le travail effectué par VivreTravaillerJouer avec la fonction publique fédérale, tout en aidant les organismes de services d'emploi partout au Canada à suivre de nouveaux parcours d'emploi.

⁵ Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées, *Guide de partenariat*, 2019, 3.

⁶ Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées, *Guide de partenariat*, 2019, 3.

Un autre avantage du partenariat identifié par VivreTravaillerJouer était la capacité de socialiser, le concept de base de leur initiative. Les Canadiens ayant un handicap devraient être représentés dans tous les aspects de la vie au Canada, y compris dans l'emploi fédéral. La représentation est importante.

VivreTravaillerJouer a reconnu que plus les fournisseurs de services d'emploi et les employeurs fédéraux adhèrent à ce concept, plus les Canadiens s'attendraient à ce que les personnes ayant un handicap occupent un emploi dans tous les secteurs. Il ne s'agissait pas uniquement de résultats individuels en matière d'emploi. Il s'agissait de créer un changement culturel dans les attentes.

Démarrage du processus de partenariat

En 2014, VivreTravaillerJouer a commencé à explorer la possibilité d'une stratégie d'emploi inclusive. Une partie de cette exploration comprenait la formation du Groupe de la stratégie fédérale d'emploi (FESG). Décrit comme « une solide équipe de champions, qui agit ensemble comme un véhicule puissant et ingénieux pour le transfert des connaissances », le FESG est une coalition d'intervenants qui se consacrent à enquêter, à informer et à maintenir les pratiques d'embauche inclusives dans la fonction fédérale.

Le FESG a contribué à façonner le modèle d'emploi inclusif élaboré par VivreTravaillerJouer, et le groupe de travail continue d'appuyer les principes et les pratiques du modèle. Dans son étude de cas, VivreTravaillerJouer note : « Le FESG partage des expériences et permet l'apprentissage en temps réel et les pratiques exemplaires... Ce groupe informel, une « coalition de personnes », continue d'exister, de progresser et fournit un excellent exemple d'une main-d'œuvre habilitée. »⁷ En d'autres termes, la collaboration et les partenariats informels étaient au cœur de l'Initiative pour l'emploi inclusif de VivreTravaillerJouer depuis ses débuts.

En 2019, VivreTravaillerJouer avait un modèle clairement défini pour l'embauche inclusive et a démontré des succès avec ce modèle. L'année suivante, ils publient leur étude de cas et commencent à élaborer des stratégies pour accroître les avantages de l'initiative. VivreTravaillerJouer s'est demandé : comment pouvons-nous soutenir et partager ce que nous avons appris au-delà de notre organisation ? Compte tenu des exigences imposées aux organismes de services sociaux, VivreTravaillerJouer savait qu'ils ne pouvaient pas soutenir les chercheurs d'emploi partout au pays. Cependant, ils savaient aussi qu'il existait de grandes organisations partout au pays qui pouvaient prendre le relais du travail commencé par VivreTravaillerJouer, s'ils avaient la structure et les conseils appropriés.

L'établissement d'un réseau de partenariats a fait de VivreTravaillerJouer le moyen le plus pratique de fournir un cadre permettant d'utiliser les outils qu'ils avaient élaborés pour l'initiative de la fonction publique fédérale et de les partager avec les organismes de services d'emploi intéressés partout au pays.

Même s'ils avaient la capacité de diriger cette initiative par eux-mêmes, VivreTravaillerJouer comprenait qu'il y aurait des facteurs régionaux à prendre en considération et que la participation des prestataires de services locaux au processus garantirait le soutien le mieux adapté et le plus approprié pour les chercheurs d'emploi.

⁷ VivreTravaillerJouer, « Making Employment Within the Public Service of Canada Accessible and Successful for People with Intellectual Disabilities, » VivreTravaillerJouer : Ottawa, avril 2020, 3. <https://liveworkplay.ca/wp-content/uploads/2021/03/LiveWorkPlay-PSC-Case-Study-2021.pdf>

VivreTravaillerJouer voulait assurer l'uniformité de la qualité du service et des attentes. Un chercheur d'emploi intéressé à travailler pour la fonction publique à Winnipeg devrait pouvoir compter sur les mêmes normes de soutien et d'accessibilité qu'un chercheur d'emploi à Montréal ou à St.

John's. De même, les employeurs de la fonction publique partout au Canada devraient compter sur des fournisseurs de services bien informés et des chercheurs d'emploi bien préparés. Le partenariat a offert le processus semi-formel nécessaire à la création d'une norme nationale et d'un réseau d'organismes responsables les uns envers les autres et de ces normes.

En recrutant des partenaires pour le CNSIPSE, VivreTravaillerJouer a mis en valeur les organismes de partout au pays qui cherchent à reproduire et à promouvoir leur initiative d'embauche fédérale. La logique et les résultats de l'initiative d'emploi dans la fonction publique fédérale de VivreTravaillerJouer ont été si bien acceptés que, dans certains cas, VivreTravaillerJouer a été approché directement par des organisations intéressées qui voulaient obtenir du soutien pour lancer leurs propres versions de l'initiative. Pas longtemps après, une coalition de sept (7) organisations représentant le CNSIPSE a été formée. La coalition comprenait VivreTravaillerJouer, Avalon Employment, TEAM Work Cooperative, Action main-d'œuvre, Community Living Mississauga, Gateway Association et Semiahmoo House Society (Wise Employment Solutions). L'Alberta, la Colombie-Britannique, Terre-Neuve, la Nouvelle-Écosse, l'Ontario et le Québec étaient représentés dans cette première phase de la coalition.

Mise en œuvre du partenariat

Bien que la valeur du partenariat dans l'élargissement des avantages de leur initiative de la fonction publique fédérale ait été évidente dès le début de VivreTravaillerJouer, ils voulaient obtenir des conseils pour s'assurer qu'ils étaient compétents dans leur approche de partenariat. Lorsque l'intérêt initial pour le partenariat a commencé à se manifester, VivreTravaillerJouer a embauché un consultant externe pour l'aider à aller de l'avant avec le processus stratégique. C'est grâce à une subvention que VivreTravaillerJouer a reçue d'Innoweave. Mike Coxon, de Third Sector Consulting, a aidé VivreTravaillerJouer à élaborer une stratégie d'impact maximal pour élargir son réseau de partenariats.

En ce qui concerne les ressources nécessaires à la mise sur pied du CNSIPSE, VivreTravaillerJouer a expliqué que le pouvoir humain était la principale ressource. Le partenariat nécessitait une coalition d'employés enthousiastes pour s'engager à atteindre les objectifs de l'Initiative d'embauche inclusive et apporter leurs expériences et leurs idées au partenariat. Le financement externe à l'appui du CNSIPSE et de ses membres n'a pas été rendu disponible. Par conséquent, le personnel interne régulier des organisations partenaires dirige le mouvement en faveur de l'embauche inclusive au sein de la fonction publique fédérale, avec l'appui de leurs collègues membres du CNSIPSE. VivreTravaillerJouer a expliqué qu'un financement supplémentaire pour appuyer l'intégration du personnel spécialisé dans le cadre de l'Initiative d'embauche inclusive serait idéal. Toutefois, ils arrivent à joindre les deux bouts avec le réseau de soutien offert par le partenariat.

Une fois que le plan stratégique a été mis en place, VivreTravaillerJouer a officiellement lancé le CNSIPSE en hiver 2020. Au printemps 2021, les six (6) premières organisations à se joindre au partenariat avaient signé leur protocole d'entente, et le partenariat était officiel. Les invitations à assister à la première réunion du CNSIPSE ont été envoyées peu après, et le CNSIPSE s'est réuni pour la première fois en mai 2021. Une deuxième réunion des partenaires a eu lieu en novembre 2021. Depuis lors, les organismes de services d'emploi désireux de se joindre au réseau ont eu l'occasion de revoir son mandat et de décider s'ils feraient des partenaires convenables.

Avant d'intégrer de nouveaux partenaires, VivreTravaillerJouer demande aux partenaires potentiels de déterminer si leur organisation a la capacité de soutenir le processus d'embauche inclusif et de le mener à bien. Bien que l'objectif soit de faire en sorte que le plus grand nombre possible d'organismes de services d'emploi et d'employeurs fédéraux prenne cette initiative, l'initiative ne réussit qu'avec le dévouement de ses partisans. VivreTravaillerJouer reconnaît que différents modèles d'emploi, structures de financement et cultures organisationnelles peuvent présenter des défis pour l'exécution du travail de l'Initiative d'embauche inclusive. Par conséquent, VivreTravaillerJouer a tenu compte des personnes qui ont été invitées à se joindre au CNSIPSE. À ce jour, un (1) autre organisme s'est joint au partenariat (SCE Lifeworks au Manitoba) pour un total de huit (8) membres. L'espoir est de continuer à élargir le partenariat, mais pas au détriment de son fonctionnement efficace. L'expansion sera stratégique.

À l'avenir

En ce qui a trait à l'avenir du CNSIPSE, VivreTravaillerJouer reconnaît qu'il s'agit d'un équilibre délicat entre la croissance du réseau et le maintien de sa gérabilité. La force du partenariat dépend de l'harmonisation des valeurs, de l'engagement et de l'orientation. À cette étape, l'objectif principal est de parfaire les forces du partenariat. Il en est à ses débuts, et VivreTravaillerJouer se concentre sur l'orientation des partenaires en corrigeant les problèmes dans le processus, en facilitant des embauches, et en perfectionnant et en prouvant la méthode de l'Initiative d'embauche inclusive. Naturellement, VivreTravaillerJouer souhaite une représentation de toutes les provinces et de tous les territoires au sein du CNSIPSE. Après tout, l'inclusion et la représentation sont les objectifs de l'Initiative d'embauche inclusive. Il n'est que logique que cela se reflète dans les partenaires du CNSIPSE. Le partenariat prendra de l'ampleur au fur et à mesure que les besoins et les possibilités d'expansion se présenteront.

Une fois le partenariat établi, les conversations entre les partenaires se sont orientées vers la solidification des objectifs communs, la définition des attentes et le partage des réussites dans le cadre d'un processus en cours. Le CNSIPSE a été conçu comme un réseau de soutien et d'action axé sur les résultats. À cette fin, VivreTravaillerJouer a élaboré des listes de contrôle pour le succès et des ressources pour soutenir ses partenaires. Il est important de maintenir l'uniformité des attentes et de la qualité du service. Cela dit, ils savent que la souplesse et l'individualité sont importantes. L'Initiative d'embauche inclusive est un modèle d'emploi axé sur la personne. Il est important de tenir compte des capacités uniques du fournisseur de services, des besoins et des objectifs de la personne appuyée et des besoins de l'employeur. Une normalisation complète n'est pas l'objectif à atteindre pour aller de l'avant.

L'uniformité de la qualité des services et les résultats positifs en matière d'emploi sont au premier plan.

VivreTravaillerJouer a été encouragé par les conversations réalistes, honnêtes et productives des partenaires du CNSIPSE. Ils reconnaissent que chaque partenaire en est à une étape différente du processus et qu'il apporte des approches différentes à la table. L'ouverture parmi les partenaires a permis à VivreTravaillerJouer de continuellement faire le point sur son modèle d'emploi et de l'améliorer en fonction des nouveaux apprentissages et de la rétroaction. Ils soulignent qu'il est nécessaire d'être réaliste, souple et humble dès les premières étapes de ce qui sera sans doute un changement radical dans l'emploi des Canadiens ayant un handicap.

Leçons apprises

VivreTravaillerJouer a appris qu'il n'y a pas de formule magique pour réussir un partenariat. Au fur et à mesure que le partenariat croît et évolue, les besoins de ses membres font de même. Les éléments qui ont contribué le plus positivement au succès du CNSIPSE jusqu'à présent comprennent l'harmonisation de la vision et des valeurs, l'engagement partagé entre les partenaires, la planification stratégique, la souplesse, la gestion des attentes et une culture d'ouverture.

Lors de la plus récente réunion des partenaires, des conversations ont eu lieu sur ce à quoi ressemble un partenariat fructueux. On a posé des questions telles que : À quoi ressemble un partenariat équitable ? Quelles sont les responsabilités collectives du partenariat ? Quels sont les rôles et les responsabilités individuelles des partenaires ? Comment pouvons-nous, collectivement, demeurer responsables et répondre aux attentes ? Comment maintenir l'égalité d'intérêt et d'engagement ? Quelles sont les données raisonnables et pertinentes à recueillir auprès des partenaires ?

Au cours des prochains mois, le CNSIPSE travaillera pour répondre à ces questions et à établir un cadre plus défini pour le partenariat avec le soutien de son consultant. VivreTravaillerJouer sera également conscient de son rôle dans l'orientation du partenariat. Ils reconnaissent qu'il existe un équilibre délicat entre le partage de leurs connaissances et de leur expérience avec les partenaires et leur « accompagnement » tout au long du processus. Le but du partenariat est la réciprocité. En fin de compte, ce que VivreTravaillerJouer souhaite, c'est un modèle d'emploi inclusif et autosuffisant pour les employeurs gouvernementaux. Le CNSIPSE est un moyen d'établir, de socialiser et de diffuser ce modèle à l'échelle du Canada.

Points clés à retenir

Pour VivreTravaillerJouer, le principal élément à retenir de leur initiative d'embauche inclusive et du partenariat qui a suivi est qu'ils changent le monde du travail. Ils reconnaissent qu'il existe de multiples points de vue sur l'emploi des personnes ayant un handicap de la part de divers intervenants. Ils soulignent qu'il y a le cas de « bienfaisance », l'argument commercial, et le cas fondé sur les droits pour l'emploi de personnes ayant un handicap. Grâce à son Initiative d'embauche inclusive, VivreTravaillerJouer espère faire passer la conversation de ces points de vue à une conversation d'inclusion et de représentation.

Les personnes ayant un handicap représentent une part importante de la société canadienne. Leurs compétences et leurs contributions devraient se refléter dans le monde du travail au même rythme que les personnes ayant un handicap sont représentées dans la population générale.

VivreTravaillerJouer croit que l'inclusion des personnes ayant un handicap dans la fonction publique fédérale est un forum idéal pour promouvoir cette attente. Les organismes fédéraux devraient représenter les personnes qu'ils servent, y compris les personnes ayant un handicap. En modélisant l'emploi inclusif, les employeurs fédéraux lancent un appel à l'action pour les employeurs provinciaux et municipaux, et en fait tous les autres employeurs au Canada.

Malgré les nombreux défis posés par la COVID sur le monde du travail, VivreTravaillerJouer considère qu'il s'agit d'un moment unique pour penser différemment à l'emploi et à ce qui est possible. La COVID a démontré que le travail flexible est important pour tous les travailleurs, peu importe leur capacité.



La créativité et la souplesse favorisent l'accessibilité. La COVID a exigé un changement dans notre façon de penser au travail. Le moment est venu de saisir ce moment pour s'assurer que toutes les conversations futures sur le travail prennent en compte les personnes ayant un handicap.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Réseau Ontario d'aide à l'emploi pour les personnes
handicapées**

**Étude de cas sur le partenariat entre les entreprises et les
organismes de services à l'emploi - NTEC et parc aquatique
Fallsview (Fallsview Indoor Waterpark)**

ÉTUDE DE CAS SUR LE PARTENARIAT ENTRE L'AGENCE ET LE SECTEUR PRIVÉ –

Rédigé en collaboration avec Niagara Training & Employment Agency (NTEC)

Objet : Partenariat entre les entreprises et les fournisseurs de services d'emploi (secteur privé et sans but lucratif) : Tourisme

Emplacement géographique : Niagara Falls (Ontario)

Date : Mars 2020

PRÉAMBULE

Afin de mieux comprendre le milieu des affaires dans lequel ils exercent leurs activités et de répondre aux besoins en main-d'œuvre de ces entreprises, l'équipe d'emploi de la Niagara Training and Employment Agency (NTEC) a commencé à se joindre à des groupes de réseautage ayant une incidence sur le développement communautaire local, et pas seulement aux réseaux liés à l'emploi. NTEC a rejoint les groupes suivants :

- Le Niagara Tourism Network,
- Comité consultatif d'affaires pour le programme CICE du Collège Niagara,
- Chef de police – Conseil d'inclusion communautaire avec le service de police de la région de Niagara ;
- Chambre de commerce du Grand Niagara.

En ayant un siège dans ces différents groupes, la NTEC apporte la voix de la communauté des personnes ayant un handicap à ces réseaux. Ils font également la promotion de relations et de partenariats organiques entre les groupes de réseaux en présentant des « champions » à des groupes qu'ils (les champions) n'étaient peut-être pas au courant. Par exemple, le NTEC a invité un champion des affaires à une réunion du programme CICE du Collège Niagara afin d'introduire la « voix des entreprises » dans les discussions éducatives et de programme menées par l'équipe du CICE.

Cette participation permet à la NTEC d'être reconnue comme un *contributeur actif* au progrès et au développement du milieu des affaires et de la communauté en général. En conséquence, la NTEC a été appelée et invitée à participer à plusieurs activités commerciales.

QUESTION À L'ÉTUDE

Au cours de l'été 2017, l'équipe d'emploi de la NTEC a lu un article de journal local soulignant la pénurie de main-d'œuvre que connaissait l'industrie du tourisme. L'article sur l'hôtel et le parc aquatique Fallsview. La NTEC avait déjà établi une relation préliminaire avec le personnel du parc aquatique intérieur Fallsview dans le cadre de leurs activités de réseautage. Les relations solides et mutuellement avantageuses avec les réseaux d'affaires locaux ont permis à la NTEC d'approcher le directeur général de Fallsview pour répondre à leurs besoins en main-d'œuvre dans le cadre d'un nouveau programme pilote.

SOLUTION PROPOSÉE

Les membres de l'équipe de la NTEC et du parc aquatique intérieur Fallsview se sont réunis pour discuter des besoins immédiats en main-d'œuvre de l'hôtel. Le parc aquatique a été identifié comme un endroit potentiel où un nouveau projet pilote pourrait soutenir plusieurs chercheurs d'emploi avec un seul mentor d'emploi. Le travail de préparation comprenait la détermination des tâches et des domaines de travail qui pourraient naturellement soutenir la création d'un cadre pour un programme de stages de préparation à l'emploi, pour les demandeurs d'emploi ayant une expérience de travail minimale, et dirigé par la NTEC.

Au cours des discussions visant à établir le programme, l'employeur a indiqué que l'un des obstacles à l'embauche inclusive était le financement. Grâce à différentes possibilités de financement, la NTEC a été en mesure de couvrir le salaire des candidats qui participeraient au stage de 6 semaines. À son tour, l'employeur s'est engagé à affecter des superviseurs et à offrir un accès complet aux installations où le stage aurait lieu, ainsi qu'aux processus de gestion du rendement, afin que les stagiaires aient une pleine appréciation de ce que c'était que de travailler dans le secteur de l'hospitalité.

En examinant le cadre, la NTEC et le parc aquatique intérieur Fallsview ont convenu qu'un stage de 6 semaines, soit 15 heures par semaine, serait idéal. Cette période peut aboutir à un placement réussi en favorisant le développement de toutes les compétences professionnelles essentielles, tant générales que spécifiques au travail. Ce délai n'aurait pas non plus d'incidence sur la capacité de la NTEC à payer les stagiaires.

Le cadre comprenait le soutien d'un mentor d'emploi de la NTEC. La NTEC a également fourni des ressources d'emploi aux superviseurs du parc aquatique et au personnel afin d'intégrer efficacement les stagiaires dans les activités professionnelles quotidiennes. Il s'agissait notamment de ressources telles que l'examen de l'analyse des tâches, la planification, d'autres outils d'emploi etc. Les stagiaires étaient supervisés par des superviseurs du parc aquatique. À la fin, 5 candidats ont été amenés à participer au programme de stage de 6 semaines.

RÉSULTATS

Le programme pilote s'est terminé après 6 semaines. Les cinq (5) candidats ont été embauchés par le parc aquatique intérieur Fallsview pour un travail saisonnier, à temps partiel pendant la saison morte et à temps plein pendant les mois d'été. Ces employés sont employés depuis plus de 2 ans. Ces employés gagnent le salaire minimum.

À la suite du succès du programme de stage initial, trois (3) candidats supplémentaires ont été embauchés pour travailler au parc aquatique (2018). En plus d'embaucher, à la suite de son travail avec la NTEC, le directeur général de Fallsview Andre Ross, s'est engagé à faire partie du comité consultatif du Collège Niagara ; il croit qu'il est important pour les établissements d'enseignement de préparer les jeunes personnes ayant un handicap à combler la pénurie de main-d'œuvre que connaît actuellement son industrie.

M. Ross a partagé son expérience dans le cadre de ce programme de stage avec ODEN. Dès le début, André Ross était ouvert à l'idée d'embaucher de manière plus inclusive, mais il a partagé que, comme beaucoup d'autres entreprises, il avait quelques préoccupations :

- Les employés auraient-ils besoin d'un plus haut degré de supervision ?
- Seraient-ils capables d'effectuer le travail aussi bien que les autres employés ?
- Devrait-il être constamment impliqué dans leur travail ?
- Comment discipliner ou fournir des commentaires sans problèmes ?

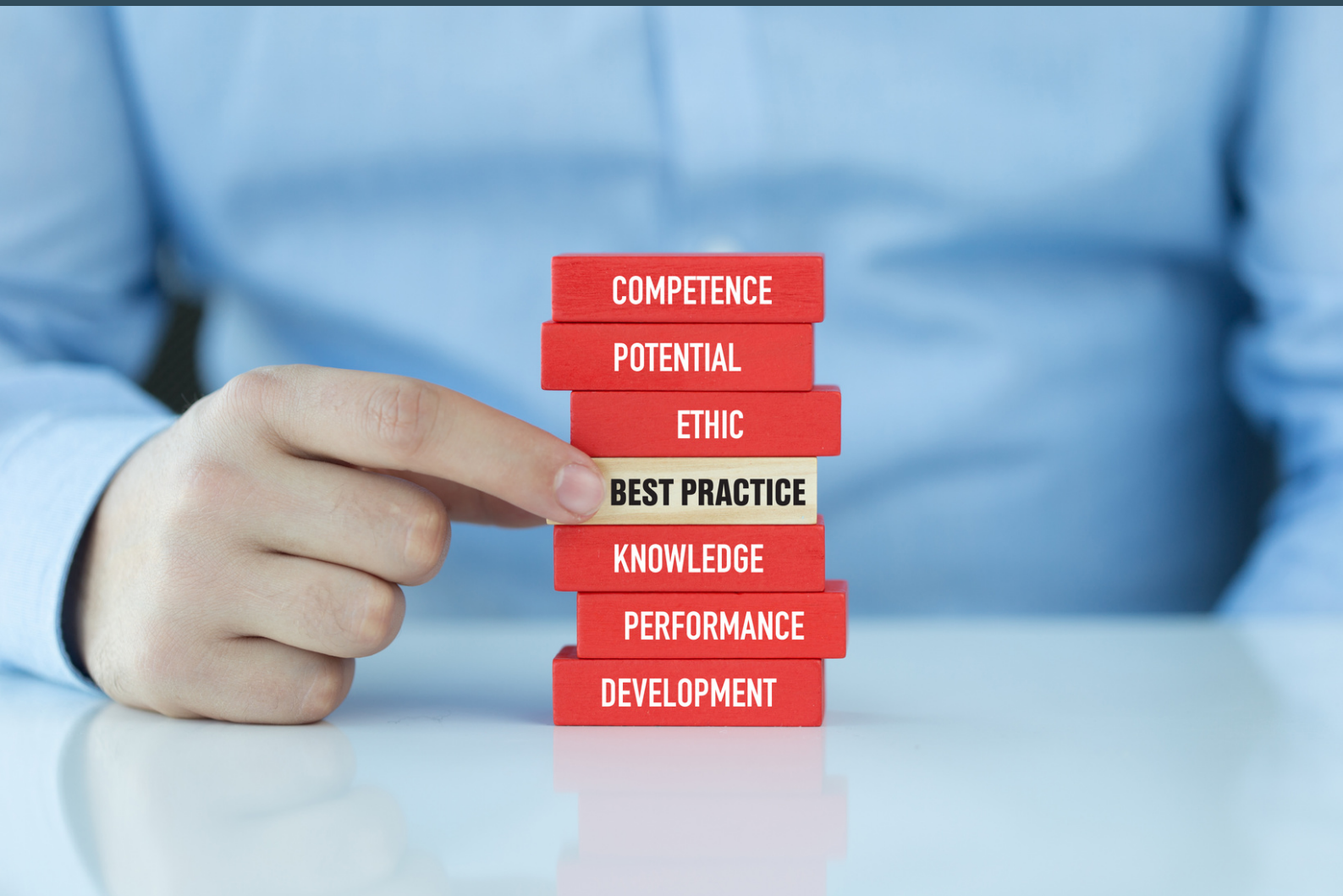
Il admet maintenant que les préjugés et les mythes susmentionnés étaient infondés et que le travail effectué par ces employés a été égal ou supérieur au travail des autres employés n'ayant pas de handicap autodéclaré.

Quelques années après avoir embauché des employés ayant des handicaps autodéclarés, M. Ross cherche comment mettre en œuvre l'embauche inclusive dans d'autres parties de l'hôtel, afin de vraiment créer un espace de travail inclusif.

LEÇONS APPRISSES

En discutant de l'étude de cas, la NTEC et le parc aquatique intérieur Fallsview conviennent que le partenariat a été fructueux. Plusieurs leçons sont devenues évidentes lors de la préparation de cette étude de cas :

1. Les compétences acquises grâce à ce programme de stages de préparation à l'emploi peuvent être applicables et transférables à d'autres secteurs d'emploi tels que les soins de longue durée.
2. Les entreprises ont besoin d'aide pour minimiser les risques - cette aide peut prendre la forme de ressources telles que l'encadrement professionnel, la formation sur le handicap, le soutien aux collègues et aux superviseurs.
3. L'employeur a indiqué plus tôt que le traitement des employés ayant un handicap doit être égal à celui des autres employés – afin de maintenir la performance de tous.
4. La formation des nouveaux employés dans les périodes lentes et achalandées est nécessaire, en particulier dans le secteur de l'hôtellerie où les pics saisonniers se produisent. Les agences doivent prévoir un soutien à la formation plus d'une fois au cours de l'année.
5. Le fait d'avoir des employés ayant un handicap a aidé le directeur général à déterminer le besoin d'un chef de service – un gestionnaire du nettoyage. Ce nouveau poste a permis aux employés ayant un handicap d'avoir un responsable ou un superviseur constant pouvant une rétroaction plus uniforme et opportune. Il s'agit d'un avantage involontaire d'une embauche plus inclusive, ce qui crée des gains d'efficacité.
6. Les coûts de main-d'œuvre n'ont PAS augmenté en raison de l'embauche de personnes ayant un handicap. La productivité n'a pas été affectée. Ces employés sont plus engagés et fiables.
7. Autres avantages d'embaucher de manière plus inclusive – les clients ont vraiment apprécié de voir et d'interagir avec des employés ayant un handicap. Nous savons que les clients reviennent parce que nous embauchons de manière plus inclusive.
8. Les employés qui ont un handicap ont une excellente attitude et confiance, et ce moral se développe dans tout le complexe.



Modèle de programme et pratiques prometteuses



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Modèle de programme -
Étude de cas 2020-2022**

MentorHabilités Ontario - Le mentorat fonctionne
Un modèle de mentorat qui favorise les résultats en
matière d'emploi

Les programmes de mentorat pour les personnes ayant un handicap ont plusieurs effets à long terme. Pour les demandeurs d'emploi ayant un handicap, une relation de mentorat peut être bénéfique sur le plan social. Si le mentorat mène à une offre d'emploi, le bénéfice se traduit par un impact économique. Pour les employeurs qui participent aux séances de mentorat, ces liens sont l'occasion de sensibiliser à l'inclusion des personnes ayant un handicap. Pour les prestataires de services de l'emploi, ces liens permettent d'améliorer les relations commerciales et de mieux soutenir les demandeurs d'emploi qui n'ont peut-être pas d'expérience professionnelle. L'ODEN a soutenu le programme MentorHabilités en Ontario au cours des trois dernières années et a identifié l'impact de ce programme de mentorat sur les résultats professionnels des participants. Ces trois dernières années, ODEN a soutenu le programme MentorHabilités en Ontario et a constaté l'impact de ce programme de mentorat sur les résultats des participants en matière d'emploi.

MentorHabilités Canada est une initiative d'emploi soutenue à l'échelle nationale qui facilite des occasions uniques de mentorat à court terme entre les employeurs et les personnes ayant un handicap. En fournissant et en célébrant des expériences de mentorat réussies dans des communautés à travers le Canada, cette initiative fait partie d'un effort national visant à promouvoir l'emploi des Canadiens ayant un handicap. Cette initiative est coordonnée par l'Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE) en collaboration avec des prestataires de services d'emploi dans les régions ou les provinces, connus sous le nom de carrefours provinciaux, qui sont situés dans tout le pays.¹

L'un des objectifs de MentorHabilités est de veiller à ce que les expériences de mentorat soient axées sur les passions, les intérêts et les choix de carrière des demandeurs d'emploi. Ce mentorat offre aux demandeurs d'emploi une excellente opportunité d'exploration de carrière. Les employeurs qui n'ont que peu ou pas d'expérience de la supervision d'une personne ayant un handicap ont la possibilité d'élargir leur compréhension de la valeur d'une main-d'œuvre inclusive. Ils font l'expérience directe de la contribution que les personnes ayant un handicap peuvent apporter à leur lieu de travail.

Il est important de noter que MentorHabilités se concentre essentiellement sur le partage des connaissances et des informations, en fournissant un accès aux outils et aux ressources pour faciliter avec succès les opportunités de mentorat positives et bénéfiques pour les employeurs, les mentors et les demandeurs d'emploi.

L'étude de cas suivante examine l'objectif du lancement de MentorHabilités, les voies empruntées pour lancer avec succès cette initiative pancanadienne, les pratiques prometteuses et les exemples de réussite.

¹ Qu'est-ce que MentorHabilités ? <https://supportedemployment.ca/mentorability/>

Aperçu de MentorHabilités Canada

MentorHabilités Canada est une initiative d'emploi soutenue à l'échelle nationale qui facilite des occasions uniques de mentorat à court terme entre les employeurs et les personnes ayant un handicap. Ce projet est financé par le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées du gouvernement du Canada et a été lancé en 2018. En fournissant et en célébrant des expériences de mentorat réussies dans des communautés à travers le Canada, cette initiative fait partie d'un effort national visant à promouvoir l'emploi des Canadiens ayant un handicap.

Cette initiative est coordonnée par l'Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE) en collaboration avec des prestataires de services d'emploi sélectionnés, appelés carrefours provinciaux, situés dans tout le pays. L'équipe de MentorHabilités est composée de coordinateurs de centres provinciaux, de formateurs provinciaux et de personnel. Il existe actuellement huit partenaires au Canada, dont la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, le Québec, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et l'Île-du-Prince-Édouard, ainsi que dix carrefours provinciaux au Canada. Chaque site partenaire comprend des employeurs, des mentors et des protégés. La figure 1 illustre la structure de MentorHabilités Canada.

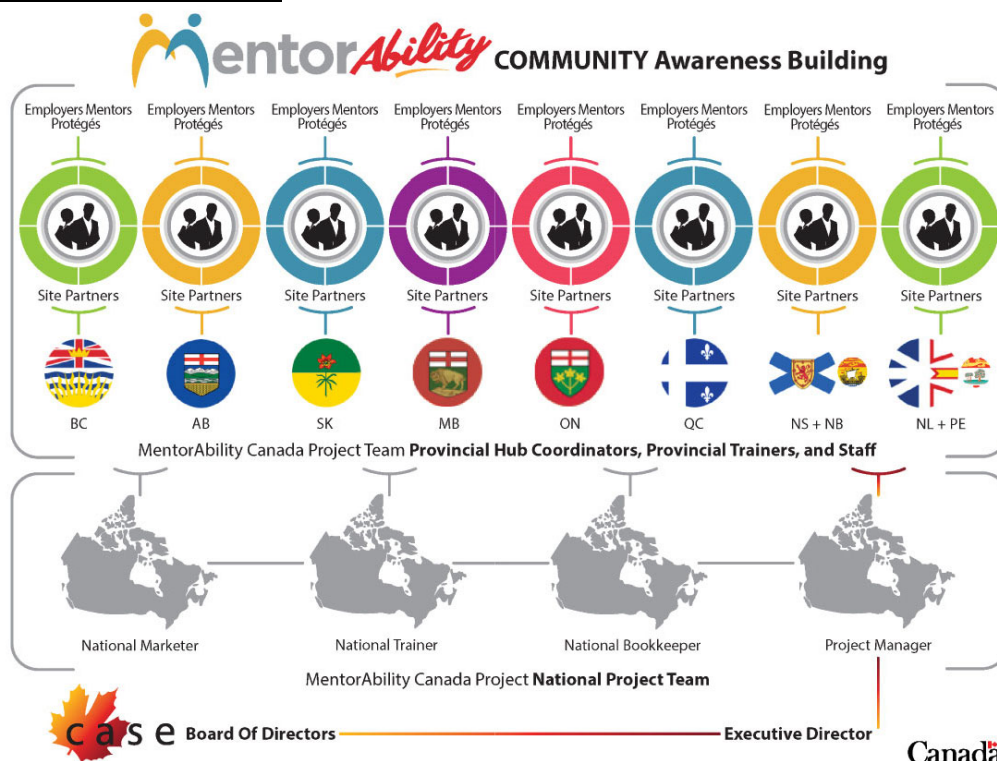


Figure 1. MentorHabilités Canada (<https://supportedemployment.ca/fr/mentorability/>)











² <https://supportedemployment.ca/mentorability/>

Les carrefours provinciaux sont des fournisseurs de services d'emploi qui travaillent directement avec l'ACSE pour offrir le programme MentorHabilités dans tout le Canada. Les carrefours provinciaux sont le premier point de contact entre les prestataires de services d'emploi locaux (**sites partenaires**), les personnes ayant un handicap (**protégés**) et les employeurs (**mentors**).³



La figure 2 illustre cette relation.

Le tableau 1 résume les centres provinciaux qui soutiennent le programme MentorHabilités à travers le Canada.

Logo de l'agence	Liens de l'agence
	https://inclusionbc.org/our-services/mentorability/
	https://www.c-a-s-s.org/our-programs/calgary-alternative-employment-services/
	https://gatewayassociation.ca/mentorability-canada-project/
	https://www.facebook.com/mentorabilitySK/?eid=ARDfoVROhkV1FRa7AiM_drS-3inswkp6EVTjma72npKF50EdDvJhIAu7c9sSwLv0TuNiy_BNmTojJ83m
	http://waso.ca/neww/
	https://www.odenetwork.com/initiatives/mentorability/
	https://www.marchofdimes.ca/en-ca/aboutus/newsroom/whatsnew/Pages/MentorAbility.aspx
	https://sphere-qc.ca/initiatives/mentorhabilites/
	https://teamworkcooperative.ca/
	https://www.avalonemploy.com/

³ Qu'est-ce qu'un carrefour provincial ? <https://supportedemployment.ca/mentorability/provincial-hubs/>

Définition du mentorat - Impacts et avantages

Le mentorat est défini comme une relation entre un mentor et un mentoré pour guider et aider les mentorés à développer leurs compétences, à élargir leurs connaissances et à acquérir de nouvelles perspectives de développement personnel et professionnel. Il existe différents types de mentorat, notamment

- Le mentorat individuel, qui implique un mentor et un mentoré,
- Le mentorat de pair à pair est un mentorat entre collègues,
- Le mentorat virtuel qui implique un soutien à distance entre le mentor et le mentoré,
- Le mentorat d'entreprise implique des sessions de mentorat en équipe entre les mentors et les mentorés et implique les employeurs, et
- Le mentorat de groupe implique qu'un mentor travaille avec plusieurs personnes^{guidées.4}

MentorHabilités offre un mentorat à *court terme*. Les mentorats à court terme se concentrent sur des objectifs et des résultats spécifiques sur une période plus courte. Cet arrangement permet aux demandeurs d'emploi, aux protégés et aux mentors de se concentrer sur un objectif spécifique d'*exploration de carrière*.

MentorHabilités met en relation des protégés avec des mentors en fonction des intérêts des protégés afin que ces derniers puissent découvrir et en apprendre davantage sur diverses carrières. Le mentorat permet aux protégés, en suivant leur mentor, de découvrir différents types d'emploi, de poser des questions et de réfléchir à la possibilité de poursuivre leur carrière dans ce domaine.

Pour soutenir les relations de mentorat, MentorHabilités Canada fournit une trousse d'outils complète aux fournisseurs de services d'emploi afin qu'ils puissent entamer une conversation avec les employeurs qui sont intéressés à devenir des mentors. Ces discussions sont l'occasion pour les employeurs de s'informer sur les pratiques d'intégration et les mesures de soutien.

Parties prenantes du programme MentorHabilités

Trois parties prenantes principales sont identifiées dans le cadre du programme MentorHabilités : les prestataires locaux de services d'emploi (**sites partenaires**), les personnes ayant un handicap (**protégés**) et les employeurs (**mentors**).

Qui peut être mentor ?

Tout chef d'entreprise désireux de rencontrer un demandeur d'emploi talentueux et motivé ayant un handicap peut devenir mentor. Les mentors sont des professionnels, des entreprises ou des organisations qui peuvent consacrer du temps à leur protégé pendant la journée.

MentorHabilités offre aux entreprises privées, aux organisations à but non lucratif et aux employeurs du secteur public la possibilité de promouvoir l'emploi des personnes handicapées, de reconnaître les talents et le potentiel, de développer des relations durables avec les dirigeants de la communauté, de puiser dans un vivier de futurs employés potentiels et de faire preuve de leadership au sein de la communauté,

⁴ <https://www.guider-ai.com/blog/types-of-mentoring>).

et attirer l'attention des médias. Les employeurs peuvent s'impliquer en encourageant les employés et les cadres à jouer le rôle de mentors.

Les entreprises ont également la possibilité de travailler directement avec des agences de services qui peuvent les aider à entrer en contact avec des demandeurs d'emploi et à accéder au réseau de MentorHabilités partout au Canada. *Les entreprises qui acceptent le mentorat s'engagent et font preuve de pratiques inclusives intentionnelles, promeuvent et soutiennent le changement de discours sur l'embauche de personnes ayant un handicap et défendent l'autonomisation des demandeurs d'emploi handicapés, explique Amy Widdows, facilitatrice du programme MentorHabilités d'ODEN.*

Voici quelques témoignages de mentors.

« Tout le monde est capable et talentueux. » - Employeur

« En apprenant de ce programme de mentorat, j'ouvre une nouvelle voie pour partager mon expérience et mes connaissances sur le secteur de la main-d'œuvre dans lequel je travaille depuis plus de 25 ans avec les jeunes générations désireuses d'entrer dans le secteur de l'environnement. » - Employeur

« Avant cet engagement, je ne savais pas que je pouvais être utile à ma communauté. Cela m'a permis d'établir des relations et m'a incité à m'engager davantage dans ma communauté. » - Employeur

Qui peut être protégé ?

Les personnes ayant un handicap qui recherchent activement un emploi sont invitées à participer et à être mises en relation avec un mentor qui travaille dans le domaine professionnel qui les intéresse. Les protégés soumettent une demande à leur coordinateur local, qui s'efforcera ensuite de faciliter une opportunité de placement. Les personnes ayant un handicap, quel qu'en soit le type ou le niveau, sont invitées à poser leur candidature - il s'agit d'une initiative qui concerne tous les types de handicap. La seule condition de participation est un désir fort et sincère de travailler au sein de la communauté.

Vous trouverez ci-dessous des témoignages de protégés qui ont été mis en relation avec des mentors par l'intermédiaire de MentorHabilités.

« Des carrières que je pensais ne pas pouvoir poursuivre sont applicables et valent la peine d'être recherchées. » - Protégé

« J'ai beaucoup plus d'options que la vision étroite que j'avais pour moi-même avant notre conversation. Non seulement pour mon avenir immédiat, mais aussi pour mon avenir à long terme. » - Protégé

« Tout le monde peut réussir dans ce domaine malgré son handicap. » - Protégé

Qui peut être coordinateur local ou site partenaire ?

Les coordinateurs locaux peuvent être des professionnels de la réadaptation travaillant pour des agences locales pour l'emploi, des éducateurs, des responsables de communautés de personnes handicapées, des chefs d'entreprise et des dirigeants syndicaux, etc. Toute personne ou



organisation ayant un intérêt réel pour la promotion de l'emploi et la pleine intégration des personnes ayant un handicap est la bienvenue en tant que coordinateur local. Voici

un témoignage d'un prestataire de services de l'emploi qui a facilité un certain nombre de mentorats par l'intermédiaire de MentorHabilités.

« Le concept d'expériences de mentorat à court terme par rapport à des stages ou des expériences professionnelles est une excellente idée. Les demandeurs d'emploi ou les curieux de l'emploi peuvent faire des essais, en apprendre davantage sur le domaine et faire des premiers pas d'une manière qui peut atténuer l'anxiété. » - Prestataire de services d'emploi

MentorHabilités - L'impact en chiffres

Les quatre piliers du programme MentorHabilités sont le renforcement des capacités des employeurs, l'engagement des parties prenantes, l'augmentation de la représentation et l'encouragement des employeurs à s'adresser aux agences de services pour un soutien à long terme. Les sites partenaires ont réalisé ces actions par le biais d'un certain nombre d'activités dans leurs régions.

La capacité des employeurs s'est accrue grâce à la sensibilisation, à l'établissement de relations par le biais de mentorats, de séances d'information et d'ateliers visant à promouvoir leurs entreprises, de formations pour les employeurs et les prestataires de services, et d'autres événements virtuels.

Les formations, les événements de mise en réseau et les webinaires pour employeurs ont contribué à changer le discours sur l'embauche inclusive, en offrant des opportunités d'élargir les connaissances sur la manière de créer des pratiques d'embauche inclusives. Il est essentiel de traduire ces intentions et ces enseignements en actions. Le programme MentorHabilités a permis de comprendre comment le handicap recoupe d'autres identités - MentorHabilités s'efforce d'impliquer d'autres communautés qui recoupent la communauté des personnes ayant un handicap afin de continuer à sensibiliser et à garantir qu'une représentation diversifiée de dirigeants à travers le pays plaide également en faveur de l'inclusion des personnes ayant un handicap.

Le programme offre aux protégés une occasion unique de créer des liens dans un environnement exempt de tout jugement, tout en découvrant diverses possibilités de carrière et en sensibilisant les employeurs au talent et à l'intérêt des personnes ayant des handicaps visibles et invisibles.

Les prestataires de services d'emploi qui travaillent avec MentorHabilités s'engagent à accroître l'engagement des employeurs, à sensibiliser à l'embauche inclusive et à offrir des opportunités précieuses aux demandeurs d'emploi qui se sont inscrits au programme. Ces agences locales jouent un rôle important en changeant le discours sur l'embauche inclusive intentionnelle tout en aidant les demandeurs d'emploi à trouver un emploi intéressant.

Les prestataires de services de l'emploi qui participent à MentorHabilités ont accès au suivant :

- le partage des connaissances et le transfert des pratiques prometteuses,
- des discussions avec d'autres agences sur la manière de relever les défis ou de surmonter les obstacles,
- des possibilités d'élargir les connaissances et l'expertise,
- des ressources et des idées novatrices.

Ces agences ont mis l'accent sur la collaboration et ont créé une communauté de pratique de manière informelle.

Toutes ces parties prenantes travaillant ensemble ont eu un impact significatif sur les protégés participants. En septembre 2021, MentorHabilités Canada avait fait état de plus de 250 jumelages entre des mentors et des protégés à l'échelle nationale depuis le lancement du programme en septembre 2019. Au niveau national, plus de 130 sites partenaires sont devenus des coordinateurs locaux et, ensemble, ils ont animé plus de 400 ateliers et événements avec plus de 200 engagements communautaires.⁵ Les résultats de MentorHabilités Ontario sont décrits dans le tableau 2.

Tableau 2- MentorHabilités Ontario - Résultats de l'engagement

Mesure	Année 1	Année 2	Année 3
Nombre de jumelages par mentorat	38	31	48 [jusqu'en octobre 2021]
Nombre de personnes embauchées	30 personnes pour la durée du programme		
Nombre de mentors fournissant un retour d'information après le mentorat (par le biais d'enquêtes)	48 (Année 3)		
Nombre de protégés fournissant un retour d'information après le mentorat (par le biais d'enquêtes)	37 (Année 3)		

Succès de MentorHabilités - Accent sur l'Ontario

En Ontario, la Marche des dix sous du Canada collabore avec le Réseau ontarien d'aide à emploi pour les personnes handicapées (ODEN) pour codiriger le programme MentorHabilités Ontario. Ces deux organisations ont une mission et une vision communes : sensibiliser à l'importance du mentorat et accroître les possibilités d'emploi pour les personnes ayant un handicap.

MentorHabilités Ontario a délibérément refusé de centraliser cette initiative dans une seule région ; la MDSC et ODEN ont plutôt travaillé à étendre la portée de MentorHabilités Ontario afin de représenter un large éventail de communautés. Afin d'accroître la sensibilisation et l'engagement dans la province, les organisations ont élaboré un plan initial visant à parcourir la région et à organiser des séances d'information. Cependant, les déplacements n'ont pas été possibles en raison de la pandémie de COVID-19, et les plans de MentorHabilités Ontario ont été modifiés pour des engagements virtuels.

Aux tous débuts de MentorHabilités Ontario, les fournisseurs de services d'emploi qui ont participé au lancement du programme croyaient fermement en son potentiel d'impact et ont intentionnellement défendu le programme auprès d'autres agences. Ces premiers utilisateurs sont devenus les premiers défenseurs des avantages de ce programme, tant pour les demandeurs d'emploi handicapés que pour les employeurs.

⁵ Entretien avec Amy Widdows, co-facilitatrice de MentorHabilités pour l'Ontario.

La pandémie de COVID-19 a amplifié les obstacles auxquels font face les personnes ayant un handicap, perturbant la stabilité financière des entreprises et entraînant une hausse du taux de chômage dans la province. Bien qu'il s'agisse de défis importants, MentorHabilités Ontario a facilité plusieurs mentorats pendant la pandémie, comme l'illustre le tableau 2 ci-dessus.

Sensibilisation dans les moments difficiles

La pandémie a imposé de sévères restrictions aux méthodes traditionnelles de promotion et de commercialisation des nouveaux programmes. Dans le passé, un programme tel que MentorHabilités aurait été promu à l'aide de méthodes telles que des tournées et des visites d'organisations afin d'impliquer de nombreux niveaux de parties prenantes. Toutefois, en raison des restrictions imposées aux déplacements et aux réunions, MentorHabilités Ontario a dû sortir des sentiers battus pour sensibiliser le public à cette importante initiative.

Au cours de l'été 2020, MentorHabilités Ontario a réussi à rehausser son programme en lançant une série de carrière d'été de huit semaines. Cette série s'est déroulée de juillet à août 2020, et chaque événement a duré une heure.

La série sur les carrières d'été avait pour but de sensibiliser et d'élargir les connaissances des demandeurs d'emploi ayant un handicap en leur donnant l'occasion d'explorer différentes options et possibilités de carrière. Voici les secteurs d'activité mis en évidence pendant les 8 semaines de la [série de carrière d'été de MentorHabilités](#) :

- Entrepreneurat,
- Radiodiffusion,
- Finance/Bancaire,
- Fabrication,
- Services de développement ,
- Recrutement/Ressources humaines,
- Ventes et affaires.

La collaboration à l'enregistrement d'épisodes de balado a constitué un autre moyen novateur de faire connaître le programme MentorHabilités Ontario. En partenariat avec ODEN et la MDSC, [Spero Canada](#) a offert une plateforme pour promouvoir le programme. [Across the Desk](#) est un balado bien établi qui sensibilise à l'autisme et à d'autres aspects du handicap. Deux épisodes ont été enregistrés et sont disponibles dans le balado pour sensibiliser à l'importance du mentorat pour les personnes ayant un handicap.

Le balado invite les employeurs et les protégés qui ont participé au programme MentorHabilités à parler de leurs expériences et des avantages de ce programme, tout en soulignant l'importance de l'embauche intentionnelle inclusive.

Défis et obstacles rencontrés et surmontés

Bien que MentorHabilités Ontario ait connu un grand succès et se soit révélé être un programme très efficace, le fait de reconnaître qu'il y avait des obstacles au début du programme est une réflexion nécessaire sur les leçons apprises.

L'un des obstacles rencontrés dès le début a été la question de la couverture d'assurance, ou de l'absence de couverture, pour les protégés qui se rendent sur le site de l'employeur. Cela a créé une hésitation, réelle ou perçue, pour les employeurs à s'engager et à devenir des mentors. L'ACSE, l'organisation responsable du programme, a compris que pour éliminer cet obstacle, elle devait adopter une nouvelle approche et fournir une couverture d'assurance aux protégés. La suppression de cet obstacle a permis d'augmenter le nombre d'employeurs engagés à travers le Canada.

À l'instar de nombreux autres programmes exigeant des interactions en personne, la pandémie de COVID-19 a contraint le programme MentorHabilités au Canada à abandonner les mentorats en personne au profit d'événements et d'un soutien en ligne. Bon nombre des petites organisations locales qui participent au programme ont bénéficié de leur implication dans une organisation nationale qui pouvait les aider à comprendre comment entrer en contact avec les demandeurs d'emploi dans un environnement de travail virtuel.

Recommandations pour la durabilité future

MentorHabilités Ontario a envisagé d'autres moyens de promouvoir l'adoption du programme auprès d'un plus grand nombre de fournisseurs de services d'emploi et de conseils scolaires qui bénéficieraient de l'inclusion de MentorHabilités dans leur catalogue de services offerts.

Les fournisseurs de services d'emploi peuvent ajouter MentorHabilités à leur menu de services dans le cadre de leurs *services de découverte de l'emploi*, une phase du processus de pré-emploi au cours de laquelle les demandeurs d'emploi explorent les options de carrière. Cette phase de découverte peut également aider les agences à mieux établir des correspondances en matière d'emploi, de sorte que MentorHabilités serait utile au processus de pré-emploi avant le développement de l'emploi et le placement.

MentorHabilités peut être lancé dans les écoles secondaires pour aider les étudiants et les enseignants dans le processus de jumelage et de placement co-op, car le programme prévoit des possibilités d'apprentissage par l'expérience pour les étudiants ayant un handicap.

MentorHabilités Ontario a de grands espoirs quant à l'avenir durable de ce programme. La recommandation que ce site partenaire offrirait pour atteindre cet objectif comprend la mise en œuvre d'opérations qui permettent une base de données centralisée pour maximiser le soutien. Par exemple, si un protégé d'une région ne dispose pas de l'expertise ou de l'intérêt nécessaire, ce carrefour peut s'adresser à d'autres carrefours régionaux pour accéder à l'expertise.

Mary Beshai, directrice de MentorHabilités Canada chez l'Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE), a expliqué combien il est important de laisser un héritage pour assurer la poursuite de la mission et de la vision de ce programme. Un élément essentiel est la sensibilisation et la facilité d'accès aux outils développés pour soutenir les employeurs, les protégés et les prestataires de services de l'emploi. Actuellement, MentorHabilités Canada se concentre sur les besoins des carrefours à travers le pays et travaille collectivement au renforcement de la relève à long terme.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées

Le pouvoir de la communauté de pratique (CdP)

Préambule

Le Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées (ODEN) a lancé sa première communauté de pratique (CdP) au milieu de la pandémie de COVID-19 pour soutenir les organismes de services d'emploi et les conseils scolaires qui offrent le programme Transition d'emploi d'été (SET) et le programme jobPath en Ontario.

Ce qui suit explorera le parcours d'ODEN avec la communauté de pratique, illustrera la valeur et les avantages, explorera pourquoi et comment ODEN a lancé avec succès la Communauté de pratique de transition d'emploi d'été (SET) et jobPath, et partagera des outils, y compris le guide de partenariat d'ODEN et des recommandations sur la façon dont les organisations pourraient créer leur propre communauté de pratique.

Si vous ou votre organisation envisagez de créer une communauté de pratique, cette étude de cas vous guidera dans votre cheminement du concept à la création et à la construction de votre CdP à partir de zéro. ODEN partagera également certaines pratiques prometteuses qui vous aideront à construire et à maintenir avec succès votre CdP.

Résumé

Le Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées (ODEN) est un réseau provincial de plus de 140 prestataires de services d'emploi unis pour accroître les possibilités d'emploi pour les personnes ayant un handicap. ODEN travaille aussi directement avec les entreprises pour améliorer leurs pratiques d'embauche inclusive et les aider à devenir conscientes et confiantes en matière de handicap.

ODEN existe depuis plus de 12 ans et a travaillé avec de petites, moyennes et grandes entreprises, le gouvernement et des fournisseurs de services d'emploi.

Notre mission est de :

- Accroître les possibilités d'emploi pour les personnes ayant un handicap en s'attaquant aux problèmes liés à l'élimination des obstacles.
- Élargir les connaissances des entreprises et des secteurs d'activité sur les mérites de l'embauche intentionnelle de personnes ayant un handicap.
- Améliorer les aptitudes et les compétences des fournisseurs de services d'emploi par le partage des connaissances, la formation et la promotion de pratiques prometteuses.

Pour concevoir et lancer une communauté de pratique, il est essentiel d'avoir une compréhension précise de ce qu'est une CdP, de son rôle fondamental, de sa valeur et de ses avantages. Le Guide de partenariat d'ODEN est un excellent outil à utiliser pour les organisations qui envisagent de développer des partenariats, des collaborations et même de démarrer leur propre CdP. Ce guide de partenariat a joué un rôle essentiel dans l'élaboration de la RAISON D'ÊTRE D'ODEN *en vue de la création de notre première communauté de pratique*.

Une communauté de pratique (CdP) est un groupe de personnes qui partagent un objectif commun, renforcent leurs capacités et se réunissent pour apprendre et atteindre des objectifs individuels, de groupe et organisationnels.

La création d'une communauté de pratique peut être extrêmement bénéfique et a une valeur à long terme pour les membres et l'organisation. La valeur et les avantages à long terme comprennent l'accès à l'expertise, les capacités et la réflexion stratégiques, le partage et le transfert des connaissances, la capacité du système, les remue-méninges sur les possibilités et les idées, l'offre de soutien, l'expansion du réseau des organisations, la résolution de problèmes et le fait de se tenir au courant des innovations.

Une CdP offre également l'occasion de profiter les uns des autres en créant un pipeline d'outils, de ressources et de pratiques prometteuses qui, en retour, renforceront les connaissances, les compétences et l'expérience des membres et de l'organisation. De grandes choses peuvent être accomplies même avec des ressources limitées lorsque nous travaillons collectivement au sein de nos communautés.

Le parcours d'ODEN

Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé en mars 2020, ODEN a pris les mesures nécessaires pour réévaluer les méthodes de pratique existantes et apporter un changement rapide à nos services de prestation, de soutien et de formation pour les agences de services d'emploi, les entreprises, les conseils scolaires, les communautés, les établissements d'enseignement postsecondaire et les communautés de toute la province.

La pandémie a eu de lourdes répercussions sur les agences de services d'emploi, de sorte que les fournisseurs de services d'emploi (PSE) ne pouvaient plus offrir des services ou offrir un soutien en personne. Il fallait passer rapidement d'une prestation de services en personne à une prestation de services virtuels pour maintenir et soutenir adéquatement les clients. Cependant, avec les règlements COVID-19 tels que la distanciation sociale, il y avait plusieurs inconnus et incertitudes auxquels les prestataires de services d'emploi étaient confrontés, en particulier la prestation de services en ligne et la poursuite de la prestation de programmes en ligne sans réduire ou avoir une incidence sur la qualité du soutien et des services fournis et reçus par les clients.

Reconnaissant qu'il s'agit d'une énorme préoccupation, ODEN a pris la décision de lancer sa première Communauté de pratique du programme de transition d'emploi d'été (SET) | jobPath en octobre 2020. Lorsque les prestataires de services d'emploi collaborent au profit des chercheurs d'emploi et des entreprises, l'accent est mis sur l'efficacité organisationnelle, ce qui se traduit par des gains d'efficacité qui sont naturellement créés.

Le programme de transition d'emploi d'été (SET) vise à mettre les étudiants ayant un handicap en contact avec un emploi d'été tout en leur fournissant un encadrement en milieu de travail.

jobPath est un programme primé et reconnu à l'échelle internationale qui est utilisé pour aider les étudiants ayant un handicap à réussir leur transition de l'école au travail. jobPath est offert sous forme d'une série d'ateliers et offre aux jeunes l'occasion d'en apprendre davantage sur eux-mêmes et d'interagir en groupe, tout en se préparant à l'emploi.

Dans un premier temps, nous avons utilisé notre Feuille de travail d'autoréflexion organisationnelle du Guide de partenariat pour définir clairement notre objectif et notre RAISON D'ÊTRE pour la création d'une CdP SET/jobPath, déterminer les ressources nécessaires à la création d'une CdP, convenu qu'ODEN faciliterait la CdP et conçu un mandat à signer par les membres potentiels de la Communauté de pratique.

Après avoir conceptualisé ce que la CdP englobera, ODEN a communiqué avec plusieurs prestataires de services d'emploi de la province pour faire le suivi, discuter du soutien nécessaire, comprendre les préoccupations existantes et évaluer leur intérêt à se joindre à une Communauté de pratique SET | jobPath. Les prestataires de services d'emploi ont rapidement confirmé leur engagement et ont convenu qu'avoir une CdP qui soutient les prestataires de services d'emploi était essentiel, surtout pendant la pandémie de COVID-19, pour réussir à offrir et à soutenir les jeunes qui participent au programme de transition d'emploi d'été (SET) ou JobPath.

L'objectif de la Communauté de pratique SET/jobPath est de favoriser le dialogue, d'accroître l'engagement, d'introduire et de favoriser la culture de partage et de transfert des connaissances, de soutenir, de partager les ressources, de fournir de manière collaborative des solutions novatrices et des pratiques prometteuses, de déterminer les mesures de réussite et d'avoir une incidence positive sur la prestation du programme SET/jobPath par les prestataires de services d'emploi.

Cette CdP établira, renforcera et maintiendra également de manière organique les relations entre les programmes de services d'emploi afin de mieux offrir le programme SET/jobPath tout en offrant les meilleurs résultats possibles aux jeunes et aux entreprises.

Cadre de référence

Pour confirmer l'engagement et assurer la responsabilisation des fournisseurs de services d'emploi, ODEN a élaboré un mandat qui détaillait la vision, la mission, les objectifs, l'engagement et la responsabilité à convenir et à signer par chaque membre de la CdP SET/jobPath. Nous avons également créé un plan stratégique pour aider à exécuter les tâches, surveiller les progrès et garantir que les objectifs et la mission de la CdP seront atteints.

Les membres de la CdP SET/jobPath se sont engagés à : Assister à toutes les réunions prévues avec un représentant, y compris un représentant suppléant de chaque agence de services d'emploi, afin de participer activement et de contribuer à la CdP. Les membres accepteront de fournir un soutien, d'aider à identifier les pratiques prometteuses, de participer au partage et au transfert des connaissances, d'aider à l'élaboration d'un outil d'évaluation pour rendre compte et surveiller les progrès, d'aider à déterminer les résultats, de cultiver et de documenter des études de cas sur la façon dont le programme Transition d'emploi d'été (SET) et le programme jobPath sont offerts dans différents milieux, y compris la prestation de programmes en personne et en ligne en Ontario.

Il est important de reconnaître que même si un mandat a été approuvé et engagé, cela ne signifie pas nécessairement que les objectifs ou la mission fixés de la CdP seront atteints. Cela pourrait simplement être dû à un manque de responsabilisation.

La responsabilisation est tout aussi importante que l'engagement des membres. C'est pourquoi nous avons décidé d'inclure une clause sur la responsabilité des membres actuels et futurs de la CdP dans notre mandat. Cette responsabilité de la CdP consiste à aider les membres à identifier l'innovation et les pratiques prometteuses, à développer des relations entre les prestataires de services d'emploi pour favoriser la collaboration, à créer un espace sûr pour favoriser le partage et le transfert des connaissances et à exécuter les tâches de la CdP, comme illustré dans le mandat de la CdP SET/jobPath.

Voici un exemple de responsabilisation : si un membre s'est porté volontaire pour accomplir une tâche avant la date limite convenue et n'a pas été en mesure d'accomplir cette tâche sans communication ou raison, cela pourrait amener la ou les personnes qui gèrent la CdP à suspendre ou à retirer l'adhésion de cette personne. Pour qu'une CdP fonctionne avec succès, il doit y avoir une répartition égale de l'engagement, de la responsabilité, et de la participation entre les membres.

Une communauté de pratique peut ne pas réussir s'il y a un manque de compréhension des attentes des membres. Cette préoccupation peut être atténuée en ayant une conversation honnête avec les membres potentiels et en indiquant clairement à qui s'adresse la CdP, ainsi que les objectifs et les besoins, la responsabilité, les attentes et les règlements. Tout cela *DOIT* être illustré dans un cadre de référence ou un document de partenariat de la CdP. Voici un exemple de clause qui pourrait être insérée dans le cadre d'un mandat de la CdP; si un membre a manqué plus de 3 réunions sans raison ni communication et n'a pas pris les dispositions nécessaires pour mettre en place une représentation alternative, la CdP peut demander au membre de céder son siège à un autre membre.

Avoir une clause spécifique dans un cadre de référence qui met clairement en valeur la mission, les objectifs, les attentes, l'engagement, la responsabilité et les règlements peut vraiment aider à recruter les membres appropriés pour aider à la relève de votre communauté de pratique.

Modèle RACI

Une autre approche pour assurer une répartition égale de l'engagement, de l'initiative et des tâches entre les membres consiste à utiliser le modèle RACI référencé dans le Guide de partenariat de l'ODEN. Un modèle RACI est utilisé pour identifier les attentes et la responsabilité afin d'éviter toute confusion de la part des membres et de s'assurer que les tâches nécessaires sont accomplies. Lorsque les membres savent ce que l'on attend d'eux, il est plus facile de contribuer avec succès à une CdP.

L'acronyme RACI signifie : *R – Responsable* : Tout membre qui accepte d'assumer une tâche est responsable de l'accomplissement de la tâche. *A - Assume la responsabilité* : Tout membre qui a accepté d'accomplir une tâche doit accepter d'être tenu(e) responsable de cette tâche. *C - Consulté* : Les membres qui fournissent de l'information et de l'expertise à une CdP, par exemple : partager leurs idées, leurs ressources ou leurs pratiques prometteuses pour n'en nommer que quelques-uns et enfin, *I – Informé* : Tout membre qui accepte une tâche doit communiquer les progrès et les défis à la CdP. Si des retards ou des préoccupations surviennent, d'autres membres de la CdP pourraient aider. Le fait de ne pas communiquer ouvertement sur les progrès pourrait affecter les autres membres et le résultat de la tâche.

La première étape d'une RACI consiste à énumérer toutes les tâches nécessaires au sein de la CdP. La deuxième étape consiste à discuter, attribuer et écrire quel(s) membre(s) prendra la tête ou collaborera sur chacune des tâches. La troisième étape consiste à décider collectivement quel membre se verra attribuer la responsabilité (R) et assumera la responsabilité (A) pour chaque tâche, et qui sera consulté (C) et informé (I). Cela clarifiera les attentes de vos membres.

Évaluation du rendement

La mise en œuvre d'un examen du rendement des membres d'une CdP aidera à déterminer et à confirmer si tous les membres s'engagent et contribuent de manière égale à une communauté de pratique. Les évaluations du rendement des membres évaluent leur niveau d'engagement, leur initiative, leur division du travail et déterminent si les membres collaborent au profit de la CdP, si cela mène à de nouvelles opportunités, à de meilleurs résultats ou à de meilleures ressources. Une évaluation du rendement peut également examiner l'engagement des membres et aider à déterminer si un ou plusieurs membres doivent être éliminés pour la relève d'une CdP.

De plus, la mesure de l'impact joue un rôle central dans l'identification et l'évaluation des impacts d'un projet ou d'une organisation. Il peut également contribuer à un changement systémique et durable tout en demandant aux personnes impliquées de rendre compte de leur performance.

Les membres de la communauté de pratique SET/jobPath – les prestataires de services d'emploi (PSE) mesurent l'incidence sur la prestation du programme en ligne SET/jobPath en se servant continuellement des méthodes qualitatives et quantitatives pour comprendre l'expérience client et la qualité de la formation, ainsi que pour recueillir des données sur le # de clients qui ont réussi leur transition vers un emploi à la suite du programme SET et/ou jobPath.



Cette communauté de pratique continuera de s'affiner, de réfléchir et de s'efforcer d'atteindre les objectifs, de célébrer les réalisations, de mesurer les impacts, de mener des évaluations, de favoriser la collaboration, de créer un répertoire d'outils et de ressources et de mettre l'accent sur l'innovation et les pratiques prometteuses en ce qui concerne le programme SET et jobPath.

Ressources et annexes

1) Création de communautés de pratique

<http://www.communityofpractice.ca/background/what-is-a-community-of-practice/>

2) Annexe 1 : Guide de partenariat ODEN, modèle RACI

3) Annexe 2 : Guide de partenariat ODEN, Feuille de travail d'autoréflexion organisationnelle

Ressource 1 : Feuille de travail d'auto-réflexion de l'organisation (page 1 sur 4)

Avant de conclure un partenariat ou une collaboration pour une meilleure prestation de services, rassemblez les membres de votre équipe de services d'emploi et explorez vos réponses aux questions suivantes. Cela permettra de connaître les points forts et les besoins de vos services d'emploi, ce que vos clients obtiennent de votre service actuel, et dans quelle mesure vous pouvez travailler avec d'autres organisations pour accroître le succès de vos clients et de l'organisation en général.

1. Quels sont les services de l'emploi que nous offrons effectivement ?	
ENREGISTREZ VOS RÉPONSES. Fournissez autant de détails que possible. Utilisez des pages supplémentaires si vous avez besoin de plus d'espace.	ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES. Notez tout suivi nécessaire et la date d'échéance.

Ressource 1 : Feuille de travail d'auto-réflexion de l'organisation (page 2 sur 4)

2. Quels services d'emploi pourrions-nous mieux offrir ?

ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.

ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.

--

--

3. Où nos clients réussissent-ils ?

ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.

ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.

--

--

4. Dans quelle mesure nos clients échouent-ils ?

ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.

ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.

--

--

Ressource 1 : Feuille de travail d'auto-réflexion de l'organisation (page 3 sur 4)

5. Avec quelles organisations collaborons-nous déjà de façon formelle ou informelle ?	
ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.	ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.

6. Quelles organisations pourraient nous aider à fournir de meilleurs services d'emploi dans notre région ?	
ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.	ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.

7. Pourquoi travailler en partenariat avec une autre organisation ? Quel est l'avantage pour nous ?	
ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.	ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.

Ressource 1 : Feuille de travail d'auto-réflexion de l'organisation (page 4 sur 4)

--	--

8. Qu'avons-nous à offrir une autre organisation dans le cadre d'un partenariat ?

ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.	ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.
----------------------------------	---

--	--

9. Quelles sont les sources de financement auxquelles nous avons accès ?

ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.	ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.
----------------------------------	---

--	--

10. Notre direction est-elle au courant de notre intention de travailler avec une autre organisation pour offrir un meilleur service ?

ENREGISTREZ VOS RÉPONSES.	ENREGISTREZ TOUTES LES ÉTAPES SUIVANTES.
----------------------------------	---

Ressource 1 : Feuille de travail d'auto-réflexion de l'organisation (page 5 sur 4)

--	--



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Modèle de programme -
Étude de cas 2020-2022**

*Introduction et expansion du projet SEARCH en Ontario
Un modèle de transition école-travail fondé sur des données
probantes*

Le modèle de transition école-travail du projet SEARCH est un programme de préparation à l'emploi d'un an, fondé sur des données probantes et dirigé par des entreprises, destiné aux étudiants présentant des déficiences intellectuelles et/ou développementales en dernière année d'école secondaire. Les étudiants sont immergés dans la formation par le biais de stages sur un site de travail, tout en recevant un enseignement en classe afin d'acquérir des compétences professionnelles et participer à des activités d'exploration de carrière. Le modèle prévoit également un développement professionnel individualisé afin que les étudiants obtiennent leur diplôme avec une forte possibilité d'entrer rapidement dans le marché du travail. ODEN a été un fervent partisan de ce modèle en Ontario.

Le secteur des services d'emploi bénéficie de l'identification et de la promotion de modèles de programmes innovants et performants. L'un de ces modèles est le projet SEARCH, un modèle de transition école-travail introduit pour la première fois à Cincinnati, aux États-Unis. Ce qui suit est une étude de cas illustrant en termes généraux les détails du projet SEARCH, son fonctionnement et la manière dont il bénéficie aux étudiants ayant une déficience intellectuelle et/ou développementale.

ODEN a appris du projet SEARCH en participant à une conférence nationale en 2017. Dès lors, après avoir identifié ce modèle comme une pratique prometteuse pour le secteur des personnes ayant un handicap, ODEN s'est efforcé de le promouvoir auprès des prestataires de services d'emploi, des éducateurs et des familles. À la fin de 2019, deux sites du projet SEARCH ont été établis en Ontario, à Halton et à Toronto. Fin 2021, malgré les défis posés par une pandémie mondiale, deux autres sites ont été créés à Hamilton (2020) et à Milton (North Halton, 2021).

ODEN et les parties prenantes des sites existants ont continué à plaider pour que l'Ontario adapte ce modèle de manière plus large et systématique. Le modèle et ses résultats d'impact ont été présentés lors de nombreuses conversations au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et au ministère de l'éducation. Au printemps 2021, le ministère de l'Éducation a confirmé qu'il prendrait en charge les coûts de licence pour un maximum de 22 sites du projet Search en Ontario pour la prochaine année scolaire. Tout au long de l'année 2021, ODEN a continué à soutenir le déploiement des sites du projet SEARCH Ontario, qu'ils soient existants ou qu'ils démarrent à l'automne 2022. Entre-temps, une communauté de pratique informelle du projet SEARCH a vu le jour au Canada ; tous les sites existants collaborent pour se soutenir mutuellement pendant la pandémie et pour offrir un encadrement aux sites qui débutent.

Le concept central de cette étude de cas est de fournir une chronologie et d'illustrer les efforts pour amener le projet SEARCH en Ontario.

Introduction et expansion du projet SEARCH en Ontario

Introduction

Le secteur des services d'emploi bénéficie de l'identification et de la promotion de modèles de programmes innovants et performants. L'un de ces modèles est le projet SEARCH, un modèle de transition école-travail introduit pour la première fois à Cincinnati, aux États-Unis.

ODEN a découvert le Projet SEARCH en 2017, lorsque des membres de l'équipe ont assisté à une séance de la conférence CASE (Association canadienne pour l'emploi assisté), au cours de laquelle Oly Backstrom, président et directeur général de SCE-Life Works (Winnipeg, Manitoba), a présenté le projet SEARCH. Il était très clair pour l'équipe d'ODEN que ce modèle était un moyen innovant et efficace de préparer les jeunes ayant une déficience intellectuelle et/ou développementale à un emploi réussi.

Cette étude de cas illustre en termes généraux ce qu'est le projet SEARCH, comment il fonctionne et comment il profite aux étudiants d'une communauté. Le concept de base de ce document est de fournir une chronologie et d'illustrer les efforts pour amener le projet SEARCH en Ontario comme un modèle prometteur qui fournit des résultats d'emploi réussis pour les personnes ayant un handicap.

Qu'est-ce que le projet SEARCH ?

Le Projet SEARCH est un programme international de préparation à l'emploi d'une durée d'un an, basé sur un modèle de transition vers le travail, fondé sur des données probantes et dirigé par des entreprises, destiné aux étudiants présentant des déficiences intellectuelles et développementales et se trouvant en dernière année d'école secondaire (âgés de 18 à 20 ans).

Son principal objectif est de préparer les étudiants à l'emploi grâce à une formation professionnelle sur le terrain. Ces objectifs sont atteints grâce à une combinaison d'enseignement en classe et de formation professionnelle pratique sur des sites de travail réels.

Les étudiants sont immergés dans la formation par le biais de trois stages soutenus sur une période de 10 mois (sur un site de travail), tout en recevant un enseignement en classe pour les compétences d'emploi et des activités immersives d'exploration de carrière. Le modèle prévoit également un développement professionnel individualisé afin que les étudiants obtiennent leur diplôme avec une forte possibilité d'entrer rapidement dans le marché du travail.

Un pourcentage impressionnant de 80 % des diplômés du Projet SEARCH trouvent un emploi compétitif à la fin de leurs études.¹ L'emploi compétitif est défini comme suit :

- Emploi dans un environnement intégré (des collègues handicapés et non handicapés travaillent ensemble).
- Emploi tout au long de l'année (non saisonnier)
- Au moins 16 heures de travail par semaine
- Payé le salaire en vigueur.

¹ <https://projectsearchcanada.org/index.html>

Contexte du Projet SEARCH

Le projet SEARCH a été développé en 1996 par Erin Riehle, qui était à l'époque directrice du service des urgences du Cincinnati Children's Medical Centre. Elle a observé qu'il n'y avait pratiquement aucun employé de l'hôpital présentant des déficiences développementales, alors que la communauté qu'ils desservait était composée de personnes présentant des déficiences développementales. Elle s'est demandée si les personnes souffrant de déficiences développementales pouvaient être formées pour occuper certains des postes de premier échelon de son département, dont le taux de rotation est élevé. Elle a présenté cette idée à Susie Rutkowski, qui était à l'époque la directrice de l'éducation spécialisée des campus de carrière Great Oaks. Erin et Susie ont formé un partenariat et ensemble elles ont lancé le projet SEARCH.

Le projet SEARCH est maintenant hébergé dans 600 sites dans le monde entier, y compris dans deux provinces du Canada (Manitoba et Ontario). Pour devenir un site hôte, une licence doit être achetée à un prix d'environ 20 000 dollars canadiens (fluctuation en fonction du taux de change). Ces frais comprennent le curriculum complet du cours, le conseil et l'aide à la planification pour la mise en place du programme sur le site de l'entreprise.

Les sites du Projet SEARCH doivent se conformer à un processus de suivi rigoureux et utiliser des outils d'évaluation qui collectent des données sur les résultats et les produits. Ils sont également responsables de la qualité de l'opportunité d'emploi et les sites précédents sont responsables de la mise en place d'opportunités d'emploi appropriées. Si un site du Projet SEARCH ne se conforme pas à l'exigence de base pour l'emploi après le programme (salaires, heures, possibilité d'avancement, niveau d'inclusion, etc.), le site peut être retiré du réseau du Projet SEARCH et perdre sa licence.

La sélection des candidats est un processus rigoureux. Le projet SEARCH fournit une matrice de sélection et des outils d'évaluation qui guident le processus d'acceptation des étudiants dans le programme. Le comité directeur prend la décision finale concernant les candidats retenus.

Idéalement, les candidats sont des étudiants en dernière année d'école secondaire qui souhaitent trouver un emploi après avoir obtenu leur diplôme. Ils sont indépendants dans leurs déplacements et leurs soins personnels, mais bénéficieraient d'un soutien intensif sur le lieu de travail et de compétences générales améliorées qui les prépareraient au monde du travail. Le programme ne convient pas aux étudiants qui ne sont pas intéressés par le travail ou qui ont besoin de développer des compétences de vie supplémentaires avant de s'engager dans le monde du travail.

Par exemple, l'étudiant doit être capable d'identifier un domaine d'intérêt professionnel, de se déplacer dans les transports en commun, de travailler avec d'autres personnes dans une salle de classe et d'être indépendant en matière de soins personnels ou d'avoir des aides en place. Plus important encore, le site d'accueil et les possibilités de stage doivent correspondre aux compétences et aux intérêts de l'étudiant.

Le projet SEARCH arrive au Canada - Winnipeg

Le Projet SEARCH a été introduit au Canada par SCE Lifeworks à Winnipeg, au Manitoba, en 2011. Ils ont acheté une licence et établi des partenariats locaux afin d'obtenir des lieux de travail pour les stages et les classes et avec les conseils scolaires locaux. Manitoba Hydro et le gouvernement du Manitoba ont été les premiers sites co-hôtes en 2011. Health Sciences Centre

(HSC) Winnipeg a été ajouté en 2016. Tous deux disposent de salles de classe sur place et sont dotés d'un enseignant et de formateurs. Ils ont chacun la capacité d'accueillir 12 étudiants par année.

Chaque journée commence dans une salle de classe où les étudiants acquièrent des compétences liées à l'employabilité. Une grande partie de la journée des étudiants est consacrée à des rotations de chantier développées sur l'ensemble des sites. Les élèves terminent leur journée en classe, en réfléchissant à la journée, en notant leurs principaux apprentissages, en résolvant des problèmes et en planifiant. Le programme se déroule pendant dix mois sur un cycle scolaire, et il a lieu pendant la dernière année avant l'obtention du diplôme d'études secondaires.

Les formateurs fournissent une formation aux étudiants pour chaque expérience professionnelle, tandis que les superviseurs et les gestionnaires du site fournissent le soutien naturel que l'on reçoit dans un cadre de travail. Les étudiants reçoivent une rétroaction continue du personnel du projet SEARCH, de leurs collègues et de leurs superviseurs.

Le [projet SEARCH Winnipeg](#) travaille en partenariat avec les conseils scolaires locaux suivants : Conseil scolaire Pembina ; Conseil scolaire Seven Oaks, Conseil scolaire St. James Assiniboia, Conseil scolaire Seine River, Conseil scolaire Louis Riel, Conseil scolaire Sunrise, Conseil scolaire de Winnipeg, Conseil scolaire Franco-Manitobaine.

Lors d'un entretien avec Oly Backstrom pour un autre projet [Youth Success Strategy for the Developmental Sector], Oly a pu fournir des informations sur le taux de réussite des dernières cohortes du projet SEARCH.

Le projet SEARCH définit les résultats d'un emploi réussi comme « un salaire compétitif dans un poste non saisonnier, en travaillant au minimum trois mois, dans l'année qui suit l'obtention du diplôme ». Le tableau 1 illustre les taux d'emploi du projet SEARCH Winnipeg au cours des 5 dernières années.

Tableau 1 - Résultats du projet SEARCH en matière d'emploi

Année de la classe	Taux de réussite en matière d'emploi	Salaires horaires les plus élevés
2016 [1 site]	82 %	19,02 \$
2017 [2 sites]	71 %	17,00 \$
	57 %	16,00 \$
2018	50 %	20,61 \$
	83 %	13,99 \$
2019	60 %	26,66 \$
	57 %	17,97 \$
2020	62 %	16,50 \$
	28 %	12,00 \$

Projet SEARCH - Ontario

En 2018, ODEN a commencé à socialiser et à promouvoir le projet SEARCH auprès des fournisseurs de services d'emploi et des réseaux familiaux comme un programme pouvant bénéficier aux jeunes ayant un handicap en Ontario. Les deux premiers intervenants à considérer le projet SEARCH comme une initiative potentielle pour leurs communautés ont été l'Autism Job Club (Halton) et le Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital (GTA).

L'équipe de direction du Halton Healthcare-Oakville Hospital s'est faite la championne du lancement du projet SEARCH à Halton. ODEN a aidé à la coordination et au soutien des parties prenantes impliquées. À l'automne 2019, le *premier* projet SEARCH Ontario a été lancé dans le cadre d'un partenariat entre Halton Healthcare, en tant qu'employeur, en partenariat avec Community Living Oakville, Autism Job Club, DistinctAbility, le conseil scolaire du district de Halton et la section locale 815 du SCFP.

Parallèlement au lancement du [projet SEARCH Halton](#), ODEN a soutenu le lancement du [projet SEARCH Toronto](#) avec le University Health Network (UHN) comme employeur et, en partenariat avec le Toronto District School Board (TDSB), le conseil scolaire du district de Toronto (TDCDB), Holland Bloorview, Community Living Toronto et United Way of Greater Toronto (UWGT) et ODEN. La première cohorte de participants du projet SEARCH Toronto a commencé son stage à l'automne 2019.

ODEN a continué à attirer l'attention et à sensibiliser au modèle du Projet SEARCH par le biais de présentations destinées aux éducateurs et aux réseaux familiaux. Le janvier 2020, l'ODEN a été le présentateur principal du Conseil régional de l'éducation spécialisée (RSEC). Le RSEC est composé des agents de supervision des 16 conseils scolaires financés par les fonds publics, de Niagara à Windsor.

Les agents de supervision invitent également leurs directeurs de système à participer à ces sessions d'apprentissage. 37 membres du groupe RSEC étaient présents.

À la suite de la présentation au Conseil régional de l'éducation spécialisée, ODEN a été invité à donner une présentation lors de la réunion conjointe des groupes consultatifs pour l'éducation spécialisée (SEAC) du conseil scolaire du district de Hamilton Wentworth (HWDS) et du conseil scolaire catholique du district de Hamilton (HCDSB). Lors de cette conférence (février 2020), ODEN donnera la présentation **Emploi : la norme d'excellence pour l'inclusion**, qui inclut le Projet SEARCH en tant que modèle éprouvé, fondé sur des preuves, pour soutenir la transition des étudiants de l'école au travail. Le surintendant de l'éducation spécialisée du conseil scolaire du district de Hamilton District (HWDSB) a adopté le modèle et a entrepris d'implanter le programme à Hamilton.

Le HWDSB a créé un conseil consultatif pour le projet SEARCH et a invité ODEN à y être représenté, ainsi que des représentants de la Société canadienne du syndrome de Down, de la Down Syndrome Association of Hamilton, de Community Living Hamilton, de PATH Employment et du YMCA Hamilton-Burlington.

[Le projet SEARCH Hamilton](#) a été lancé pendant la pandémie (septembre 2020) et, compte tenu des restrictions de santé publique en vigueur, les options pour les sites d'accueil des entreprises étaient limitées. Cependant, ils ont réussi à mettre en place trois rotations de stages au sein du siège social du conseil scolaire. La salle de classe était également située dans ce bâtiment. Le personnel était composé d'un enseignant et d'éducateurs du HWDSB qui ont assumé le rôle de

formateurs de compétences, soutenus de manière informelle par les agences prestataires de services d'emploi au sein du comité directeur.

Un quatrième site a été créé suite au succès du projet SEARCH Halton. À l'automne 2021, le [Projet SEARCH North Halton](#) a été mis sur pied avec le Milton District Hospital, Community Living North Halton, le Halton Catholic School Board et la section locale 815 du SFCP.

Les efforts de plaidoyer pour les sites du Projet SEARCH en Ontario se poursuivent

Avec trois sites du projet SEARCH en activité et un quatrième en cours de planification, ODEN et les parties prenantes des sites ont consacré leurs efforts à la défense et à la promotion de ce modèle « de l'école au travail » auprès du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MCCSS) et du ministère de l'Éducation. Le travail de plaidoyer et les conversations avec ces ministères ont abouti à une confirmation au début de 2021 que le ministère de l'Éducation couvrirait les coûts de licence pour rendre possible jusqu'à 22 projets SEARCH au sein des conseils scolaires de l'Ontario pour la prochaine année scolaire (septembre 2022).

Alors que le ministère de l'Éducation a géré la proposition et l'identification des écoles qui seraient sélectionnées, ODEN a proposé de soutenir un déploiement réussi des sites du Projet SEARCH en coordonnant et en organisant des séances d'information pour les fournisseurs de services d'emploi pour personnes ayant un handicap afin de faire connaître le modèle du Projet SEARCH et de susciter l'intérêt de s'engager auprès des conseils scolaires qui offriraient une classe à l'avenir.

À la fin de l'été 2021, l'ODEN a commencé à coordonner le processus d'invitation et d'inscription des agences dans les régions sélectionnées par le ministère de l'Éducation, à savoir Barrie, Brantford, Cambridge, Durham, Guelph, Kawartha, Kitchener-Waterloo, London, Niagara Falls, Renfrew County, Sault Ste Marie, Sudbury, York et Thunder Bay.

ODEN a identifié les agences qui fournissent des aides à l'emploi et qui se trouvent dans les endroits mentionnés, en envoyant des invitations avec des informations de base sur le démarrage potentiel du Projet SEARCH au sein de leurs conseils scolaires locaux. Deux séances d'information ont été organisées en novembre et décembre 2021. Ces séances ont été organisées en collaboration avec le Projet SEARCH, Holland Bloorview (qui soutient le Projet SEARCH Toronto), Community Living Oakville (qui soutient le Projet SEARCH Halton) et ODEN.

Au moment de documenter cette étude de cas, le nombre final de sites du Projet SEARCH Ontario - après l'offre du ministère de l'Éducation de couvrir les coûts de licence - n'est pas encore confirmé, mais au moins sept conseils scolaires ont exprimé leur intérêt.

Conclusion - Prochaines étapes de plaidoyer

Le projet SEARCH s'est avéré être un modèle efficace, fondé sur des preuves, pour les programmes de transition vers l'emploi impliquant des jeunes ayant une déficience intellectuelle et/ou développementale. Les données provenant des [sites du monde entier](#) confirment cette affirmation.

En Ontario, quatre sites sont en activité depuis 2019. Toutefois, il est important de souligner que les années 2 et 3 de fonctionnement de ces sites ont eu lieu pendant une pandémie mondiale. Et à cause de cet environnement, plusieurs fonctions typiques du programme ont été impactées. Par exemple : certains sites ont pu fonctionner avec moins d'étudiants pour maintenir la distanciation physique ; le nombre d'heures d'apprentissage sur place a pu être réduit en raison des fermetures qui ont obligé les classes à passer à l'enseignement virtuel.

Malgré toutes les perturbations des deux dernières années, les quatre sites poursuivent leur engagement envers les programmes initiés dans leurs communautés. Le travail virtuel résultant de la pandémie a également offert un degré d'intégration de tous les sites [canadiens](#) du [Projet SEARCH](#) qui aurait été improbable avant la pandémie. Une communauté de pratique informelle se développe sur tous les sites du Projet SEARCH Canada, tant pour les sites déjà établis (Winnipeg et Ontario) que pour ceux qui envisagent de lancer un site (Île-du-Prince-Édouard). ODEN est un partisan actif de cette communauté de pratique du Projet SEARCH.

L'ODEN poursuivra ses efforts et ses actions pour soutenir, promouvoir et aider à renforcer les capacités des sites du projet SEARCH. ODEN continue à soutenir le plaidoyer du gouvernement pour ce modèle, le réseau est impliqué dans le développement et la distribution des apprentissages à travers le réseau, en aidant à identifier les fournisseurs de services communautaires potentiels dans les endroits où les sites du Projet SEARCH sont en train de démarrer, en réunissant et en communiquant avec les parties prenantes existantes et potentielles, et en faisant la promotion du modèle dans le cadre de présentations et de sessions, pour s'assurer que l'Ontario et le Canada adoptent ce modèle de pointe.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

Étude de cas -2021-2022
Pratiques prometteuses des prestataires de
services d'emploi
Prestation de services virtuels

Pratiques prometteuses en matière de prestation de services virtuels

Introduction

KW Habilitation est un organisme de services de développement (SD) qui dessert Kitchener-Waterloo et les communautés environnantes. Leur portefeuille de services comprend des aides à la communauté et à l'emploi, des logements inclusifs et des logements abordables, ainsi que des ressources d'apprentissage pour les enfants ayant un handicap et leurs familles dans des programmes de garde d'enfants agréés.

Lorsque la pandémie de COVID-19 est arrivée en Ontario en mars 2020, les organisations de services de développement de toute la province ont dû adapter rapidement leurs méthodes de prestation de services afin de perturber le moins possible la vie des personnes qu'elles soutiennent.

Comme la plupart des organisations aux premiers jours de la pandémie, KW Habilitation s'est d'abord concentré sur la meilleure façon de gérer « pour le moment ». Cependant, il est vite devenu évident que la pandémie allait être plus longue et plus difficile à gérer que prévu. C'est alors que KW Habilitation a commencé à développer une approche multidimensionnelle de la prestation de services, une approche qui donne la priorité à la poursuite des services, à la qualité des services, à la santé mentale et à la sécurité physique. Après avoir fourni des services pendant près de deux ans malgré la pandémie, le Réseau Ontario d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées (ODEN) s'est entretenu avec KW Habilitation sur la façon dont ils ont élaboré leur stratégie de service COVID-19, et sur la façon dont cette stratégie a évolué en fonction des circonstances et des besoins.¹

Au tout début

Lorsque le COVID-19 a touché l'Ontario pour la première fois, les résultats étaient incertains, mais les directives étaient claires : dans la mesure du possible, limiter les contacts physiques entre les personnes. En l'absence d'un précédent ou d'un plan provincial, les individus, les employeurs, les institutions et les organisations ont dû déterminer eux-mêmes à quoi cela ressemblait. KW Habilitation était déterminé à adopter un état d'esprit positif et à maintenir les liens avec sa communauté, tout en promouvant la sécurité et en réduisant la peur liée à la pandémie.

Les personnes vivant dans des logements inclusifs offerts par le biais de KW Habilitation sont restées dans les maisons, mais ont dû suivre les stricts protocoles de sécurité COVID-19, comme l'ont demandé le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et l'autorité de santé publique. Les protocoles comprenaient, sans s'y limiter, l'utilisation d'équipements de protection individuelle (EPI), la limitation du nombre de visiteurs dans les résidences et le choix stratégique des membres du personnel et des résidents qui sortent dans la communauté pour faire des activités pratiques, comme les courses.

Comme toutes les personnes bénéficiant de l'aide de KW Habilitation, celles qui vivent dans un logement inclusif ont été informées des mesures de sécurité supplémentaires, telles que le lavage fréquent des mains et l'éloignement physique, afin qu'elles puissent se protéger.

En ce qui concerne les autres offres de KW Habilitation, des programmes tels que les activités communautaires d'inclusion, de vie autonome, de cuisine et de pâtisserie, ainsi que le tutorat ont



été temporairement suspendus afin de réduire les contacts physiques entre les membres de la communauté. À court terme, KW Habilitation savait que la protection du personnel et des personnes soutenues était plus importante que les rassemblements en personne. Ils ne pouvaient pas offrir ces programmes de manière traditionnelle, et ils n'avaient pas encore développé de moyens de les offrir de manière alternative. Cela viendrait plus tard.

¹Bien que KW Habilitation dispose d'un programme d'apprentissage de la petite enfance, la majorité des discussions ont porté sur les services destinés aux jeunes et aux adultes en âge de transition. Cette étude de cas reflète cette conversation.

Alors que les personnes bénéficiant d'un soutien pourraient se passer temporairement du programme et des activités spécifiques inclus dans les programmes de jour de KW Habilitation, elles ne pourraient pas se passer du lien et du sens de la communauté que procure la participation à ces programmes. Suite à la suspension obligatoire des programmes de jour traditionnels, l'agence a dû trouver un moyen de maintenir le lien entre les personnes et KW Habilitation. L'objectif de cette démarche était double. Tout d'abord, KW Habilitation savait que ses programmes de jour étaient importants pour la vie des personnes qu'elle soutient. Si elles se désengagent de l'organisation, elles risquent de ne pas reprendre leur participation aux programmes alors qu'il était possible de le faire. Deuxièmement, et plus important encore, KW Habilitation savait que le maintien de la santé mentale serait essentiel pour supporter la pandémie. KW Habilitation s'est efforcé de faire en sorte que les personnes recevant des services restent connectées à la communauté, même si elles ne sont pas soutenues de manière traditionnelle. Cela s'est fait par le biais d'appels téléphoniques et de vérifications du bien-être des personnes soutenues et de leurs familles.

Les personnes recevant des services ont eu la possibilité de se rencontrer en ligne pour créer des liens sociaux et pour faire des exercices de pleine conscience et des bilans de santé. Au départ, ces rassemblements en ligne n'étaient qu'un bouche-trou, mais ils étaient le précurseur de ce qui allait devenir la pierre angulaire des programmes de lutte contre la pandémie : la reprise des services en les fournissant virtuellement. Mais au tout début de la pandémie, KW Habilitation commençait tout juste à explorer les possibilités offertes par la technologie à l'organisation. Même à ce moment-là, ils ont reconnu que la connexion virtuelle ne pouvait pas tout accomplir.

Les affirmations virtuelles et les applications de pleine conscience étaient importantes, mais aussi les livraisons de nourriture et les visites distantes du personnel de KW Habilitation avec des gâteries et des mots d'encouragement. KW Habilitation a vu ces suivis comme un moyen de rassurer la communauté : « Nous sommes toujours là. Nous vous soutenons ». Leur point de vue est qu'ils travaillent en tant que communauté pour se protéger et se soutenir mutuellement, même si les choses semblent différentes de ce qu'elles étaient auparavant. Les personnes aidées et le personnel de KW Habilitation ont besoin de se sentir appréciés. Ils avaient besoin d'avoir une certaine routine et un but, et de ne pas être abandonnés.

Prochaines étapes

La planification lors d'une pandémie n'a pas été facile. Les directives provinciales semblant changer d'une semaine à l'autre, il était difficile de savoir ce qui pouvait être fait et comment le faire. La sécurité physique et la santé mentale sont restées des priorités pour KW Habilitation tout au long de la pandémie. Cependant, alors que la pandémie s'éternisait, la poursuite des services et leur qualité devaient également être prioritaires. Personne ne pouvait prédire combien de temps la pandémie allait durer, et les membres de la communauté de KW Habilitation ne pouvaient plus être laissés dans l'incertitude. Ils devaient reprendre leurs activités habituelles, même si cela signifiait les reprendre de manière non traditionnelle.

Il est vite devenu évident que la technologie allait jouer un rôle important dans les services fournis pendant la pandémie. Il était donc essentiel que les personnes recevant des services aient accès à la technologie requise. Certaines personnes recevant des services disposaient de leurs propres tablettes et téléphones intelligents qu'elles pouvaient utiliser pour accéder aux services. D'autres avaient besoin d'aide pour acquérir de tels appareils. KW Habilitation a reçu une petite quantité de tablettes grâce au programme de tablettes Samsung d'Autism Speaks, qu'il a pu prêter aux personnes qui en avaient besoin. Certaines personnes recevant des services disposaient d'un financement par passeport, qu'elles pouvaient utiliser pour acheter des technologies. Les personnes vivant dans des logements inclusifs ont pu partager la technologie lorsque celle-ci était rare, car elles vivaient dans une « bulle » pandémique qui leur permettait de partager les ressources en toute sécurité. Le partage des ressources entre les personnes vivant dans des logements inclusifs a encouragé la socialisation et l'apprentissage partagé, le côté positif d'une situation difficile.

En plus de réduire les obstacles à l'acquisition de la technologie, KW Habilitation a travaillé à réduire les obstacles à l'utilisation de la technologie. Dans les cas où l'Internet n'était pas fiable ou inabordable, le personnel s'est assuré que les appareils de leurs clients disposaient de données intégrées, de sorte que l'accès à l'Internet ne constituait pas un obstacle. Des sessions sur l'utilisation de la technologie et la culture numérique ont été développées pour soutenir les personnes utilisant la technologie. Le fonctionnement des appareils, la navigation sur les plateformes de vidéoconférence et l'apprentissage de la cybersécurité et de l'étiquette virtuelle figuraient parmi les compétences les plus essentielles mises en pratique.

Au départ, l'utilisation de la technologie pour fournir des services suscitait une certaine anxiété et une certaine intimidation. Le personnel se demande s'il a les connaissances et les capacités nécessaires pour l'utiliser correctement. Ils se sont inquiétés de savoir si la technologie était accessible et sûre pour les personnes recevant des services. KW Habilitation a eu du mal à imaginer à quoi ressembleraient des programmes essentiellement basés sur la technologie, et s'est demandé s'il était possible de raisonnablement offrir ces types de services.

Programmation virtuelle

Très vite, le personnel de KW Habilitation a constaté que certains programmes étaient bien adaptés à l'apprentissage virtuel et à l'apprentissage à domicile. Par exemple, certains aspects de leurs programmes de vie autonome, tels que les programmes de cuisine et de pâtisserie, se déroulaient plus facilement lorsque les personnes recevant des services apprenaient et pratiquaient ces compétences dans leur environnement domestique. L'étape supplémentaire consistant à transférer les compétences acquises sur le site de KW Habilitation à leur environnement domestique a été éliminée. Sans l'avantage d'une assistance en personne, les participants ont dû se débrouiller seuls, ce qui a augmenté leur capacité d'autonomie et de résolution de problèmes.

Bien qu'il y ait eu une courbe d'apprentissage pour naviguer sur les plateformes virtuelles afin d'accéder aux services, même cela a été autant un avantage qu'un obstacle. Pour recevoir des services virtuels, les participants devaient améliorer leurs connaissances numériques. Avant la pandémie, KW Habilitation s'efforçait d'accroître la capacité technologique de l'organisation. Ils ont été des partenaires précieux dans le cadre d'un projet pilote axé sur la technologie qui a précédé la pandémie. La pandémie a renforcé les enseignements tirés de ce projet et a incité le personnel à améliorer ses compétences techniques afin de fournir les services les plus pertinents et les plus accessibles.

Les services d'emploi ont été parmi les plus difficiles à gérer pendant la pandémie. L'évolution du monde du travail due à la pandémie signifiait que la méthode de prestation des services et le contenu des services de l'emploi devaient évoluer. À cette époque, l'emploi et les services connexes avaient des significations différentes pour différentes personnes. Certaines personnes recevant des services avaient besoin de soutien pour continuer à faire leur travail en toute sécurité en respectant les nouveaux protocoles de sécurité du COVID. D'autres avaient besoin d'un soutien pour obtenir l'assurance-emploi (AE) afin de disposer d'un filet de sécurité financière lorsqu'ils ne se sentaient pas en sécurité ou qu'il ne leur était pas possible de continuer à travailler pendant la pandémie. Ceux qui se préparaient à entrer dans le monde du travail ont accédé à des programmes tels que LEG Up!, un programme d'emploi et de développement des compétences pour les personnes ayant un trouble du développement, et KW Career Compass, un portefeuille de services d'emploi pour les personnes qui rencontrent des obstacles à l'emploi, y compris LEG Up! Travailler virtuellement.

Au fil de la pandémie, la manière dont ces services étaient proposés a évolué. Par exemple, LEG Up! a commencé comme un programme d'études dans un cartable, à partir duquel le personnel de KW Habilitation développait ses leçons. Avant le COVID, LEG Up! était organisé sous forme d'atelier en classe, avec un animateur et 6 à 10 personnes. C'était un cours de deux heures. Lorsqu'il est passé en ligne, le cours a été proposé en sessions virtuelles d'une heure avec un animateur et jusqu'à 15 personnes.²

Le passage des cours en personne aux sessions animées virtuellement a commencé par la traduction du programme en diapositives PowerPoint pouvant être partagées sur une plate-forme de réunion virtuelle. Au fil du temps, les instructeurs ont vu l'occasion de créer un ensemble de ressources plus professionnelles et plus attrayantes à offrir dans le cadre de leurs programmes d'emploi. Ils ont commencé à utiliser la plateforme de conception graphique Canva pour soutenir leur formation.

L'utilisation de la technologie pour soutenir les offres virtuelles a également permis à KW Habilitation d'ouvrir le programme à des participants en dehors de la région de Waterloo, des centaines de personnes s'étant inscrites pour y accéder. Par exemple, lorsque LEG Up! a été lancé en juillet 2020, KW Habilitation a enregistré 141 inscriptions. Au cours du même mois en 2021, l'agence a enregistré 358 inscriptions. Si l'on compare l'ensemble des inscriptions pour les années 2020 et 2021, en 2020, 926 inscriptions ont été enregistrées pour les programmes LEG Up! En revanche, il y a eu 1 362 enregistrements en 2021. Cette évolution a nécessité un renforcement des capacités, ce qui a conduit KW Habilitation à embaucher un membre supplémentaire à temps plein pour son programme LEG Up! en plein essor. L'équipe LEG Up! compte désormais trois personnes.³

Au fur et à mesure de l'évolution de leurs programmes virtuels, les fournisseurs de services ont remarqué que la prestation de services virtuels présentait des avantages supplémentaires. Les personnes recevant des services avaient différents niveaux d'expérience et de confort avec la technologie, et celles qui étaient plus à l'aise avec la technologie offraient un soutien aux autres personnes utilisant les plateformes. De cette façon, leurs programmes sont devenus plus qu'un simple emploi. Ils sont devenus des espaces favorisant la culture numérique, le mentorat par les pairs et une plus grande indépendance. En fonction des besoins et des objectifs de la personne qui reçoit les services, un accompagnement et un soutien individuels sont parfois plus appropriés. La perte d'un environnement de salle de classe en personne a été difficile pour certains, et la plateforme virtuelle n'a pas toujours été en mesure de reproduire la valeur qu'ils ont trouvée en recevant des services en personne. Cela dit, c'était un bon rappel que les meilleurs services sont



centrés sur la personne. La valeur sociale de l'apprentissage avec ses pairs est importante, mais les services adaptés aux intérêts, aux objectifs et aux besoins individuels d'une personne le sont tout autant. Les réunions 1:1 par téléphone ou par Internet ont rendu possible ces services centrés sur la personne.

Dans l'ensemble, la technologie n'a pas seulement permis à KW Habilitation de maintenir des services pour les personnes qui en dépendaient, elle lui a également permis d'atteindre des personnes en dehors de la région. La technologie a permis de renforcer la capacité à fournir des services de qualité, notamment en recrutant du personnel supplémentaire pour répondre aux besoins du nombre croissant de participants.⁴

L'un des principaux enseignements de ce parcours difficile dans le domaine des services de l'emploi est que l'emploi constant et continu n'est pas le seul objectif. La valeur du travail comprend le fait d'avoir un revenu, d'utiliser ses compétences et ses talents, vivre de manière indépendante, de développer des relations sociales et de faire partie de la communauté. KW Habilitation a appris qu'il pouvait favoriser ces expériences en dehors de l'emploi traditionnel et des programmes d'emploi traditionnels. Des circonstances spécifiques et atténuantes déterminent si la préparation au travail, l'obtention d'un emploi, le maintien de l'emploi ou le retrait temporaire de l'emploi sont les meilleures solutions pour la personne qui reçoit les services. La situation unique créée par la pandémie de COVID a changé la façon dont le monde pense au travail, et ce, à bien des égards, au bénéfice de tous les travailleurs actuels et potentiels, indépendamment de leurs capacités.

² Notes, Stacey Mitchell en conversation avec Ingrid Muschta, 2021.

⁴ Notes, Stacey Mitchell en conversation avec Ingrid Muschta, 2021.

Points clés à retenir

La pandémie de COVID-19 a bouleversé presque tous les aspects de la vie individuelle et communautaire. Cela dit, ces perturbations ont été l'occasion d'apprendre et d'évoluer. Vous trouverez ci-dessous une liste de quelques-uns des principaux enseignements tirés de l'expérience de KW Habilitation en matière de modification des services en raison du COVID-19 :

- Une communication cohérente avec les personnes recevant des services et le personnel est primordiale. Les gens ont besoin de savoir qu'ils sont soutenus, et comment ils sont soutenus, quoi qu'il arrive.
- L'honnêteté et la transparence des processus sont essentielles. La gestion de la pandémie a été difficile pour tout le monde. C'était un processus d'apprentissage, et cela impliquait des essais et des erreurs. L'attitude « comment pouvons-nous... » a été déterminante pour la persévérance et la réussite. Le fait de parler ouvertement des réalités et des défis est important pour le développement de la communauté.
- La flexibilité, la patience et la grâce sont essentielles à la prestation de services de qualité. Même en dehors des périodes de pandémie, fournir et recevoir des services sociaux peut être un défi.
- Le personnel et les personnes recevant les services bénéficient tous deux de la flexibilité et de la compassion.
- En outre, la flexibilité peut favoriser la créativité. Sortir des sentiers battus pour fournir des services peut créer de l'accessibilité et des opportunités. Par exemple, la nécessité de passer à des services virtuels a permis d'améliorer l'accès et l'engagement de certaines personnes recevant des services, comme celles vivant dans des communautés rurales, ou celles rencontrant des obstacles en matière de transport.

Les sentiments d'incertitude, d'instabilité ou d'accablement, ne s'appliquent pas seulement à COVID. Apprendre à faire face à l'adversité et à résoudre des problèmes sont des compétences essentielles pour toute personne impliquée dans les services de développement. Ces compétences devraient être renforcées dans le secteur.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.

⁴ Notes, Stacey Mitchell en conversation avec Ingrid Muschta, 2021.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

Étude de cas sur les fournisseurs de services d'emploi

Fonds pour l'emploi et la modernisation des services

Innovative Community Support Services (ICSS)

« Possibilités : Soutien à l'emploi communautaire »

Innovative Community Support Services (ICSS) a obtenu une subvention de deux ans pour la modernisation de l'emploi du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires afin de mettre davantage l'accent sur l'emploi concurrentiel dans le cadre de ses programmes pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et de favoriser l'emploi soutenu au sein de la communauté. Le Réseau ontarien d'emploi pour personnes handicapées (ODEN) a été chargé de mener une série de consultations auprès des intervenants et de rendre compte des résultats de ces séances.

Voici une étude de cas typique qui illustre les étapes et les processus requis pour que les organismes de transfert financés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, comme ICSS, réinventent et améliorent les programmes actuels de possibilités d'emploi offerts dans le cadre du Programme de soutien à la participation communautaire. ODEN a guidé avec succès les organisations et leurs intervenants, y compris le personnel, les dirigeants, les clients, les familles et les contacts externes, au moyen de séances de mobilisation qui ont permis de cerner les forces, les possibilités, les capacités et les domaines à développer dans le cadre du processus de modernisation des offres de soutien à l'emploi de l'organisation.

Le processus de mobilisation suit une procédure établie, mais souple : l'organisation indique qu'elle souhaite passer des activités traditionnelles de formation et de perfectionnement des compétences à des mesures de soutien de l'emploi communautaires pratiques. Une présentation est créée et présentée à l'équipe de direction pour expliquer comment ODEN peut soutenir ce désir. Lorsqu'ils sont mobilisés, les spécialistes de la diversité et de l'inclusion d'ODEN consultent l'organisation afin de mieux comprendre leurs programmes actuels et les clients servis. Plusieurs séances de mobilisation des intervenants sont organisées pour déterminer la capacité et les exigences de l'organisation au fur et à mesure qu'elle passe à une pleine participation communautaire. Le processus se termine par la formulation de recommandations pour les prochaines étapes qui répondent aux besoins de leur organisation et qui aident à soutenir la prestation des services d'emploi.

L'étude de cas suivante examine le cheminement cartographié d'ICSS pour élaborer et offrir un programme de services d'emploi pour les clients actuels et nouveaux ayant des besoins complexes en matière de soutien. Il identifie les secteurs où ODEN a fourni du soutien à ICSS pour atteindre ses objectifs. Il illustre le succès rapide du programme « Possibilités : Programme de soutien à l'emploi » d'ICSS et se termine par des témoignages publics offerts par plusieurs intervenants engagés auprès de l'organisme.

Résumé

Innovative Community Support Services (ICSS) est un organisme de bienfaisance sans but lucratif situé à Orléans, en Ontario. ICSS s'engage à créer et à fournir aux familles et aux particuliers des programmes et des services communautaires novateurs, de grande qualité et rentables qui favorisent un fort sentiment de bien-être tout en contribuant positivement à leur collectivité diversifiée sur le plan culturel.

La vision d'ICSS comprend la prestation de services et de soutien de qualité aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leurs réseaux. La SISF travaille à la réalisation de sa mission en se fondant sur 10 principes de service décrits dans son site Web [À propos d'ICSS](#). En général, les principes témoignent de l'engagement de l'organisation à défendre les droits des personnes, à respecter leur dignité et leur indépendance et à mettre l'accent sur les capacités des individus, leur épanouissement personnel et leur pleine participation communautaire.

En avril 2018, ICSS a réussi à obtenir une subvention de deux ans du Fonds pour l'emploi et la modernisation des services afin de mettre davantage l'accent sur l'emploi concurrentiel dans le cadre de ses programmes existants pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et de favoriser l'emploi avec services de soutien au sein de la communauté. Cette nouvelle initiative s'appelait *Opportunités : Programme de soutien à l'emploi*. Lorsque ICSS a présenté une demande de financement, la planification de son projet a permis de cerner les domaines de travail suivants :

- Améliorer les connaissances et la formation du personnel d'ICSS sur le développement et la détermination du potentiel d'emploi concurrentiel d'une personne. Ce perfectionnement du personnel appuierait la transition des programmes de formation et de perfectionnement des compétences au soutien de l'emploi dans le cadre des programmes actuels de participation communautaire d'ICSS.
- Élaborer un modèle de programme qui tiendrait compte de la gamme de soutiens à l'emploi nécessaires pour assurer l'inclusion de toutes les personnes handicapées.
- Créer un cadre de soutien à l'emploi qui tient compte des éléments suivants :
 - Exclusion zéro et approche individuelle centrée sur la personne
 - Comprendre que tout le monde peut être employé avec la bonne correspondance d'emploi et le bon soutien
 - Veiller à ce que les employeurs aient le bon employé et que les chercheurs d'emploi obtiennent le bon emploi
 - Partager les ressources et travailler en collaboration pour améliorer les services offerts dans la collectivité.



La nouvelle initiative, Possibilités : Programme de soutien à l'emploi avait trois objectifs clés à atteindre :

- Faire la transition des programmes de jour traditionnels d'ICSS vers des soutiens communautaires offrant des possibilités d'emploi concurrentielles
- Appuyer 10 à 20 demandeurs d'emploi dans le cadre de ce programme
- Offrir des possibilités d'emploi concurrentielles aux personnes ayant une déficience intellectuelle dans un milieu de travail au sein de la communauté.

En mars 2019, ICSS a confié à ODEN un contrat pour mener des consultations auprès des intervenants dans le cadre de ses efforts visant à atteindre les objectifs de son projet. Ces séances de consultation ont mobilisé des intervenants tels que le personnel, les cadres supérieurs, les superviseurs de programme, les clients, les familles et les personnes-ressources externes de l'organisation, qui pourraient fournir des renseignements pour mieux comprendre les possibilités, la capacité et les domaines de développement futur pour ICSS.

Processus de compréhension

Des consultations intensives auprès des intervenants ont été menées afin de mieux comprendre les étapes requises pour opérationnaliser le changement transformationnel entrepris par ICSS, des programmes de jour traditionnels aux services d'emploi communautaires pratiques.

Ces séances de mobilisation portaient sur deux domaines d'intérêt : (1) déterminer l'état actuel de préparation à l'adoption d'un modèle de programme d'emploi concurrentiel et (2) la capacité du personnel à faire la transition vers des programmes de participation communautaire à part entière et à la prestation de services pour les demandeurs d'emploi qu'ils appuient. Afin de mieux comprendre la population desservie et ses besoins, une visite des installations du programme ICSS a été effectuée.

Les séances de mobilisation ont révélé qu'une vision uniforme existe chez le personnel, la direction et les dirigeants d'ICSS en ce qui concerne la définition de la participation communautaire. Cette vision uniforme signifiait qu'ICSS était bien placée pour entreprendre cette transformation des services, soutenue par les clients et les familles qui demandaient déjà des services de type emploi auprès de l'organisation.

ICSS a cerné des préoccupations et des obstacles potentiels, y compris les pénuries de personnel, les volets de financement, les listes d'attente et le grand nombre de programmes et de services offerts actuellement par l'organisation, ce qui pourrait nuire à la capacité d'offrir des services de qualité dans le domaine de l'emploi soutenu. Ces préoccupations sont également associées aux obstacles potentiels liés à la production de revenus, à l'attraction de nouveaux participants et à la prestation de services de qualité aux entreprises, un nouveau secteur qui a le potentiel de maintenir et d'accroître la réputation d'ICSS au sein de leur communauté.

Renforcer la sensibilisation

Un processus de découverte mené par ICSS a permis de cerner les forces et les possibilités potentielles et d'examiner l'abandon des structures de programmes. Ce travail a permis de réfléchir à la réaffectation des ressources pour soutenir les programmes bien après la fin des subventions du Fonds pour l'emploi et la modernisation des services.

Lors de toutes les séances de mobilisation avec les intervenants, les participants ont cerné les points forts de l'organisation, y compris le moral élevé de la direction et du personnel, et le désir de faire croître l'organisation. Les séances de mobilisation avec les intervenants externes ont également révélé que de nombreux chercheurs d'emploi, les clients avec lesquels ICSS travaille, sont actuellement employés ou ont déjà eu des postes à temps partiel et de l'expérience de travail. Il s'agit de renseignements dont tous les membres du personnel d'ICSS n'étaient pas au courant et qui n'ont été découverts qu'à la suite des séances de mobilisation des intervenants.

Lorsqu'on leur a posé la question, les familles ont confirmé qu'elles appuyaient l'objectif de *modernisation* du Programme de soutien de l'emploi d'ICSS. Les chercheurs d'emploi demandaient déjà le soutien du personnel d'ICSS pour obtenir des possibilités d'emploi rémunérées.

Le processus de sensibilisation à ce qu'ICSS voulait réaliser grâce à la modernisation des services d'emploi a également permis de relever certains défis potentiels. Des défis comme l'incohérence des horaires en raison de la pénurie de personnel, du taux de roulement élevé des employés à temps partiel, du manque de capacité en raison de la diversité des programmes et des soutiens offerts et du manque d'harmonisation du programme avec ce que les participants ont demandé.

Ces forces et ces défis potentiels ont été analysés en profondeur au cours de discussions avec le personnel d'ODEN et les membres de l'équipe d'ICSS. En collaboration, ces possibilités illustrées et les menaces potentielles pour le projet ont été illustrées.

Mise en pratique de la théorie

Comme il a été mentionné précédemment, ICSS et ses intervenants ont confirmé collectivement une série de possibilités d'améliorer la participation communautaire et la prestation des programmes. Ces pratiques comprenaient l'amélioration de l'offre de rémunération, des ressources en matière de programmes communautaires, la mise en œuvre d'une planification axée sur la personne pour les nouveaux participants, des mesures individualisées des résultats et le soutien du Réseau ontarien d'emploi pour personnes handicapées (ODEN) par l'entremise de la capacité et du perfectionnement du personnel grâce à la formation.

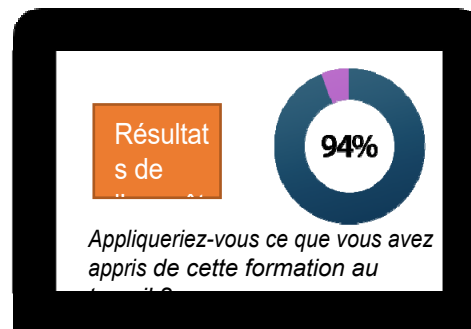
Pour donner suite à l'engagement d'ICSS à améliorer la capacité et le perfectionnement du personnel, ICSS a reçu de la formation JobPath animée par des spécialistes de la diversité et de l'inclusion d'ODEN. JobPath est un programme primé et reconnu à l'échelle internationale qui aide les élèves handicapés à réussir la transition de l'école au travail. JobPath est offert dans le cadre d'une série d'ateliers et offre aux jeunes l'occasion de se familiariser avec eux et d'interagir en groupe tout en se préparant à l'emploi.

La deuxième étape qu'ICSS a entreprise pour promouvoir l'apprentissage, l'expansion des connaissances, le perfectionnement professionnel consistait à inscrire 32 membres du personnel d'ICSS à la formation des fournisseurs de services d'emploi d'ODEN administrée

par le spécialiste de la diversité et de l'inclusion d'ODEN en 2019.

La formation des fournisseurs de services d'emploi est conçue spécialement pour les organismes qui offrent des services d'emploi aux personnes ayant un handicap. Chaque jour est centré sur l'amélioration des connaissances et de l'apprentissage. La première journée est axée sur l'établissement d'une base de compréhension de l'employabilité. La deuxième journée est axée sur le marketing et le développement de l'emploi, et la troisième journée comprend des discussions sur l'importance de l'encadrement professionnel, de l'assurance de la qualité et de la satisfaction de la clientèle.

Les résultats de l'enquête administrée suite à la formation des fournisseurs de services d'emploi d'ODEN ont révélé que 94 % des membres d'ICSS ont déclaré pouvoir appliquer ce qu'ils ont appris de la formation dans leur travail. Les participants ont également indiqué que leurs deux principaux points à retenir étaient les compétences d'encadrement professionnel et l'apprentissage de la meilleure façon de soutenir et de mobiliser les chercheurs d'emploi et les employeurs.



« J'ai beaucoup aimé la formation et j'ai beaucoup appris et j'aimerais recevoir plus de formation à l'avenir. »

Membre du personnel d'ICSS.

« J'ai adoré la formation. C'était très intéressant. Je serais ravi de devenir mentor d'emploi un jour. Merci beaucoup ! »

Membre du personnel d'ICSS.

À la suite de la formation reçue, ICSS s'est regroupée et a réfléchi à certains de ses principes fondamentaux qui visent à mettre l'accent sur la personne et à s'épanouir. Ces principes s'harmonisent avec la formation individualisée préalable à l'emploi pour les chercheurs d'emploi qui n'ont pas d'antécédents professionnels et ont servi de fondement à ce programme de « pré-emploi ».

Les compétences pré-emploi sont des compétences générales nécessaires à la transition au travail, et ces compétences peuvent comprendre des « voies » pour gérer le stress et l'anxiété et accroître la confiance en soi. Le personnel d'ICSS a également fourni des outils et des ressources aux chercheurs d'emploi pour atténuer le stress et l'anxiété tout en rehaussant la confiance en soi lors des entrevues d'emploi.

Une autre étape qu'ICSS a entreprise pour mieux servir les clients à leur entrée en milieu de travail a été l'adoption de l'initiative MentorHabilités. En octobre 2019, ICSS est devenue un partenaire fournisseur de services pour MentorHabilités Ontario afin de sensibiliser le public à l'emploi significatif et l'embauche inclusive pour les personnes ayant un handicap.

MentorAbility est une initiative d'emploi soutenue à l'échelle nationale qui facilite des occasions uniques de mentorat à court terme entre les employeurs et les personnes ayant un handicap. Il a été convenu que MentorHabilités est un moyen d'aider les chercheurs d'emploi et le personnel de soutien d'ICSS à se développer pendant une période d'activités préalables à l'emploi appelée découverte et exploration de carrière. ICSS a jumelé des chercheurs d'emploi à des mentors de MentorHabilités Ontario, et ces jumelages ont aidé à orienter leur carrière à mesure que les chercheurs d'emploi sont devenus protégés du programme.

Grâce à MentorHabilités, les chercheurs d'emploi appuyés par ICSS ont participé à des événements aux côtés de gens d'affaires ayant de l'expérience dans le domaine des ventes, des propriétaires, des éducateurs de la petite enfance et des soigneurs d'animaux. Ces occasions ont inculqué la confiance aux chercheurs d'emploi et leur ont permis de discuter de leur passion et de leurs intérêts. Les mentors ont parlé de leurs rôles et de leur importance. ICSS a fait le suivi des occasions de perfectionnement des compétences pour les chercheurs d'emploi qu'elle appuie.

Mobiliser un nouvel intervenant — Le milieu des affaires

À la suite de la formation et du perfectionnement professionnel que le personnel d'ICSS a suivis, il était temps de s'engager plus intentionnellement avec un nouvel intervenant — le milieu des affaires.

ICSS devait communiquer avec le milieu des affaires avec un nouveau message - en mettant l'accent sur la sensibilisation et en reconnaissant des répercussions de l'embauche inclusive pour les personnes ayant un handicap. À cette fin, ICSS a introduit une nouvelle image de marque : ICSS Employment Solutions, avec un nouveau logo — voir la figure 1.



Figure 1. Logo d'ICSS Employment Solutions

Pour promouvoir le message selon lequel l'embauche inclusive est une bonne proposition d'affaires, ICSS Employment Solutions a communiqué avec les employeurs qui embauchent activement des chercheurs d'emploi handicapés pour leur fournir des témoignages — parler aux entreprises est une pratique puissante.

« Une des choses à propos de Cross Fit Fortis — c'est pour tout le monde, c'est une question d'inclusivité et d'égalité, Kevin (employé) travaille dur, avec un sourire au visage et fait le travail et est un travailleur acharné. »

Cross Fit Fortis.

Ces entreprises comprenaient Russell Foodland, Cross Fit Fortis et Home Hardware. Ils ont tous parlé de la façon dont l'embauche inclusive favorise le succès et l'innovation au sein de leur entreprise tout en augmentant le taux de retenue.

« Je reconnais que l'embauche inclusive à partir d'un bassin diversifié de talents nous aide à innover, à apprendre et à faire croître nos entreprises et que l'embauche de façon inclusive profite à l'employeur parce que nous avons des employés heureux et très fiables. »

Russell Foodland.

ICSS a mis en œuvre plusieurs recommandations abordées lors des séances de formation animées par ODEN : elle a créé une présence sur les médias sociaux pour établir des liens avec les employeurs ([LinkedIn](#)) et les chercheurs d'emploi ([Facebook](#)). Grâce à ces canaux de communication, ICSS relie directement tous les intervenants et crée des occasions de présenter des entreprises inclusives.

Ce type d'engagement numérique a également contribué à promouvoir le travail que fait ICSS Employment Solutions avec JobPath et MentorHabilités. Sur leur page Facebook, les histoires de réussite des demandeurs d'emploi sont présentées, ce qui renforce la confiance des chercheurs d'emploi, des mentors et de la collectivité en général.

Poursuivre le voyage

ICSS et son personnel des solutions d'emploi continuent de s'efforcer de mettre en pratique les leçons tirées de leur projet initial afin de faire passer les soutiens traditionnels des programmes de jour à des soutiens communautaires offrant des possibilités d'emploi concurrentielles.

Les mesures et les initiatives prises par ICSS en 2019-2020 ont donné lieu à un engagement important auprès de tous les intervenants alors qu'ils créent ou perfectionnent des programmes visant à aider un plus grand nombre de personnes handicapées à entrer dans le marché du travail. Un exemple clair de ce niveau d'engagement est le nombre de participants ayant accès à MentorHabilités au cours de leur première année de participation. ICSS comptait 10 protégés qui avaient accès à des relations de mentorat, un grand nombre étant donné qu'ICSS cherchait à faire en sorte que 10 à 20 demandeurs d'emploi aient accès à leurs initiatives dans le cadre du nouveau Programme de soutien à l'emploi.

ICSS Employment Supports continue d'aller de l'avant avec des initiatives qui véhiculent le message d'analyse de rentabilisation selon lequel l'embauche inclusive des personnes handicapées est une excellente proposition d'affaires.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.

Liste de références — Empreinte numérique d'ICSS Employment Solutions

Mois national de sensibilisation à l'emploi pour les personnes handicapées - Innovative Community Support Services — octobre 2019 <https://youtu.be/SgbX9bVHPSA>

MentorAbility — Participation d'ICSS - <https://youtu.be/iKXDMC974cE>

Promouvoir ICSS Employment Solutions auprès des employeurs — octobre 2020
<https://www.facebook.com/icssemploymentsolutions/videos/465515367723488>

Promouvoir ICSS Employment Solutions — Pleins feux sur les entreprises : CrossFit Fortis
<https://www.facebook.com/icssemploymentsolutions/videos/400943217624041>

Promouvoir ICSS Employment Solutions — Pleins feux sur les entreprises :
Embauches inclusives : Russell Foodland
<https://www.facebook.com/icssemploymentsolutions/videos/2013805275427993/>

Promouvoir ICSS Employment Solutions — Pleins feux sur les entreprises : [Centre de construction Embrun Home Hardware](#)
<https://www.facebook.com/icssemploymentsolutions/videos/3007639722797689/>

Mois national de sensibilisation à l'emploi pour les personnes handicapées - Innovative Community Support Services — octobre 2020 <https://youtu.be/lQfyoak4iSI>



Fournisseurs de services d'emploi hautement performants



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

Service d'emploi performant pour les personnes
ayant un handicap du Sud-Ouest de l'Ontario

Une étude de cas en 2020

Préparé pour le Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées par Laura Stokley, Community Living Sarnia.

Résumé

L'étude de cas suivante fournit une description d'un programme très performant dans le sud-ouest de l'Ontario, qui fournit de multiples services et soutiens conçus pour améliorer les résultats en matière d'emploi des personnes ayant un handicap. L'étude comprend une vue d'ensemble des services, des composantes du programme, des mesures, des témoignages d'entreprises et des réussites des participants.

Pour plus d'informations sur les services et les aides présentés dans cette étude de cas, veuillez contacter le Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées à l'adresse suivante info@odenetwork.com

Il y a un problème dans notre communauté (et dans beaucoup d'autres) : les personnes ayant un handicap n'entrent pas sur le marché du travail et dépendent des systèmes gouvernementaux comme principale source de revenus. Chez jobPath, nous pensons que ce problème peut être résolu grâce à une intervention précoce, à la possibilité de trouver un emploi et au soutien d'agences qui respectent des normes élevées en matière d'emploi pour les personnes ayant des capacités différentes.

L'étude de cas suivante donne un aperçu d'une pratique très performante qui aboutit à de bons résultats en matière d'emploi et qui reflète des pratiques centrées sur la personne et orientées vers la personne.

Employment Transitions est un service de Community Living Sarnia-Lambton et comporte trois composantes principales :

Services de gestion des talents : Sensibilise les employeurs. Mets les candidats en contact avec les emplois les plus demandés. Favorise les relations à long terme et le soutien aux entreprises.

[Summer Employment Transitions : mets les étudiants en contact avec des emplois d'été et des emplois extrascolaires.](#)

[jobPath : Sessions de découverte de l'emploi pour les personnes ayant un handicap.](#)

Notre facteur clé de succès est que nous commençons tôt, en travaillant avec les familles et même les enseignants pour rehausser les attentes et jeter les bases d'une vie qui inclut le travail. Offrir de nombreuses possibilités de découverte et d'exploration de soi,

COMMENCEZ TÔT et travaillez avec les familles pour élever les attentes :

Lorsqu'il s'agit de préparer les enfants à réussir sur le lieu de travail, cela commence à un âge beaucoup plus jeune que la plupart des gens ne le pensent. De nombreuses personnes ayant un handicap ne sont pas mises en relation avec un service de l'emploi avant d'avoir quitté le système d'enseignement secondaire ; pour de nombreux jeunes, cela ne se produit pas avant l'âge de 21 ans.

Une intervention précoce est essentielle. La préparation à la vie active doit commencer dès le plus jeune âge. Il est essentiel que les familles commencent à planifier l'emploi de leur enfant le plus tôt possible. Employment Transitions entre en contact avec les familles par le biais de groupes de parents et de nos relations avec les conseils scolaires afin d'encourager les familles à entreprendre des activités qui mèneront à une transition réussie vers le monde du travail. Les familles sont encouragées à accroître les responsabilités au sein du foyer dès le plus jeune âge, par exemple en effectuant des tâches ménagères, des petits travaux pour les voisins, puis des emplois d'été et des emplois après l'école. Les familles sont également encouragées à discuter de l'avenir de leur enfant en mettant l'accent sur des attentes élevées en matière d'apprentissage et d'emploi.

Emplois d'été et extrascolaires

Summer Employment Transitions est un service d'emploi d'été pour les jeunes ayant un handicap en activité depuis 1988. Il est ouvert à tous les jeunes qui s'identifient comme étant handicapés, de 16 ans jusqu'à

29 ans s'il s'agit d'un étudiant à temps plein. Ce service, financé par des subventions gouvernementales et des dons privés, est considéré comme le plus important du genre au Canada. À son apogée, 89 étudiants occupaient 100 emplois. Tous les emplois sont rémunérés au salaire minimum ou à un niveau supérieur. En 2017, Summer Employment Transitions a reçu le « Prix 2017 de la pratique innovante » décerné par le Zero Project des Nations unies. Le Zero Project est l'organe de recherche de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes ayant un handicap.

Il est extrêmement important de travailler avec le conseil scolaire local pour avoir la possibilité de parler aux étudiants des emplois d'été et des emplois extrascolaires. jobPath et l'équipe de transition vers l'emploi gèrent un programme de transition vers l'emploi d'été (SET) pour les étudiants handicapés afin qu'ils puissent commencer à faire l'expérience du monde du travail dès l'âge de 16 ans. Le programme SET est spécialement conçu pour les étudiants qui fréquentent l'école et retournent à l'école à l'automne, mais qui souhaitent travailler pendant l'été. Il s'agit d'un programme de 7 semaines qui permet aux étudiants de voir ce que c'est que de travailler pendant un été tout en étant soutenu par un mentor d'emploi professionnel. Ce programme permet aux étudiants d'acquérir à un jeune âge des compétences concrètes qu'ils utiliseront dans le cadre de leur emploi, afin qu'ils puissent continuer à les travailler jusqu'à l'obtention de leur diplôme. Il leur permet d'apprendre ce que signifie être un membre d'équipe duquel dépendent d'autres personnes, et il leur donne l'occasion d'apprendre peu à peu des choses telles que l'itinéraire des bus dans leur communauté et comment se déplacer de manière autonome. Toutes ces compétences seront essentielles lorsqu'ils seront diplômés et qu'ils entreront sur le marché du travail de manière indépendante.

S'appuyant sur le partenariat avec les conseils scolaires locaux, le programme SET se déroule chaque été pendant les mois de juillet et d'août. Il est accessible à tout étudiant handicapé souhaitant acquérir des compétences et de l'expérience sur le marché du travail. Chaque élève est associé à un mentor professionnel qui l'accompagne à chaque quart de travail pour s'assurer que l'emploi d'été est réussi et que l'étudiant apprend à faire son travail correctement et acquiert toutes les compétences non techniques dont il/elle aura

besoin pour entrer définitivement sur le marché du travail dès l'obtention de son diplôme.

Tous les mentors d'emploi du programme d'emploi d'été sont des étudiants de collèges et d'universités qui ont été embauchés pour l'été afin d'offrir un modèle de pair-à-pair aux étudiants handicapés. De cette façon, les étudiants peuvent apprendre de leurs mentors d'emploi qui sont au même stade de la vie et observer la transition qu'ils font tout au long de l'été. Souvent, nous avons des étudiants et des mentors qui reviennent pour plus d'une année d'accompagnement. Ainsi, non seulement les mentors ont l'occasion de voir leurs étudiants évoluer d'année en année, mais les étudiants ont également l'occasion de voir leur mentor s'épanouir au fil des années et prendre des mesures pour entrer sur le marché du travail une fois diplômé. Souvent, les étudiants commencent à imiter les mentors auxquels ils peuvent s'identifier, car ils passent tous par la même transition à quelques années d'intervalle.

Les jeunes qui acquièrent ces compétences à un âge précoce peuvent obtenir le soutien de tous les acteurs de la communauté (éducateurs, entreprises, etc.) pour des expériences de travail communautaire, qui sont rares au sein des établissements d'enseignement secondaire d'aujourd'hui. L'apprentissage par l'expérience est un élément essentiel pour les personnes qui souhaitent entrer sur le marché du travail après l'obtention de leur diplôme. Des études prouvent que la formation des personnes ayant un handicap

dans un environnement de travail réel avant de les faire entrer sur le marché du travail est plus efficace que de les former dans une salle de classe traditionnelle et d'essayer ensuite de les placer dans un emploi au sein de la communauté.

L'établissement de liens précoces rehausse les attentes des jeunes de la communauté, leur permet de rêver d'un travail et d'acquérir peu à peu les compétences nécessaires pour y parvenir. Il hausse la barre pour les élèves, les familles, les éducateurs, les autres prestataires de services, les entreprises et l'ensemble de la communauté.

EFFECTUER UNE DÉCOUVERTE APPROFONDIE

Les personnes ayant des troubles du développement, des déficiences intellectuelles ou d'autres handicaps importants sont confrontées à des difficultés considérables en ce qui concerne la précision et l'utilité des évaluations habituelles. Certaines évaluations peuvent être des listes de contrôle standardisées. D'autres sont des « évaluations situationnelles » où les situations sont généralement fictives et n'ont aucun rapport avec les points forts et les intérêts de l'individu. Souvent, les professionnels de l'évaluation disposent d'un temps très limité pour apprendre à connaître une personne et former une opinion (par exemple : cette personne est-elle capable de travailler ?). Ces évaluations ne répondent généralement pas à la question « Qui est cette personne ? »

Le processus de découverte est une alternative fondée sur des données probantes aux évaluations comparatives et standardisées. La découverte est un processus de planification centré sur la personne qui consiste à apprendre à la connaître avant de l'aider à élaborer un plan pour l'emploi (Callahan, 2001). Il s'agit d'une étude approfondie.

Le taux de chômage au Canada est de 22 % pour les personnes ayant un handicap (Statistique Canada, 2017). Le taux de participation à la population active des adultes en âge de travailler et présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement n'est que de 26 % (achieving social and economic inclusion: from segregation to 'employment first', CACL, 2011).

Processus de découverte des emplois JobPath

Le concept même de jobPath consiste à s'éloigner d'une évaluation professionnelle plus formelle pour s'orienter vers un processus où la personne peut pratiquer l'autodétermination et l'autodécouverte. Dans le même temps, le personnel de jobPath peut évaluer les véritables obstacles à l'emploi, qui sont plus souvent liés aux compétences relationnelles ou aux compétences non techniques (par exemple, quels seront mes besoins en matière d'assistance ? Suis-je motivé(e) pour travailler ? Suis-je fiable ? Puis-je suivre des instructions ? Puis-je travailler en équipe ? Est-ce que je préfère travailler seul(e) ? Dans quelle mesure est-ce que j'accepte les critiques ? etc.)

jobPath Employment Discovery aide les personnes ayant un handicap à trouver un emploi dans la région de Sarnia-Lambton depuis 2002. Il s'agit d'un atelier de découverte de l'emploi de 6 semaines basé sur un programme d'études et destiné aux personnes ayant un handicap. Il explore de nombreux aspects tels que la connaissance de soi, la motivation et les compétences en matière d'employabilité ([aperçu du programme d'études](#)).

Tout au long des 6 semaines de l'atelier de découverte de l'emploi, le personnel travaille avec les participants pour en apprendre le plus possible sur eux. Le personnel travaille sur la connaissance de soi, la gestion de carrière et la découverte de soi, la gestion de la vie (s'assurer que tous les aspects de sa vie sont en ordre afin qu'il/elle puisse obtenir et conserver un emploi compétitif), les compétences liées à l'employabilité (comment garder son emploi) et l'évaluation de la motivation et de la fiabilité de l'individu. Chaque personne qui participe à jobPath acquiert les compétences dont elle a besoin non seulement pour trouver un emploi, mais aussi pour le conserver. Le maintien en emploi est l'un des principaux objectifs de jobPath.

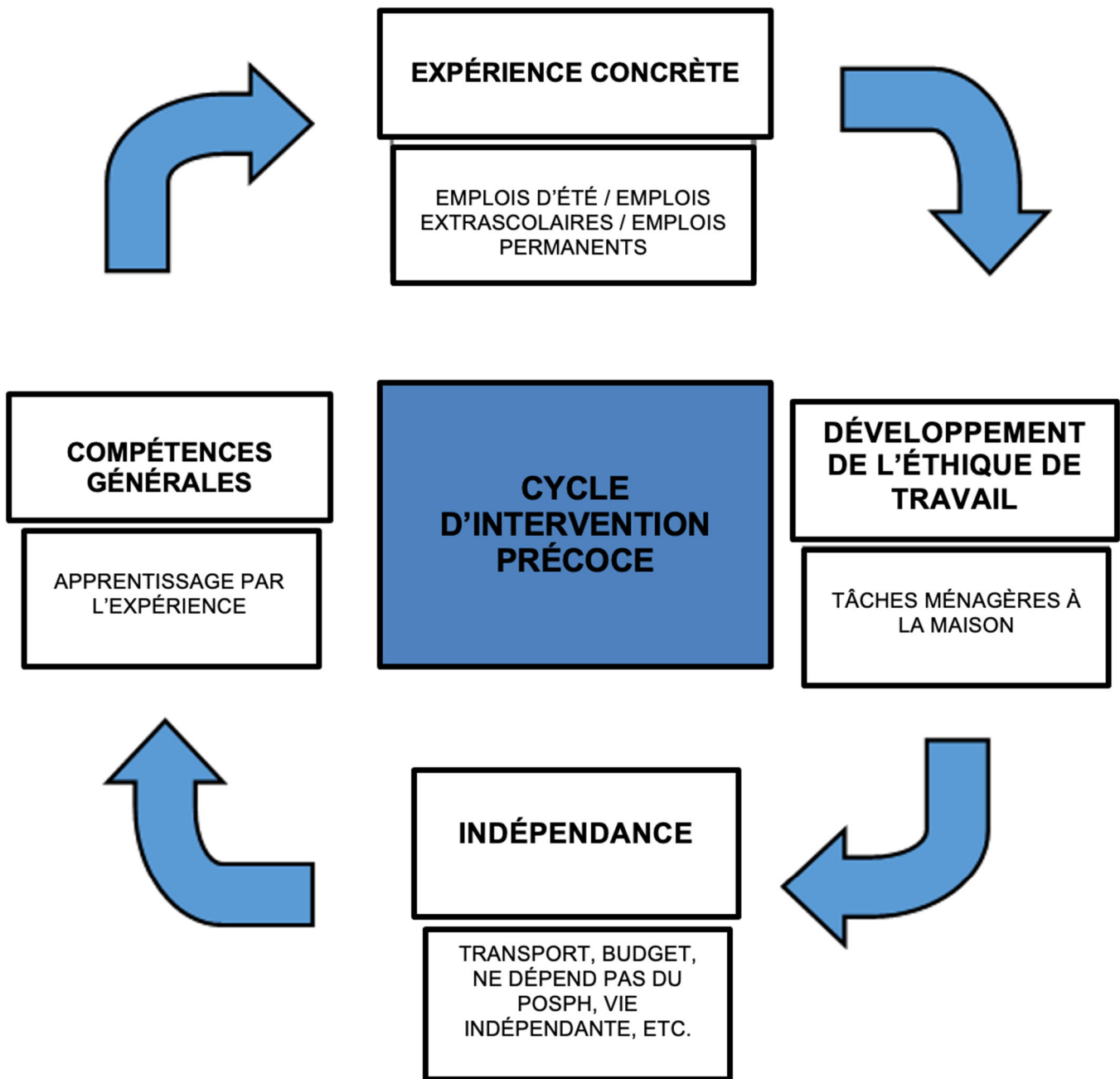
Chaque personne est placée dans un emploi en fonction de ses capacités, de ses besoins, de ses goûts et de ce qu'elle souhaite réellement faire. Il est essentiel de placer la personne dans un emploi où elle va exceller et être heureuse. Nous ne pouvons pas placer les candidats dans un emploi qu'ils détestent et espérer qu'ils réussissent. jobPath passe 6 semaines avec chaque personne afin de déterminer le meilleur emploi pour elle,

afin de favoriser le maintien en emploi. jobPath est disponible pour toute personne à la recherche d'un emploi permanent et compétitif .

Souvent, les principaux participants sont des jeunes qui ont récemment obtenu leur diplôme d'études secondaires ou postsecondaires et qui cherchent à entrer dans le monde du travail. S'ils n'ont pas d'expérience acquise à l'école, il faut beaucoup plus de ressources pour les préparer au travail. La transition vers l'emploi est beaucoup plus naturelle lorsque l'on dispose d'une expérience préalable. Vous pouvez mieux apprécier les éléments précédents de cette étude lorsque vous comprenez pourquoi il est important de faire des interventions précoces qui préparent une personne pour un emploi à vie. jobPath est un programme fluide qui s'adapte à chaque groupe individuel et à la composition de ce groupe. Il ne s'agit pas d'un programme figé, ce qui permet de faire preuve de souplesse pour résoudre les problèmes qui surviennent tout au long du processus (par exemple, les médias sociaux au travail, les discussions sur l'hygiène pour certains groupes et pas pour d'autres, etc.)

Le problème réside dans le fait que trop d'agences créent un syndrome de porte tournante où les participants au programme sont embauchés, licenciés et placés dans n'importe quel emploi qui leur convient juste afin de frapper une « cible ». jobPath ne croit pas en ce système car il ne fait que mener à l'échec pour toutes les personnes impliquées. jobPath travaille en partenariat avec de nombreuses entreprises locales pour leur fournir du personnel fiable et de qualité. Il est très important que les entreprises soient satisfaites de votre service car elles méritent un excellent employé et doivent pouvoir faire confiance à l'agence avec laquelle elles travaillent. Lorsque les entreprises recrutent auprès de jobPath, elles constatent les avantages qu'elles en retirent, tels que la réduction du taux de rotation et l'amélioration du moral des employés.

Au moment de la création de cette étude de cas, jobPath avait travaillé avec plus de 720 personnes qui avaient besoin d'aide pour trouver un emploi.



Aperçu du curriculum de jobPath

Tous les éléments sont essentiels à la préparation à l'emploi

SEMAINE 1 : APPRENDRE À VOUS CONNAÎTRE

1. Introduction et entretien
2. Briser la glace et renforcer l'esprit d'équipe
3. Communication de base et **premières** impressions
4. Communication efficace
5. **Évaluation de la** personnalité

Semaine 2 : s'engager sur la voie de la réussite

1. Compétences en matière de curriculum vitae et styles d'apprentissage
2. Objectifs
3. Stress
4. **Résolution des conflits**
5. **Évaluation du** travail (activité de groupe)

Semaine 3 : réussir l'entretien

1. Réseautage
2. **S'habiller pour réussir**
3. Mise en scène de l'entretien
4. Pratique d'entretien
5. Essais d'entrevue

Semaine 4 : compétences de vie- emploi et amélioration de soi

1. **Nutrition**
2. Manipulation des aliments
3. Jour de cuisine
4. Finances
5. Dépendance

Semaine 5 : santé et sécurité au travail

1. Sécurité- pompiers et police
2. Premiers secours
3. Services disponibles
4. SIMDUT
5. Droits des travailleurs

Semaine 6 : maintien en emploi

1. GESTION DU TEMPS
2. ATTITUDES
3. MAINTIEN EN EMPLOI
4. FAIRE FACE AU CHANGEMENT
5. RÉFLEXIONS, ACTIVITÉS DU DERNIER JOUR




L'ASSURANCE QUALITÉ EST INTÉGRÉE AU MODÈLE



Afin de garantir que nous fournissons le meilleur service à nos employeurs et à nos bénéficiaires de services, nous sommes en constante évolution.

L'une des phrases les plus effrayantes est « C'est comme ça qu'on a toujours fait. » Nous serions tous coincés dans une situation terrible si nous vivions selon ce modèle. Il est donc essentiel d'évoluer et d'être en constante mutation. Nous proposons régulièrement des enquêtes aux employeurs (nouveaux et anciens) afin qu'ils nous fassent part de leurs commentaires sur nos services. Les participants à jobPath, leurs familles, les accompagnateurs professionnels, les employeurs d'été, les employeurs à l'année et les sources d'orientation répondent également à ces enquêtes. Il est très important d'obtenir un retour d'information sur tous les aspects des services que vous offrez ; nous nous efforçons continuellement de les améliorer.




Vous trouverez ci-dessous des exemples de nos enquêtes de satisfaction des clients pour l'année 2019.

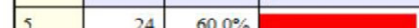



EMPLOYEURS

1. How would you evaluate the outcome of your involvement with the Summer Employment Transitions program?			
	Counts	Percents	0 Percents 100
Excellent	20	69.0%	
Perfect	6	20.7%	
Satisfactory	3	10.3%	
Poor	0	0.0%	
Below Expectation	0	0.0%	
Totals	29	100.0%	




7. With the support of the job coach, how would you assess the quality of the work performed by the student compared to the standards performed by other employees in a similar position?			
	Counts	Percents	0 Percents 100
Excellent	23	56.1%	
Perfect	10	24.4%	
Satisfactory	7	17.1%	
Poor	1	2.4%	
Below Expectation	0	0.0%	
Totals	41	100.0%	


ÉLÈVES

4. The amount of help provided to you by the job coach at your job was:			
	Counts	Percents	0 Percents 100
Perfect	24	51.1%	
Excellent	19	40.4%	
Satisfactory	4	8.5%	
Below Expectations	0	0.0%	
Poor	0	0.0%	
Totals	47	100.0%	

5. On a scale of 1-5 (1 being low, 5 being high), how valuable was the work experience you gained this summer?			
	Counts	Percents	0 Percents 100
5	24	60.0%	
4	12	30.0%	
3	3	7.5%	
2	1	2.5%	
1	0	0.0%	
Totals	40	100.0%	

PARENTS

5. How would you evaluate the value of the life skills your son/daughter/dependent was able to obtain from the Summer Employment Transitions program this year?			
	Counts	Percents	Percents
			0 100
Excellent	14	51.9%	
Satisfactory	7	25.9%	
Perfect	6	22.2%	
Poor	0	0.0%	
Below Expectations	0	0.0%	
Totals	27	100.0%	

9. If you could, would you like your son/daughter/dependent to be in the Summer Employment Transitions program next year?			
	Counts	Percents	Percents
			0 100
Yes	27	100.0%	
No	0	0.0%	
Uncertain	0	0.0%	
Totals	27	100.0%	

Dans le cadre de ce modèle, nous offrons une « garantie à vie » sur l'assistance que nous fournissons aux entreprises avec lesquelles nous travaillons. Cela signifie que lorsqu'une personne est placée sur le marché du travail, il y aura toujours des aides disponibles en cas de besoin, que ce soit six mois ou trois ans plus tard. Souvent, les tâches d'une personne employée changent, car l'entreprise change, évolue et les tâches aussi (par exemple, les postes de caissiers diminuent avec les caisses automatiques, les caissiers doivent alors apprendre de nouveaux rôles dans d'autres domaines de l'entreprise), et c'est là que nos mentors professionnels reviennent dans l'entreprise et apprennent (si nécessaire) les nouvelles tâches.

Ce modèle garantit un meilleur développement de carrière à long terme pour les bénéficiaires des services et renforce la confiance avec les employeurs. Cette confiance permet de multiplier les opportunités à l'avenir. Une fois qu'une entreprise sait qu'elle peut vous faire confiance, elle reviendra pour embaucher de plus en plus de personnes, mais la qualité du service DOIT être bonne. Cela implique des visites régulières sur le terrain, des appels téléphoniques, un soutien à ces entreprises et un travail d'aide au placement si l'essai n'aboutit pas à un emploi. Beaucoup de mythes entourent l'embauche de personnes ayant un handicap, et le licenciement d'une personne ayant un handicap est une grande crainte pour de nombreux employeurs. C'est là que nous pouvons apporter notre aide et alléger une partie du fardeau en accompagnant l'entreprise tout au long du processus et en la soutenant dans son choix.

jobPath s'est positionné sur le marché comme un partenaire capable de faire économiser de l'argent aux entreprises. Il y a plusieurs années, jobPath est passée d'une initiative caritative à une initiative commerciale. Les entreprises considèrent que l'embauche d'une personne ayant un handicap est bénéfique pour leurs résultats, et ce pour de nombreuses raisons. Une personne ayant un handicap est susceptible de rester dans un emploi 7 fois plus longtemps que la personne moyenne, ce qui réduit les taux de rotation et la nécessité de recruter et de former de nouveaux employés.

Entreprises championnes

Aujourd'hui, beaucoup de propriétaires d'entreprises prennent des décisions commerciales en tenant compte du bouche-à-oreille et des conseils de leurs pairs. Il est important de pouvoir compter sur des entreprises championnes en cas de besoin. Ces entreprises championnes approcheront d'autres entreprises pour vous et leur feront savoir qu'embaucher chez vous est une excellente décision commerciale. Le fait que des propriétaires ou des directeurs d'entreprise vous défendent a beaucoup plus d'impact sur le fait qu'une autre entreprise vous embauche. La nouvelle entreprise est plus susceptible de croire la parole d'un pair que celle d'une personne qui tente de défendre ses intérêts auprès d'une agence ou d'un service de l'emploi.

Vous trouverez ci-dessous des exemples de ce que nos champions ont dit au sujet de nos services :

« JE TRAVAILLE AVEC LES ÉTUDIANTS ET LES MENTORS DEPUIS ENVIRON 10 ANS ET JE SUIS TRÈS SATISFAIT DU TRAVAIL QU'ILS FONT. ILS TRAVAILLENT TRÈS FORT - JE LES RECOMMANDERAI À N'IMPORTE QUI. ON LEUR DONNE DES TÂCHES À FAIRE ET ILS LES EFFECTUENT AVEC BEAUCOUP DE SUCCÈS. »

- EMPLOYEUR

« NOUS APPUYONS CE PROGRAMME DEPUIS DE NOMBREUSES ANNÉES. NOUS AVONS TOUJOURS ÉTÉ SATISFAITS DE LA FAÇON DONT IL EST GÉRÉ, AINSI QUE DE L'ÉTUDIANT ET DU MENTOR QUI NOUS SONT AFFECTÉS CHAQUE ANNÉE. »

- EMPLOYEUR

« EXCELLENT TRAVAIL CETTE ANNÉE, ÇA NOUS AIDE BEAUCOUP. L'ÉTUDIANT A ACCOMPLI TOUTES LES TÂCHES QUI LUI ONT ÉTÉ CONFIÉES. BON TRAVAIL. UN EXCELLENT MENTOR DE TRAVAIL AUSSI, IL ÉTAIT TRÈS AGRÉABLE ET IL A ACCOMPAGNÉ L'ÉTUDIANT. MERCI. »

- EMPLOYEUR

Relations employeur / entreprise

Le fait d'entretenir des relations étroites avec les entreprises permet d'améliorer l'adéquation des emplois, car nous pouvons tout savoir sur l'environnement dans lequel nous plaçons les gens. Cela permet au personnel de jobPath de voir tous les facteurs d'un environnement de travail qui détermineraient l'adéquation pour les candidats, tels que les bruits forts, les niveaux d'éclairage, les types de personnes qui occupent des rôles spécifiques (afin que nous puissions trouver des soutiens naturels dans l'environnement), s'il y a beaucoup d'employés ou si l'emploi convient à quelqu'un qui a besoin d'une petite équipe, la tranche d'âge, hommes/femmes, température, etc. Tous ces facteurs contribuent à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'emploi.

Lorsque des employeurs font régulièrement appel à nos services, il n'est pas nécessaire de recourir à des subventions salariales pour embaucher quelqu'un. Les subventions salariales se traduisent rarement par des emplois à long terme. Elles envoient également un message terrible aux personnes qui les utilisent : « la personne que vous êtes sur le point d'embaucher ne vaut ni votre temps ni votre investissement ».

Les employés ne deviennent pas des actifs, car les employeurs ne font pas le même investissement pour une personne subventionnée que pour une personne embauchée à ses propres frais. Il semble qu'il y ait moins d'engagement à s'assurer que l'employé possède les compétences nécessaires pour travailler sur le lieu de travail de l'employeur. Ils sont plus susceptibles d'éviter de corriger les problèmes liés au travail qui peuvent survenir, car ils n'ont pas pris les mêmes engagements financiers à l'égard de ces employés. Ils sont donc moins susceptibles de faire appel au prestataire de services pour résoudre les problèmes.

Il est essentiel de tenir compte du message que nous envoyons, directement ou indirectement, aux employeurs potentiels de notre communauté lorsque nous faisons la promotion des personnes que nous servons. Si nous croyons vraiment au « produit » que nous vendons, avons-nous vraiment besoin de subventions pour inciter les entreprises à embaucher des personnes ayant un handicap ? Peut-on penser que nous essayons de compenser un manque de qualité du « produit » que nous promovons ? Puisque jobPath ne dépend pas des subventions salariales, nous sommes en mesure d'effectuer de meilleures mises en relation - nous passons du temps avec le demandeur d'emploi, nous apprenons à le connaître, ainsi que ses compétences et ses intérêts, au lieu de jeter de l'argent à un employeur.

UN PARTENARIAT AVEC LES PARTIES PRENANTES D'UNE COMMUNAUTÉ EST CRUCIAL

L'un des principaux facteurs de réussite du programme jobPath est son partenariat avec les conseils scolaires locaux, les établissements d'enseignement postsecondaire, les municipalités, les entreprises et les familles. jobPath a actuellement deux partenariats actifs avec les conseils scolaires de Lambton Kent.

Exemple de partenariat avec les écoles secondaires

Dans le cadre de l'initiative JobPath, les conseils scolaires locaux et le personnel de JobPath s'associent pour faciliter la transition des étudiants handicapés en les orientant vers JobPath au cours de leur dernière année d'études, en plus d'un stage d'éducation coopérative. Les étudiants qui en sont au deuxième semestre peuvent s'inscrire à jobPath. Une fois la session jobPath terminée, l'étudiant retournera à l'école et effectuera un stage coopératif afin de renforcer toutes les compétences acquises dans le cadre de jobPath, avant d'entrer sur le marché du travail à la fin de l'année scolaire.

Certains étudiants ne retourneront pas à l'école après jobPath et obtiendront un emploi compétitif rémunéré qui sera également considéré comme un programme coopératif. Il y a deux voies différentes que les étudiants peuvent emprunter parce que parfois ils sont prêts pour l'emploi, d'autres fois ils ont besoin d'un peu plus de temps pour la transition. Notre partenariat avec le conseil scolaire local rend cela possible en fournissant des conseils et un soutien aux étudiants avec le personnel de jobPath.

Pour que ces modèles réussissent, il faut beaucoup de planification pour chaque élève. Il y a des réunions de planification avec le personnel de l'école, des réunions de planification avec les familles, des présentations aux conseils scolaires et de nombreuses réunions en coulisses pour organiser le transport et des plans définitifs de transition vers l'emploi.

Il existe un deuxième partenariat avec le conseil scolaire local pour les élèves qui ont besoin d'un peu plus de soutien, et celui-ci débute à l'avant-dernière année d'école. Ces étudiants participeront à un stage coopératif au cours de leur avant-dernière année, passeront par le programme d'emploi d'été, retourneront à l'école pour leur dernière année, puis entreront dans le programme jobPath au printemps pour se préparer à l'obtention de leur diplôme. Ces étudiants passeront ensuite à un emploi compétitif après jobPath.

Parfois, en fonction des besoins des étudiants, cette voie est la bonne pour eux. Les besoins et les capacités spécifiques de chaque étudiant sont pris en considération lorsqu'il est proposé pour l'un ou l'autre des partenariats énumérés ci-dessus. Il n'est pas figé et est très flexible en fonction des besoins.

Le cheminement du programme est le suivant :

- 1 élève de chaque école secondaire de la région du LKDSB participant au programme ALLP prendra part à un plan de transition de deux ans, tout en recevant un soutien au cours de la dernière année de son stage vers un parcours d'emploi après l'obtention de son diplôme d'études secondaires.

- Les étudiants dans leur avant-dernière année participeront à un stage coopératif au cours du second semestre. Ils bénéficieront d'un soutien d'un jour par semaine pendant leur stage coopératif de la part d'un mentor professionnel de Community Living.
- Pendant les vacances d'été (avant leur dernière année), ces cinq étudiants participeront au programme de transition vers l'emploi d'été de Community Living.
- Les étudiants retournent à leur dernière année d'études et terminent le premier semestre - entièrement dans leur environnement de classe ALLP.
- Au cours du deuxième semestre de leur dernière année, les cinq étudiants participeront à l'atelier de découverte d'emploi JobPath, en plus de leur stage coopératif.
- jobPath est un atelier de découverte d'emploi de 6 semaines destiné aux personnes ayant un handicap à la recherche d'un emploi permanent et compétitif.
- Les étudiants passeront de jobPath à l'emploi dans la communauté

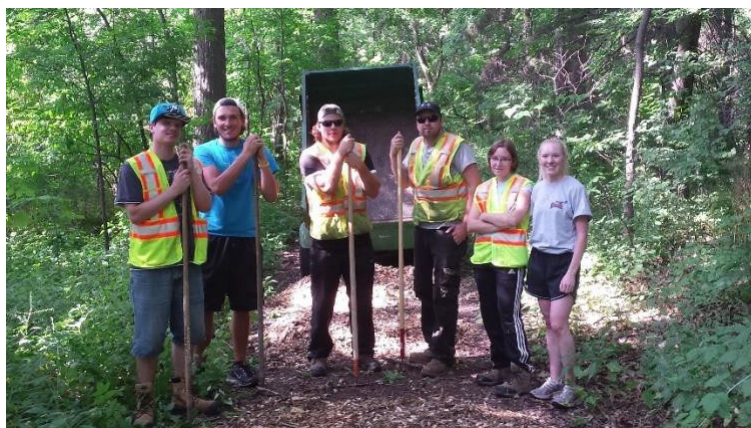
Exemple de partenariat du niveau collégial

Le collège Lambton à Sarnia dispose d'un programme d'intégration communautaire par l'éducation coopérative (Community Integration Through Cooperative Education - CICE) qui aide les étudiants ayant un handicap à accéder à l'enseignement postsecondaire. Le CICE est un programme entièrement intégré de deux ans visant à l'obtention d'un certificat d'études supérieures. Il s'agit d'un programme modifié conçu pour les personnes ayant des troubles de l'apprentissage, des troubles du développement, des lésions cérébrales et d'autres difficultés d'apprentissage. Le programme offre aux étudiants la possibilité d'améliorer leurs compétences académiques grâce à des cours universitaires intégrés, tout en développant leurs aptitudes professionnelles grâce à des stages sur le terrain et à des opportunités d'apprentissage par l'expérience.

L'équipe de spécialistes de l'apprentissage du CICE et l'agent de liaison pour l'emploi offrent aux étudiants un soutien en classe, un tutorat hebdomadaire en dehors de la salle de classe et un accompagnement à l'emploi. Les élèves bénéficient d'un soutien sous la forme de modifications et d'adaptations. Parmi les exemples de modifications, citons le changement du curriculum, le changement du niveau d'apprentissage par l'adaptation des résultats d'apprentissage du cours et l'adaptation des devoirs et des tests aux besoins d'apprentissage de chacun. Les adaptations dépendent des capacités de l'élève et comprennent généralement la prise de notes, la rédaction de textes, l'allongement de la durée des tests et d'autres mesures de soutien à l'intérieur et à l'extérieur de la salle de classe.

jobPath s'associe au programme CICE pour permettre aux étudiants d'intégrer le marché du travail dans leur domaine d'études après l'obtention de leur diplôme. Chaque automne et chaque printemps, le personnel de JobPath se rend au collège et s'adresse aux étudiants de première et deuxième année pour leur présenter les possibilités d'aide à la recherche d'un emploi dans la communauté. Les étudiants passent souvent par le programme d'emploi d'été (SET) pendant quelques années, puis par jobPath une fois qu'ils ont obtenu leur diplôme, ce qui rend la transition très aisée.

jobPath et le programme SET s'associent aux municipalités locales de Sarnia et des environs pour promouvoir l'embauche de personnes ayant un handicap, du haut en bas de l'échelle. Le fait que la ville de Sarnia et les municipalités environnantes soient des employeurs est un excellent moyen de promouvoir l'embauche de personnes ayant un handicap. Notre maire est un défenseur de l'embauche des personnes ayant un handicap et il s'adressera à toute municipalité ou entreprise pour lui présenter les avantages de l'embauche.



Chaque année, la ville de Sarnia embauche au moins 10 étudiants pour travailler pendant l'été et travaille également avec le programme JobPath pour embaucher tout au long de l'année dans des postes permanents.

Le partenariat est un échange bidirectionnel

Le personnel de jobPath participe à de nombreux groupes et comités au sein de la communauté, y compris, mais sans s'y limiter, le comité consultatif sur l'intégration communautaire par l'éducation coopérative, le Southwest Employment Network, Age Friendly Sarnia, le comité Business after 5 de la Chambre de commerce, le comité Jumpstart for Teen Transition, le Lambton Employment Action Committee et le Rotary Club de Bluewaterland. jobPath dispose également d'un département des ressources humaines qui est très impliqué dans notre chapitre HRPA local, ce qui nous aide à faire des appels chaleureux aux professionnels des ressources humaines au sein de la communauté.

Grâce à ces groupes et comités, le personnel de JobPath est en mesure d'établir des contacts et de travailler en réseau pour trouver des opportunités d'emploi, d'établir des relations avec des sources d'orientation et d'apprendre tout ce qui se passe dans le monde de l'emploi au sein de notre propre communauté. Il n'y a pas de meilleure façon d'apprendre que directement auprès des personnes qui travaillent au sein des entreprises de votre communauté.

Les familles sont un facteur important de la réussite des personnes qui participent à nos services d'emploi. Ce sont les familles qui, dès le départ, préparent les membres de leur famille à la réussite. Le personnel de jobPath commence à rencontrer les familles à un très jeune âge, mais en plus de cela, le personnel assiste aux réunions du CIPR dans les écoles avec les familles, et rencontre les familles individuellement pour réfléchir à des idées et fixer des attentes réalistes pour les personnes bénéficiant de services d'emploi. Les familles peuvent aider la personne qui cherche un emploi dès le début.

RÉSULTATS

Grâce à la variété et au succès des services fournis aux personnes ayant un handicap dans la région de Sarnia-Lambton, nous changeons l'état d'esprit des familles qui ne pensaient pas que l'emploi pouvait être une option pour leur membre de famille ou leur jeune enfant adulte handicapé. Community Living Sarnia-Lambton, jobPath Employment Discovery et Summer Employment Transitions se sont engagés à faire en sorte que les jeunes ayant un handicap s'attendent à ce que l'emploi soit une réalité et non à ce qu'ils vivent du POSPH ou à ce qu'ils fassent partie d'un programme de jour collectif.

Nos services atténuent le syndrome de la porte tournante, car nous sommes en mesure d'apprendre à connaître les personnes que nous plaçons sur le marché du travail, ce qui nous permet d'établir de meilleures correspondances d'emploi, favoriser le maintien en emploi et faire que les personnes ne reviennent pas chercher de l'aide pour trouver un nouvel emploi ou un emploi différent. Lorsque les personnes bénéficiant d'une aide font la transition vers l'emploi à un âge aussi précoce, nous réduisons la dépendance à l'égard du système de soutien du revenu, ce qui permet à la province de réaliser des économies. De nombreux jeunes qui pourraient rester à l'école jusqu'à l'âge de 21 ans quittent prématurément l'école pour chercher un emploi grâce à ces programmes, ce qui se traduit par une diminution des ressources du système scolaire. Nous changeons l'état d'esprit des familles, nous plaçons la barre plus haut pour les personnes ayant un handicap, nous aidons les systèmes d'aide au revenu et nous veillons à ce que les personnes ayant un handicap puissent devenir des citoyens qui paient des impôts et réinvestissent de l'argent dans leurs propres économies.

Où se trouvent les personnes handicapées après avoir obtenu une aide à l'emploi dans notre communauté

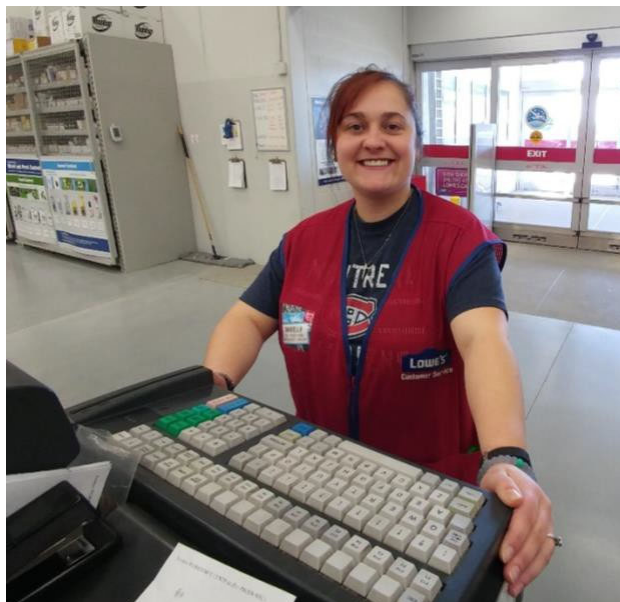
Where are people now? (Sarnia)

# People	Employed	Job Searching	ill	Post-Secondary Ed	Moved	Volunteer/Com Inv.	Left Prog./don't wish to work
85	47	5	6	15	2	10	9

- ▶ Past 5 years – data specific to persons with an intellectual disability
- ▶ Sum of rows do not total 85 as 5 people in school & working, 4 people in CI/Volunteer while also job searching
- ▶ Almost 80% are working, attending post-secondary ed, or volunteering;
Majority are working, in college, or both
- ▶ *Note:
 - All 'Volunteering' takes place in traditional volunteer jobs
 - All jobs min wage or better

Ces chiffres montrent que 55 % des personnes ayant bénéficié d'une aide à l'emploi ont conservé leur emploi, ce qui est nettement supérieur à la moyenne nationale de 26,1 % pour les personnes employées ayant un handicap.

Danielle



Danielle est une jeune femme qui a bénéficié des services de JobPath et qui travaille maintenant comme caissière principale à temps plein chez Lowe's Canada. Voici l'histoire de Danielle :

- Transition vers l'emploi d'été - travailler pour Steeves et Rozema : nettoyer et aider à trier les collations et les repas pour les résidents des établissements de soins de longue durée.
- École
- Summer Employment Transitions : travailler pour la ville de Sarnia au sein du service d'horticulture pour aider à l'entretien des jardins et des parcs communautaires
- École
- Summer Employment Transitions : travailler pour Steeves and Rozema dans le service d'entretien : peindre, pelleter et entretenir la propriété.
- École
- Summer Employment Transitions : travailler pour The Cooperators, répondre au téléphone, classer et trier la paperasse
- Danielle a acquis d'excellentes compétences en matière de service à la clientèle dans ce rôle, ce qui l'aidera plus tard dans ses objectifs professionnels.
- Diplôme d'études secondaires
- 2017- Participation au programme de découverte des emplois JobPath
- Danielle avait pour objectif de travailler avec le public dans un environnement de vente au détail. On lui a proposé un poste de caissière chez Lowe's et, au bout de cinq mois, on lui a offert un emploi à temps plein. Moins d'un an plus tard, elle a été promue au poste de caissière principale, où elle supervise les autres membres du personnel
- Danielle
- est employée avec succès chez Lowe's Canada depuis 3 ans et a récemment payé son propre mariage en faisant appel à des vendeurs et fournisseurs locaux qui, à leur tour, ont bénéficié du fait que les gens deviennent employés et n'utilisent pas le système de soutien du revenu.

James

La première expérience professionnelle de James a été dans le cadre d'un emploi d'été. C'est là qu'il a acquis les compétences dont il avait besoin pour réussir dans l'emploi et a été employé chez Nova Chemicals depuis 10 ans en 2020. Voici son histoire :

- Emploi d'été chez Bright's Grove Pizza and Subs : aider à préparer les pizzas, les repas et passer des commandes
- École
- Emploi d'été au Huron Oaks Golf Course. Les tâches de James comprenaient : balayer et ratisser, ramasser les ordures, laver l'équipement et le salon, nettoyer autour du bâtiment et de la boutique, changer l'eau dans les stations de lavage des balles, et d'autres tâches.
- Diplôme d'études secondaires
- James a suivi le programme jobPath en 2010 et a excellé dans l'atelier, car il s'est distingué par son expérience professionnelle et sa connaissance de ce que l'on attend de lui dans un contexte d'emploi.
- James a trouvé un emploi chez Nova Chemicals, où il travaille depuis 10 ans en mars 2020.
- James fait partie de l'équipe de maintenance du site de Nova Corunna et a récemment acheté une maison à Bright's Grove. Il vit de manière indépendante et a pu gagner sa vie grâce aux compétences qu'il a acquises pour conserver son emploi.



Entreprise inclusive



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Étude de cas sur les
entreprises inclusives 2021-
2022**

*Créer des pratiques inclusives sur le lieu de travail
en tirant parti du pouvoir des expériences en matière de handicap*

ODEN identifie et évalue les pratiques prometteuses dans le secteur des entreprises et traduit ces connaissances pour les rendre accessibles à d'autres entreprises qui cherchent à commencer, ou à faire progresser, leur démarche d'embauche inclusive. Dans cette étude de cas pour les pratiques commerciales inclusives, ODEN a interviewé Jolene MacDonald, fondatrice et directrice créative d'Accessibrand.

L'étude de cas suivante porte sur Accessibrand, une entreprise qui applique des principes d'embauche et de fonctionnement inclusifs. L'ODEN a rencontré Jolene MacDonald, fondatrice d'Accessibrand, pour en savoir plus sur la manière dont l'entreprise réduit les obstacles et élargit les possibilités pour les personnes ayant un handicap en tant qu'employés et consommateurs. Jolene a raconté à l'ODEN l'histoire de la création d'Accessibrand, les principes qui guident son fonctionnement et ses projets de développement, ainsi que les pratiques prometteuses qui font d'Accessibrand une entreprise inclusive.

En tant que fondatrice, Mme MacDonald parle du processus qui l'a amenée à créer Accessibrand - une entreprise de conception, de marketing et de communication qui cherche à introduire l'accessibilité numérique dans le paysage commercial canadien. Ce sont les propres expériences de Mme MacDonald en matière de handicap, tant sur le plan personnel que sur le plan de l'éducation d'un enfant handicapé, qui ont servi de catalyseur à la création d'un lieu de travail offrant à la fois la flexibilité nécessaire pour tenir compte de leur expérience vécue et la possibilité de combiner le handicap et l'accessibilité comme fondement d'un travail significatif.

Dans un effort pour refléter réellement la communauté qu'il sert, les entreprises et les consommateurs qui incluent des personnes handicapées, la fondatrice d'Accessibrand a pris la décision consciente d'embaucher de manière inclusive et en mettant l'accent sur l'embauche de personnes ayant une expérience vécue du handicap. Cette initiative audacieuse a obligé Mme MacDonald à repenser et à redéfinir les pratiques d'embauche traditionnelles et les modèles d'entreprise qui peuvent exclure les personnes ayant un handicap.

L'étude de cas suivante présente une réflexion sur la manière dont Accessibrand favorise l'inclusion des personnes ayant un handicap dans ses pratiques commerciales.

Créer des pratiques inclusives sur le lieu de travail en tirant parti du pouvoir des expériences en matière de handicap

Résumé

ODEN identifie et évalue les pratiques prometteuses dans le secteur des entreprises et traduit ces connaissances pour les rendre accessibles à d'autres entreprises qui cherchent à commencer, ou à faire progresser, leur démarche d'embauche inclusive. L'étude de cas suivante porte sur Accessibrand, une entreprise qui applique des principes d'embauche et de fonctionnement inclusifs. L'ODEN a rencontré Jolene MacDonald, fondatrice d'Accessibrand, pour en savoir plus sur la manière dont l'entreprise réduit les obstacles et élargit les possibilités pour les personnes ayant un handicap en tant qu'employés et consommateurs. Jolene a raconté à l'ODEN l'histoire de la création d'Accessibrand, les principes qui guident son fonctionnement et ses projets de développement, ainsi que les pratiques prometteuses qui font d'Accessibrand une entreprise inclusive.

En tant que fondatrice, Mme MacDonald parle du processus qui l'a amenée à créer Accessibrand - une entreprise de conception, de marketing et de communication qui cherche à introduire l'accessibilité numérique dans le paysage commercial canadien. Ce sont les propres expériences de Mme MacDonald en matière de handicap, tant sur le plan personnel que sur le plan de l'éducation d'un enfant handicapé, qui ont servi de catalyseur à la création d'un lieu de travail offrant à la fois la flexibilité nécessaire pour tenir compte de leur expérience vécue et la possibilité de combiner le handicap et l'accessibilité comme fondement d'un travail significatif.

Dans un effort pour refléter réellement la communauté qu'il sert, les entreprises et les consommateurs qui incluent des personnes handicapées, la fondatrice d'Accessibrand a pris la décision consciente d'embaucher de manière inclusive et en mettant l'accent sur l'embauche de personnes ayant une expérience vécue du handicap. Cette initiative audacieuse a obligé Mme MacDonald à repenser et à redéfinir les pratiques d'embauche traditionnelles et les modèles d'entreprise qui peuvent exclure les personnes ayant un handicap.

Introduction

L'étude de cas suivante porte sur Accessibrand, une entreprise qui applique des principes d'embauche et de fonctionnement inclusifs. ODEN a rencontré Jolene MacDonald, fondatrice d'Accessibrand, pour en savoir plus sur la manière dont l'entreprise réduit les obstacles et élargit les possibilités pour les personnes ayant un handicap en tant qu'employés et consommateurs.

Jolene a raconté à l'ODEN l'histoire de la création d'Accessibrand, les principes qui guident son fonctionnement et ses projets de développement, ainsi que les pratiques prometteuses qui font d'Accessibrand une entreprise inclusive.

Qu'est-ce que Accessibrand ?

Accessibrand est un collectif de personnes ayant un handicap, une entreprise dont l'objectif est de construire « un monde inclusif et une entreprise inclusive en même temps ». ¹ Spécialisée dans la conception, le marketing et la communication, Accessibrand fournit des services visant à garantir que le contenu numérique destiné aux clients des entreprises est accessible et inclusif. Elle donne également la priorité à l'embauche de personnes ayant un handicap.

Dans un monde de plus en plus numérique, le contenu Web est le tapis d'accueil d'une entreprise. Certaines entreprises ont à la fois une vitrine physique et une présence en ligne. La plupart des entreprises comprennent que les espaces doivent être physiquement accessibles.

¹ Accessibrand, <https://accessibrand.com/Services.htm>

Les rampes et les accès par bouton-poussoir dans les bâtiments sont courantes. Cependant, de nombreuses entreprises négligent l'importance de l'accessibilité numérique. Ils négligent ou ne savent pas comment intégrer les fonctionnalités nécessaires pour rendre leur contenu Web accessible à tous les clients.

De plus en plus, les entreprises suppriment complètement les vitrines. Cela signifie que le seul point d'accès à cette entreprise est en ligne. Il est donc crucial, tant du point de vue des droits humains que de celui des entreprises, que l'accessibilité Web soit une priorité. Accessibrand fournit les outils et les services nécessaires pour y parvenir. Leurs services comprennent la conception graphique, l'image de marque, le marketing, les documents accessibles, le développement de contenu, les sites Web, les tests utilisateurs, la formation à l'accessibilité, l'illustration et la défense des droits.²

L'histoire d'Accessibrand

La fondatrice d'Accessibrand, Jolene MacDonald, a mené une carrière active dans la conception graphique avant de créer Accessibrand. Comme beaucoup de gens, Jolene était un parent qui travaillait et qui essayait de comprendre comment mener une carrière réussie tout en étant parent. Si l'on ajoute à cette équation le fait que Jolene élevait un enfant handicapé et vivait avec ses propres problèmes de santé, les choses se compliquent.

Jolene a dû défendre les droits et les besoins de son enfant et assister aux nombreux rendez-vous nécessaires pour l'éducation d'un enfant handicapé, sans parler de s'occuper sa propre santé. Jolene a commencé à se poser des questions : comment faire pour avoir une carrière, être une mère, et ajouter à cela le handicap et la défense des droits ? À travers sa propre expérience, deux choses sont devenues évidentes pour Jolene : 1) le statu quo du monde du travail était inflexible et irréaliste pour de nombreux travailleurs. 2) Le handicap et l'accessibilité ne pouvaient plus être séparés de sa vie professionnelle.

Jolene savait qu'elle voulait poursuivre sa carrière, mais qu'elle désirait également un travail flexible qui tiendrait compte de ses besoins et de ceux de sa famille. Elle a commencé à réfléchir à la manière dont ses besoins en tant que mère qui travaille, en tant que personne ayant des problèmes de santé et en tant que parent d'un enfant handicapé se recoupaient avec les besoins d'autres personnes qui travaillent. Elle s'est vite rendu compte que chacun, quelles que soient ses capacités, a besoin d'opportunités d'emploi qui tirent parti de ses compétences et de ses objectifs, tout en tenant compte des réalités de sa vie. Pour les personnes ayant un handicap, ces réalités sont souvent plus complexes. Toutefois, cela ne doit pas empêcher l'emploi. Elle devrait simplement encourager une réflexion flexible sur l'emploi. C'est ce qui a inspiré la création d'Accessibrand, une entreprise dont le cœur de métier est constitué de ces mêmes caractéristiques.

La philosophie d'Accessibrand

Jolene admet que, comme beaucoup de gens n'ayant aucune expérience du handicap, au début de sa carrière, l'accessibilité n'était pas au premier plan de ses préoccupations. Cependant, une fois qu'elle a pris conscience du manque d'accessibilité dans son secteur et dans la population active, elle s'est engagée à ne plus jamais travailler de manière inaccessible.

Jolene est convaincue que l'accessibilité est un ingrédient essentiel à la réussite de toute entreprise. Selon elle, vous devez faire de l'accessibilité un ingrédient clé de votre recette. On n'ajoute pas l'accessibilité après coup.³ Elle est cependant consciente que les clients qui recherchent des services Accessibrand

² Accessibrand, <https://accessibrand.com/Services.htm>

³ Jolene MacDonald (fondatrice), « How Working In Accessibility Changed My Life : Accessibrand, »

sont tous à des stades différents de leur parcours pour devenir accessibles et penser de manière inclusive. Ils ont également des motivations différentes, dont certaines sont essentiellement fondées sur la conformité, pour vouloir rendre leurs entreprises accessibles numériquement.

Accessibrand souligne que ses services sont conçus pour favoriser l'inclusion et l'accès. Toutefois, l'entreprise reconnaît que ce n'est pas le point de départ pour tous les clients. C'est pourquoi Accessibrand s'efforce de garder un esprit ouvert, tout en guidant ses clients d'un esprit de litige et de conformité vers un esprit d'inclusion. Cela profite aux entreprises qui recherchent des services. Plus ils sont inclusifs, plus ils attireront de clients. Comme le souligne l'un des employés d'Accessibrand, rendre les choses plus accessibles aux personnes handicapées tend à les rendre plus accessibles à tous. Le monde et le web deviennent plus navigables pour tous les utilisateurs⁴

Pourquoi mettre l'accent sur Accessibrand ?

Accessibrand représente une boucle de rétroaction positive de l'accessibilité. En d'autres termes, chaque élément de l'entreprise contribue positivement à la recherche de l'accès et de l'inclusion. Sur le plan personnel, l'entreprise a été créée parce que sa fondatrice avait besoin d'un travail plus flexible pour elle-même et sa famille. Et les principes qui sous-tendent l'entreprise ont été établis grâce à l'expérience de la fondatrice en matière de handicap.

Sur le plan commercial, dans son précédent travail de graphiste, Jolene a constaté que le secteur manquait d'accessibilité. Soit les gens n'étaient pas conscients de la nécessité de l'accessibilité numérique, soit ils n'avaient pas le savoir-faire nécessaire pour concevoir des produits inclusifs. En créant une entreprise de marketing et de conception avec l'accessibilité en tête, Jolene a comblé une lacune du marché. Accessibrand va au-delà des directives d'accessibilité aux contenus Web (WCAG) pour créer un contenu numérique inclusif, convivial et propice aux affaires.

En ce qui concerne l'inclusion et la défense des intérêts, Accessibrand s'engage à fournir des services pour et par les personnes ayant un handicap. L'entreprise embauche principalement des personnes ayant un handicap, ou qui sont intimement liées au handicap. Les besoins, l'expérience vécue et l'expertise des employés d'Accessibrand sont pris en compte lors de la conception des produits et des services, mais aussi lors de l'élaboration du mode de fonctionnement de l'entreprise. Accessibrand est né du besoin de sa fondatrice d'une plus grande flexibilité sur le lieu de travail. La flexibilité est reconnue comme un besoin chez tous les membres du personnel, et le mode de fonctionnement de l'entreprise le reflète. Les activités commerciales d'Accessibrand sont expliquées plus en détail dans la section suivante. Il suffit de dire qu'Accessibrand s'efforce de montrer l'exemple. Leur portefeuille de services vise à rendre les autres entreprises inclusives et accessibles. Ils ne peuvent le faire de bonne foi que s'ils « pratiquent ce qu'ils prêchent » dans leurs opérations commerciales.

Pratiques innovantes et prometteuses

Jolene a entendu les commentaires des communautés de personnes ayant un handicap qui voulaient travailler, mais qui ne disposaient pas des ressources, des opportunités et de l'accès nécessaires pour réussir sur le marché du travail.

Jolene a décidé qu'Accessibrand serait dotée d'un personnel inclusif et qu'elle mettrait l'accent sur le recrutement de personnes ayant une expérience vécue du handicap. Pour que son entreprise soit réellement inclusive, Jolene savait qu'elle devait repenser les pratiques d'embauche et les modèles d'entreprise traditionnels, qui peuvent exclure les personnes ayant un handicap.

⁴ Andrew Tutty (auditeur/concepteur), « How Working In Accessibility Changed My Life : Accessibrand, »

Voici quelques-unes des façons dont Accessibrand favorise l'inclusion dans ses pratiques commerciales :

- **Le recrutement inclusif et intentionnel de personnes ayant une expérience du handicap est une caractéristique essentielle du modèle d'entreprise.**
Les services d'Accessibrand étant axés sur l'accessibilité, l'expérience vécue du handicap est considérée comme une compétence essentielle, et non comme un obstacle à l'emploi. Pour créer et évaluer des produits et services accessibles, vous devez tirer parti des connaissances et des compétences des personnes ayant un handicap.
- **Les personnes ayant un handicap sont non seulement consultées dans les entreprises, mais elles sont également rémunérées pour leurs perspectives spécifiques.**
Vous ne pouvez pas reproduire l'expérience de la vie. Il s'agit d'un bien précieux qui mérite une rémunération juste.
- **Un modèle collectif d'exploitation garantit que les capacités de chacun sont mises en valeur, que les besoins de chacun sont satisfaits et que tout le travail est fait.**
Chacun contribue à la réalisation du travail de l'entreprise selon ses capacités. Aucune personne n'est responsable d'une seule chose, et chacun travaille pour répondre aux besoins de l'entreprise en fonction de ses capacités et des circonstances. Cela permet de renforcer les capacités de l'équipe, qui se considère comme se soutenant mutuellement et travaillant vers un ensemble d'objectifs communs.
- **Des horaires de travail flexibles et autogérés sont proposés.**
Actuellement, quatre (4) employés sont inscrits sur la liste de paie de façon permanente. Le reste du personnel d'Accessibrand est constitué de contractants indépendants. Cet arrangement permet à Accessibrand de définir un champ d'activité pour un employé qui correspond à ses capacités et à ses besoins. Les employés peuvent s'engager dans leur travail selon un horaire qui tient compte des réalités de leur vie.
- **Le développement des compétences fait partie intégrante de la culture d'Accessibrand.**
Certains employés sont bien adaptés au travail occasionnel ou au travail à la pige. D'autres peuvent avoir pour objectif de travailler à leur compte ou de se lancer dans d'autres activités. Accessibrand s'efforce de cultiver les compétences professionnelles que ses employés n'ont peut-être pas acquises en raison d'obstacles à l'emploi. Par exemple, apprendre à préparer une facture, à rédiger un devis pour des services, à établir un rapport avec les clients, à gérer les affaires commerciales de base, etc. Accessibrand vise à développer les compétences au sein de l'organisation, ainsi qu'à accroître les capacités et l'employabilité future de son personnel.
- **Faire confiance aux employés pour qu'ils effectuent leur travail au mieux de leurs capacités et de la manière qui leur convient est une valeur de l'entreprise.**
Accessibrand reconnaît qu'un horaire standard de 9h00 à 17h00 ne convient pas à tout le monde. On fait confiance aux employés pour déterminer leur propre parcours de productivité et pour s'engager dans le travail au mieux de leurs besoins et de leurs capacités. Les périodes de travail et le flux de travail sont susceptibles d'être modifiés en fonction des circonstances individuelles. Si tout le monde contribue, si le travail est réalisé collectivement et si les besoins de chacun sont pris en considération, les employés sont alors habilités à gérer le travail comme ils le souhaitent.

- **La créativité, la flexibilité et l'adaptabilité sont également des valeurs de l'entreprise.** Les limitations dues à COVID ont démontré que la créativité, la flexibilité et l'adaptabilité sont plus facilement intégrées dans la culture du lieu de travail qu'on ne le pensait auparavant. Jolene suggère que si les entreprises ont réussi pendant la pandémie de COVID, en particulier si elles ont fonctionné à distance, elles devraient se demander « Pourquoi ? ». Elles devraient examiner comment elles ont réussi à s'adapter et à être efficaces. Elles devraient examiner quels éléments de la politique COVID ont amélioré la culture du lieu de travail, la santé et la sécurité, et la productivité, et considérer quelles pratiques elles peuvent et doivent maintenir.

Ouvrir la voie

Accessibrand est une nouvelle entreprise, mais les réactions des communautés de personnes handicapées ont été jusqu'à présent positives. Ainsi, la plupart des talents embauchés par Accessibrand s'adressent à l'entreprise pour trouver un emploi. Accessibrand ne doit pas investir beaucoup d'énergie dans le recrutement. Les personnes qui correspondent au profil d'un candidat approprié pour Accessibrand sont tellement mal desservies qu'elles sont poussées vers les entreprises inclusives. Jolene pense que la culture de travail qu'Accessibrand est en train d'instaurer lui confère un avantage concurrentiel en termes d'attraction des talents. Elle remarque, « La volonté d'une seule petite entreprise d'essayer quelque chose de nouveau a mis en évidence l'importance du changement. »⁵ Jolene attribue ce succès au fait qu'Accessibrand privilégie la démonstration dans ses efforts d'inclusion.

Même si Accessibrand a pris un bon départ, une petite entreprise ne peut pas révolutionner le monde du travail à elle seule. Jolene espère que les entreprises avec lesquelles elle s'engage s'inspireront d'Accessibrand et commenceront à appliquer les mêmes principes à leur propre culture d'entreprise. C'est l'effet d'entraînement de l'engagement dans une entreprise inclusive qui fera de grandes vagues dans la communauté des personnes ayant un handicap. Jolene sait que ce genre de changement culturel peut être accablant. Elle encourage les entreprises à faire le premier pas, qu'il s'agisse d'engager une société telle qu'Accessibrand pour améliorer l'accessibilité du marketing et du contenu numérique, ou toute autre mesure significative en faveur de l'inclusion. Elle conseille aux entreprises de prendre des mesures concrètes et réalisables pour accroître l'inclusion, puis de construire à partir de là.

C'est un processus, certes, mais un processus essentiel.

Résumé des apprentissages

Accessibrand n'est qu'un exemple de la manière dont une petite entreprise peut avoir un impact significatif en pensant stratégiquement à l'accès et à l'inclusion. Vous trouverez ci-dessous un résumé des enseignements qui peuvent être utiles pour aider les entreprises à s'engager envers l'intégration des personnes ayant un handicap :

- S'engager auprès des communautés de personnes ayant un handicap, d'abord et avant tout. Consultez-les, employez-les et tirez parti de leur expérience. Laissez-les diriger l'orientation du travail.
- La flexibilité, la créativité et l'adaptabilité font partie intégrante des entreprises inclusives.
- Le handicap est un marché inexploité, tant du côté des travailleurs que des consommateurs. Ne sous-estimez pas la valeur de cette communauté.
- Donnez l'exemple. C'est mieux que de contraindre quelqu'un à se conformer.

⁵ Jolene MacDonald en conversation avec le Réseau ontarien d'emploi des personnes handicapées.



- Ne tenez pas compte des personnes ou des entreprises qui ne « comprennent pas » l'accessibilité. Soyez prêt à faire le voyage avec les non-initiés. Saisissez l'occasion de les aider à apprendre et à grandir.
- Appréciez le fait qu'un seul pas positif est toujours un pas dans la bonne direction. Reconnaissez les efforts des particuliers et des entreprises pour être plus inclusifs, puis mettez-les au défi de poursuivre ces efforts.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Étude de cas sur les
entreprises inclusives 2021-
2022**

*Les initiatives des entreprises en matière
d'intégration des personnes handicapées et
leur impact sur les pratiques d'embauche
locales*

ODEN identifie et évalue les pratiques prometteuses dans le secteur des entreprises et traduit ces connaissances pour les rendre accessibles à d'autres entreprises qui cherchent à commencer, ou à faire progresser, leur démarche d'embauche inclusive. Dans cette étude de cas sur les pratiques commerciales inclusives, ODEN a rassemblé les connaissances de la Ligue des champions d'ODEN en interviewant Lino Tesolin.

Voici une étude de cas typique d'entreprise inclusive qui illustre des pratiques prometteuses dans le secteur des entreprises pour faire avancer le programme de participation de la main-d'œuvre et créer des changements positifs dans la situation de l'emploi pour les personnes ayant un handicap.

Lowe's est une entreprise qui s'est efforcée d'intégrer des personnes handicapées dans son personnel, tant au niveau national qu'international. Un certain nombre d'initiatives en faveur de l'inclusion des personnes ayant un handicap ont récemment fait l'objet d'une grande attention. Pour savoir comment ces initiatives d'entreprise en faveur de l'intégration des personnes ayant un handicap influencent les magasins locaux et leurs pratiques d'embauche, ODEN a contacté l'un de ses champions commerciaux, Lino Tesolin, qui a géré des magasins de détail, y compris Lowes.

M. Tesolin a acquis une expérience de gestion auprès d'un certain nombre de grandes chaînes de magasins de détail, notamment Loblaws, Sobeys et Lowes. Au cours de l'entretien, il a présenté un certain nombre de points intéressants sur la manière de créer un lieu de travail inclusif. Il a souligné le besoin de soutien pour les gestionnaires responsables de l'embauche, l'importance de faire connaître les partenaires communautaires et le rôle qu'ils jouent dans le soutien des initiatives de recrutement, et le concept selon lequel les employés handicapés qui ont travaillé dans le commerce de détail ont un certain nombre de compétences transférables qui peuvent être appliquées dans d'autres secteurs.

L'étude de cas suivante présente la réflexion d'un champion des affaires, qui connaît bien la gestion des chaînes de magasins, sur ce qu'il faut faire pour créer un lieu de travail inclusif. Lino Tesolin donne son point de vue sur l'impact des initiatives des entreprises au niveau local, et il conclut l'entretien en insistant sur le fait que les gestionnaires responsables de l'embauche ont besoin de soutien pour créer des effectifs inclusifs. Ils sont le maillon du processus de recrutement qui permet aux initiatives d'intégration des personnes ayant un handicap, qu'elles soient mondiales ou régionales, de fonctionner.

Résumé

Les initiatives des entreprises en matière d'intégration des personnes handicapées et leur impact sur les pratiques d'embauche locales

ODEN identifie et évalue les pratiques prometteuses dans le secteur des entreprises et traduit ces connaissances pour les rendre accessibles à d'autres entreprises qui cherchent à commencer, ou à faire progresser, leur démarche d'embauche inclusive. Dans cette étude de cas sur les pratiques commerciales inclusives, ODEN a rassemblé les connaissances de la Ligue des champions d'ODEN en interviewant Lino Tesolin. M. Tesolin a plus de 30 ans d'expérience en gestion dans le secteur de la vente au détail chez Loblaws, Sobeys et Lowes.

Récemment, Lowes a attiré l'attention sur les initiatives d'intégration des personnes handicapées qu'elle met en œuvre, notamment l'embauche de vétérans qui utilisent des chiens d'assistance et la création d'un système de gilets, de badges et d'épingles en langue des signes américaine (ASL) pour favoriser les relations entre les clients et le personnel dans ses magasins. Il est clair que pour Lowes, la promotion d'une culture qui célèbre l'inclusion des personnes handicapées fait partie de l'ADN de l'entreprise et ODEN a voulu évaluer comment ces initiatives macro-inclusives de l'entreprise ont un impact et une influence sur les magasins locaux et régionaux.

Lino Tesolin a été contacté pour discuter des étapes de la création d'environnements de travail inclusifs et de la mise en œuvre de pratiques que les gestionnaires et les superviseurs peuvent mettre en place lorsqu'ils travaillent avec des employés ayant un handicap. En outre, l'entretien a porté sur la manière dont les initiatives des entreprises peuvent influencer et soutenir les initiatives régionales en faveur de l'embauche inclusive. M. Tesolin a présenté un certain nombre de points intéressants :

- Un bon gestionnaire connaît son entreprise et sait quand l'embauche de personnes issues de la diversité peut fonctionner. Il y a toujours un moyen de trouver la meilleure solution pour le candidat.
- Les gestionnaires responsables de l'embauche font fonctionner les choses. Ils ont besoin d'aide pour créer des lieux de travail inclusifs.
- Le commerce de détail compte plusieurs niveaux de direction - qu'il s'agisse des directeurs adjoints de magasin, des chefs de département, des responsables ou d'autres personnes. Tous les dirigeants doivent assumer la responsabilité de l'intégration des personnes ayant un handicap.
- Il est important que le directeur encourage le développement de tous les membres de l'entreprise, y compris les employés ayant un handicap - il faut donner le ton pour que tout le monde se soutienne et ait intérêt à gagner ensemble.
- Le soutien aux initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) au niveau de l'entreprise peut ne pas rejoindre le niveau du *gestionnaire responsable de l'embauche*. Lorsqu'il n'y a pas de hiérarchie forte au sein de l'entreprise ou de services de ressources humaines dédiés, les entreprises ont besoin de plus de soutien pour mettre en place une initiative d'intégration des personnes ayant un handicap.
- Lorsque les gestionnaires recrutent des talents sans handicap, ils le font à différents niveaux de compétences et sur la base du **potentiel de développement** des personnes. Il devrait en être de même pour les personnes ayant un handicap.
- Les travailleurs handicapés du secteur du commerce de détail possèdent des compétences transférables qui sont nécessaires dans d'autres secteurs : une éthique de travail rigoureuse, un grand désir de faire partie d'une équipe, une concentration assidue et un désir de contribuer, un désir de partager des ambitions et des objectifs.

M. Tesolin a conclu l'entretien en insistant sur le fait que les gestionnaires responsables de l'embauche



ont besoin d'aide pour créer une main-d'œuvre inclusive. Ils sont le maillon du processus de recrutement qui permet aux initiatives d'intégration des personnes ayant un handicap, qu'elles soient mondiales ou régionales, de fonctionner.

Introduction

ODEN identifie et évalue les pratiques prometteuses dans le secteur des entreprises et traduit ces connaissances pour les rendre accessibles à d'autres entreprises qui cherchent à commencer, ou à faire progresser, leur démarche d'embauche inclusive. Parfois, ces connaissances peuvent provenir de champions de l'inclusion des personnes handicapées, tels que la Ligue des champions d'ODEN. Il s'agit d'un groupe de chefs d'entreprise qui ont joué un rôle de premier plan dans la promotion de l'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail. Sur la base de leurs expériences personnelles et professionnelles, les membres de la Ligue des champions se sont engagés à promouvoir et à défendre auprès de leurs pairs les avantages de l'intégration des personnes handicapées dans le monde du travail.

En 2019, Lino Tesolin, directeur du magasin Lowe's de Windsor Est, à Windsor, en Ontario, a été intronisé dans la Ligue des champions d'ODEN en reconnaissance de ses 30 années de promotion des pratiques d'embauche inclusives. Depuis lors, M. Tesolin a travaillé avec ODEN pour faire avancer le programme de participation à la vie active et créer des changements positifs dans la situation de l'emploi pour les personnes ayant un handicap.

À l'échelle internationale, Lowe's s'est efforcé d'intégrer des personnes ayant un handicap dans son personnel. Récemment, ils ont été mis en vedette dans le cadre d'un certain nombre d'initiatives en faveur de l'intégration des personnes ayant un handicap, par exemple la création de [gilets rouges, de badges et d'épingles en langue des signes américaine \(ASL\)](#). Au Canada, Lowe's a également été présentée comme un employeur ouvert à tous, avec des articles sur [l'accueil des chiens d'assistance à Regina \(Saskatchewan\)](#) et des articles sur [la chaîne de magasins de rénovation dans le sud-ouest de l'Ontario pendant le Mois national de sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées \(MNESPSH\), à Windsor et à Sarnia](#).

Il est clair que pour Lowes, la promotion d'une culture qui célèbre l'inclusion des personnes handicapées fait partie de l'ADN de l'entreprise et ODEN a voulu évaluer comment ces initiatives macro-inclusives de l'entreprise ont un impact et une influence sur les magasins locaux et régionaux.

Soutenir les responsables de l'embauche

En 2022, ODEN a contacté [Lino Tesolin](#) de Windsor, en Ontario, un membre de la Ligue des champions des entreprises d'ODEN et un directeur de magasin chevronné de Lowes, pour discuter de l'impact des initiatives d'entreprise sur les magasins locaux. Au cours de l'entrevue, M. Tesolin a indiqué qu'il était maintenant semi-retraité et qu'il ne travaillait plus pour Lowes, mais qu'il était disposé à donner son point de vue sur les pratiques d'embauche et d'inclusion en milieu de travail qui s'étendent sur 30 ans en tant que gestionnaire chez Loblaw, Sobeys et Lowes.

Le thème de cet entretien était la création d'environnements de travail inclusifs et les pratiques que les gestionnaires et les superviseurs peuvent mettre en place pour soutenir les employés handicapés, ainsi que la manière dont les initiatives des entreprises peuvent influencer et soutenir les initiatives régionales en matière d'embauche inclusive. Ayant acquis une expérience de gestion dans trois grandes chaînes de magasins de détail, M. Tesolin peut certainement apporter beaucoup d'informations.

ODEN a demandé à M. Tesolin de commenter les actions concrètes et réalisables que les gestionnaires et les superviseurs peuvent entreprendre pour soutenir l'embauche de candidats handicapés. Selon lui, les cadres doivent « *comprendre leur entreprise et la manière dont les objectifs généraux de l'entreprise en matière de travail s'intègrent dans les pratiques d'embauche.* » Les cadres sont toujours soumis à des pressions en coulisses pour assumer des responsabilités en matière de travail ou de salaires et agir en conséquence. »

À la question de savoir ce que signifie « connaître son entreprise », M. Tesolin a répondu : « Le commerce de détail a changé. Les épiceries sont passées d'une surface de 3 000 pieds carrés avec 6 rayons à des supermarchés de 40 000 à 60 000 pieds carrés avec plus de 18 rayons. » Il a ajouté que tous les magasins de détail, quelle que soit leur taille ou les produits qu'ils proposent, qu'il s'agisse de bois, de légumes, de vêtements, etc., sont soumis à la même pression opérationnelle interne : gérer la main-d'œuvre et les responsabilités complexes qui y sont associées tout en créant une entreprise rentable. Il note :

« Un bon gestionnaire connaît son entreprise et sait quand l'embauche de personnes issues de la diversité peut fonctionner. **Il y a toujours un moyen.** Le/la gestionnaire responsable de l'embauche apprend d'abord à connaître l'entreprise, puis il/elle trouve toujours ce que j'appelle « le poste le mieux adapté au candidat. » M. Tesolin a également souligné que « l'on attend toujours des **gestionnaires responsables de l'embauche** qu'ils fassent fonctionner les choses ; ce sont eux qui ont besoin d'outils leur permettant de se sentir soutenus et à l'aise. » Les gestionnaires responsables de l'embauche doivent être responsabilisés. » C'est là que M. Tesolin a fait remarquer que le soutien d'ODEN et d'autres réseaux est essentiel. Les entreprises doivent savoir qu'il existe des ressources accessibles aux gestionnaires responsables de l'embauche.

M. Tesolin a expliqué comment l'engagement des dirigeants favorise l'inclusion des personnes handicapées et soutient les efforts des gestionnaires responsables de l'embauche :

« Dans le commerce de détail, il y a **plusieurs niveaux de** direction, et chacun d'entre eux doit s'investir dans la promotion de la diversité et de l'intégration des personnes handicapées pour que l'initiative soit couronnée de succès. Connaître son équipe de direction et ses points forts. Lorsque vous avez des « directeurs adjoints de magasin », des « chefs de département », des « responsables » et d'autres niveaux de supervision, vous avez de nombreux décideurs qui influencent les responsabilités en matière de main-d'œuvre. Tous les dirigeants doivent assumer la responsabilité de l'intégration des personnes ayant un handicap.

« Agir ensemble pour promouvoir l'inclusion des personnes handicapées doit être plus qu'une simple idée de gestion, » a déclaré M. Tesolin. Il a dit : « Les dirigeants peuvent utiliser de nombreuses approches bien connues pour développer leur personnel, qu'il s'agisse de l'approche « *environnement d'équipe* » ou de l'approche « *gagner ensemble en tant qu'équipe*. » Ils sont essentiels pour créer et « promouvoir le développement de **tous les** membres de l'entreprise, y compris les employés ayant un handicap ; il est important de donner le ton pour que tout le monde se soutienne et ait intérêt à gagner ensemble - en tant qu'équipe. » Il est essentiel de montrer l'exemple.

Influence des initiatives des entreprises au niveau local

ODEN souhaitait entendre M. Tesolin sur la manière dont les initiatives des entreprises, qui peuvent avoir une portée nationale (ou mondiale), se traduisent ou influencent les initiatives locales. Comment les responsables régionaux peuvent-ils tirer parti de l'engagement de l'entreprise en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) pour influencer le recrutement de talents handicapés ? M. Tesolin a été franc dans son explication :

« Aujourd'hui, la plupart des entreprises soutiennent et recommandent des initiatives de recrutement qui soutiennent l'engagement de l'entreprise en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Pourtant, il arrive souvent que le message ou l'information ne parvienne pas au *gestionnaire responsable de l'embauche*, en fonction du type et de la taille de l'entreprise. »

Il a ajouté que la situation peut également être différente pour les entreprises qui ne disposent pas d'une hiérarchie forte ou d'un service de ressources humaines spécialisé. Ces entreprises, plus que d'autres, peuvent être amenées à demander de l'aide pour mettre en place une initiative d'intégration des personnes ayant un handicap.

Lorsqu'on lui a demandé comment les gestionnaires responsables de l'embauche pouvaient

trouver du soutien, M. Tesolin a répondu en se basant sur sa propre expérience, souvent avec le soutien de sa section d'Intégration communautaire locale :

« La plupart des communautés disposent d'une section de Community Living (Intégration communautaire) dans leur région ou à proximité. Ils sont fantastiques pour guider et encadrer les gestionnaires. » Ils participent souvent à l'intégration, à l'assistance quotidienne, voire à l'orientation et aux premières semaines.

M. Tesolin a fait remarquer que les entreprises ne savent peut-être pas qu'il existe plusieurs organisations de type "service social" dans leur communauté et qu'elles soutiennent à la fois l'entreprise et le nouvel employé pour qu'ils réussissent sur le lieu de travail. L'agence peut aider l'employeur en veillant à ce que ces informations soient transmises à l'employeur afin de rendre le processus d'intégration plus inclusif.

Faire face aux idées fausses

ODEN a demandé à M. Tesolin quelles idées fausses ou quels mythes continuent à « enfermer » les talents et à créer des obstacles à l'embauche de personnes ayant un handicap. Il a fait remarquer que, bien qu'il ait constaté de nombreux progrès au cours des 30 années passées sur le marché du travail en tant que gestionnaire, il existe encore des idées fausses qui doivent être corrigées, notamment celle selon laquelle les personnes handicapées ne sont pas assez rapides ou ne sont pas en mesure d'acquérir les compétences requises pour les postes à pourvoir. Il a fait remarquer que lorsque les gestionnaires recrutent des talents sans handicap, ils le font « *à différents niveaux de compétences et sur la base du potentiel des personnes à développer des compétences, il devrait en être de même pour les personnes ayant un handicap.* »

Les responsables doivent se souvenir de ce qui a été dit précédemment : « aborder les responsabilités et les résultats de l'embauche dans le cadre d'un travail d'équipe, car le succès du magasin dépend du soutien de chacun. » Il a également souligné qu'il est important de se rappeler « qu'un directeur embauche des personnes pour les aider à se développer dans leur magasin. »

Lorsqu'on lui demande comment les lieux de travail changent lorsque des employés handicapés entrent sur le marché du travail, M. Tesolin mentionne quelques avantages :

- Le travail ressemble à une famille et, dans le commerce de détail, le sentiment de familiarité peut promouvoir un magasin !
- La communauté est soutenue par le magasin - il est important d'embaucher des membres de la communauté,
- Les clients considèrent le magasin et ses employés comme une organisation « appréciée, »
- Le magasin montre qu'ils ne se contentent pas de paroles - les clients voient que la communauté est « appréciée » par cette entreprise, et
- l'entreprise reflète les progrès et la nature évolutive de notre société

« Étant donné la force de l'économie après la pandémie, les magasins de détail doivent évaluer ces avantages et avoir l'esprit ouvert pour adopter la philosophie du « possible » lorsqu'il s'agit d'embaucher des personnes ayant un handicap au sein de leur communauté, » a déclaré M. Tesolin.

Développer les talents ayant un handicap

Il est bien connu que le secteur du commerce de détail présente des caractéristiques uniques. Chaque industrie et chaque secteur sont différents, mais ODEN a demandé à M. Tesolin son point de vue sur la manière dont d'autres industries ou secteurs peuvent engager des talents ayant un handicap. Il a fait remarquer que cette réserve de talents a beaucoup à offrir à d'autres secteurs et que leurs aptitudes, leurs compétences et leur désir de contribuer à la main-d'œuvre sont des atouts dont tout secteur ou toute industrie pourrait tirer profit. Il se souvient que, par le passé, lorsqu'il a embauché des candidats ayant un handicap, ceux-ci ont démontré qu'ils étaient capables de s'adapter à la situation :

- Une éthique de travail rigoureuse,
- Un grand désir de participer à un environnement de travail en équipe,
- Une attention soutenue et le désir de contribuer à la vie de l'entreprise,

- Le désir d'être accepté(e) et de réussir dans son nouveau rôle,
- Le désir de soutenir les autres membres de l'équipe,
- Le désir de partager des ambitions et des objectifs,
- Le désir d'être reconnu(e),
- Le désir d'être traité(e) sur un pied d'égalité.

Selon M. Tesolin, les gestionnaires qui recrutent de manière inclusive deviennent de meilleurs gestionnaires en raison des liens humains qu'ils développent et de leur désir de soutenir la communauté. Les gestionnaires comprennent qu'il est important de soutenir les personnes handicapées nouvellement embauchées et que le jumelage avec du personnel plus expérimenté est bénéfique à tous. Les gestionnaires qui embauchent de manière plus inclusive passent plus de temps à discuter avec leur personnel, à comprendre la composition de leur équipe, à apprendre qui ils sont et cet investissement dans les personnes fait une grande différence dans le succès d'une initiative d'embauche inclusive.

Interrogé sur les compétences que les jeunes handicapés peuvent développer et travailler *avant d'envisager d'entrer sur le marché du travail*, M. Tesolin a indiqué que la confiance, l'estime de soi, l'acceptation et l'assiduité étaient importantes. Il a noté que les jeunes devraient avoir une « compréhension de certains principes de base de l'emploi tels que la santé et la sécurité, la gestion du temps comme les règles relatives aux pauses et au déjeuner, la pointeuse ou les règles de pointage, le travail d'équipe, les objectifs de réussite, les mandats ou objectifs clés de l'entreprise (performance et profit) ».

M. Tesolin a conclu l'entretien en rappelant à ODEN que les gestionnaires responsables de l'embauche ont besoin d'être soutenus. Des réseaux tels qu'ODEN fournissent des ressources qui aident les gestionnaires responsables de l'embauche à se sentir responsabilisés en sachant que tous les recrutements ne réussissent pas, et que cela fait partie du renouvellement naturel - qui devrait être considéré comme une bonne chose, une occasion d'apprendre comment mieux faire du recrutement inclusif la prochaine fois.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Favoriser des pratiques d'embauche inclusives du
handicap dans le secteur manufacturier**

Onward Manufacturing Company Limited offre des exemples frappants de recrutement inclusif

Alors que certaines industries ont subi les effets négatifs de la pandémie de COVID-19, Onward Manufacturing Company Limited (Onward) à Kitchener et Waterloo — un chef de file mondial dans la production de barbecues à gaz vendus sous les marques Broil King, Broilmate, Sterling et Huntington — a vu la demande pour ses produits augmenter, car les gens passaient plus de temps à la maison en raison des restrictions liées à la pandémie. L'entreprise s'est appuyée sur une méthode éprouvée pour trouver des employés de qualité afin de répondre à la demande.

Onward était bien placé pour répondre à cette demande accrue, en partie grâce à son partenariat de près de 16 ans avec KW Habilitation — un organisme local à but non lucratif qui fournit un large éventail de services individualisés et de soutien aux enfants ayant des besoins variés et aux adultes souffrant de troubles du développement. Ce partenariat a permis à l'entreprise de puiser dans un bassin d'employés fiables, sûrs et motivés.

De la pensée « originale » aux bonnes pratiques commerciales

Pour Onward, l'inclusion des personnes handicapées dans son processus d'attraction de talents était peut-être « marginale » au début, mais elle a fait ses preuves et représente désormais une pratique largement admise. En établissant une relation avec KW Career Compass (la division de soutien à l'emploi de KW Habilitation), Onward n'a pas seulement accès à des talents, mais aussi aux soutiens essentiels qui garantissent un bon placement.

James a été la première personne à être embauchée par l'intermédiaire de KW Career Compass. Six autres personnes handicapées ont été embauchées depuis. Cinq employés travaillent toujours dans l'entreprise, et deux sont partis de leur propre chef pour suivre une autre voie professionnelle.

Selon Mona Varga, directrice de l'entrepôt d'Onward, « James est un exemple extraordinaire pour les autres employés en raison de sa productivité et de son éthique de travail. James satisfait et dépasse nos attentes. »

Une situation gagnant-gagnant pour l'entreprise et la communauté

Onward considère KW Career Compass comme un partenaire clé et une ressource pour son processus de recrutement.

L'entreprise souligne que le processus d'échantillonnage du travail de l'agence, qui intervient avant qu'un candidat ne rejoigne l'équipe, est un service inestimable. Un tuteur de KW Career Compass apprend le métier, identifie les candidats dans le programme de l'agence et leur présente l'emploi par le biais de brèves séances d'échantillonnage de travail d'une demi-journée. Ce processus permet d'évaluer les compétences d'un candidat en fonction des besoins de l'employeur.

KW Career Compass a également simplifié le processus de recrutement et d'intégration, ce qui a permis à l'entreprise de gagner du temps. Outre la présélection et la préparation des candidats, le fournisseur de services d'emploi offre un soutien sur le lieu de travail aux employés et à ses superviseurs pendant qu'ils rejoignent l'équipe et sont formés.

Le partenariat ne s'arrête pas à l'embauche et à la formation de l'employé, puisque l'agence offre d'autres services continus pour aider l'employé à réussir s'il se voit confier de nouvelles tâches, si ses fonctions changent ou s'il est promu, etc. Par conséquent, la plupart des personnes qu'Onward a embauchées dans le cadre du programme finissent par travailler pour l'entreprise pendant longtemps.

Cette relation solide entre l'entreprise et l'agence de soutien crée un processus d'embauche ouvert aux personnes handicapées qui se traduit par une situation gagnant-gagnant pour l'entreprise et la communauté.

Effets durables du partenariat

Mais l'incidence du partenariat entre Onward et KW Career Compass va encore plus loin. L'entreprise a utilisé l'exemple donné par le processus d'embauche inclusif pour créer des méthodes d'accueil et de formation à l'échelle de l'organisation qui ont permis d'améliorer l'ensemble de l'entreprise. Étonnamment faciles à mettre en œuvre, ces méthodes comprennent des listes de tâches, des rappels visuels, des échantillonnages de travail, des listes de contrôle d'évaluation et un accompagnement professionnel/soutien personnalisé. En conséquence, les employés et leurs responsables dans toute l'organisation ont vu leur productivité et leur rendement augmenter.

Les employés embauchés par Onward avec l'aide de KW Career Compass contribuent pleinement à la vie de leur communauté locale. Lorsqu'on lui a demandé pourquoi le travail était important pour lui, Graeme, qui travaille au service de préparation et d'emballage des commandes, a répondu : « Je voulais être autonome. Je voulais un endroit à moi, et je savais que j'avais besoin d'un emploi à temps plein pour pouvoir subvenir à mes besoins. »

Après un an d'emploi chez Onward, Graeme a atteint son objectif. Il vit de manière indépendante, occupe un emploi qu'il aime et est fier de contribuer à l'économie locale.

Le partenariat avec KW Career Compass est l'une des raisons pour lesquelles Onward a pu répondre à la demande croissante de ses produits. Cependant, la réalisation dont les employés d'Onward sont les plus fiers est sans aucun doute le soutien apporté aux personnes de leur communauté qui ont simplement besoin d'une chance de montrer ce qu'elles peuvent faire. Et ce faisant, ils se font aussi de nouveaux amis pour la vie.

Chiffres à connaître : secteur manufacturier

L'industrie manufacturière est une source croissante d'emplois, en particulier dans les villes de taille moyenne et les petites communautés. Même avant la pandémie de COVID-19, les fabricants canadiens signalaient des pénuries de main-d'œuvre et de compétences. Des recherches menées par la Banque de développement du Canada en 2018 ont indiqué que près de 40 % des petites et moyennes entreprises canadiennes avaient des difficultés à embaucher de nouveaux employés[1]. La situation était la même pour les fabricants ontariens, et la pandémie de COVID-19 a encore accru cette demande de main-d'œuvre.

Les personnes handicapées constituent une ressource sous-utilisée qui peut aider les employeurs à pourvoir les postes vacants. Comme l'ont démontré des entreprises prospères comme Onward Manufacturing Company Limited, les personnes handicapées ont le talent, les compétences et l'enthousiasme nécessaires pour faire le travail et le faire bien. En fait, une étude a révélé que 90 % des personnes handicapées obtiennent une note moyenne ou supérieure à celle des personnes non handicapées en matière de rendement au travail.[2]

[1]Banque de développement du Canada (2018), Pénurie de main-d'œuvre : Un problème tenace.

[2] Stark, Bob, président (2016), Aptes au travail jusqu'à preuve du contraire. Rapport du Conseil de partenariat pour les perspectives d'emploi des personnes handicapées



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Processus d'engagement des entreprises du Réseau ontarien
d'aide à emploi pour les personnes handicapées
Étude de cas - Art & Science Digital Experience**

Art & Science Digital Experience Design a contacté ODEN pour se renseigner sur les aides et l'éducation disponibles pour recruter dans le vivier de talents handicapés et renforcer sa capacité interne à conserver et gérer les employés handicapés tout en cultivant une culture de diversité et d'inclusion.

Voici une étude de cas typique qui illustre les étapes et les processus nécessaires pour garantir un emploi réussi et durable aux candidats ayant un handicap. Ce processus est similaire à celui d'autres employeurs progressistes et inclusifs tels que Rockwool, Chudleigh's, Dare Foods, etc.

La plupart des références commerciales d'ODEN proviennent de présentations aux chapitres de l'Association des professionnels des ressources humaines, aux chambres de commerce locales et/ou aux clubs Rotary. Ces présentations sont basées sur l'illustration des avantages de stratégies de recrutement inclusives et de la démonstration de la « viabilité » des personnes handicapées sur le lieu de travail. En général, mais pas toujours, nous faisons appel à un champion des affaires pour participer à ces présentations ou pour entrer en contact avec l'entreprise en question afin de gagner en crédibilité. L'objectif est de susciter l'envie d'embaucher de manière inclusive et de positionner ODEN comme une ressource commerciale qui aidera l'entreprise à créer la capacité nécessaire pour procéder elle-même à cette embauche inclusive.

Une fois qu'une entreprise nous a contactés, nous effectuons des recherches sur cette entreprise et créons une présentation personnalisée ainsi qu'un dossier commercial qui répond à son secteur d'activité spécifique et à ses besoins individuels. Le point de départ consiste toujours à évaluer les besoins de l'entreprise. Il s'agit d'un changement radical par rapport au simple fait de demander à l'entreprise d'embaucher des personnes ayant un handicap. Si nous parvenons à convaincre l'entreprise que nous pouvons répondre à ses besoins, la partie handicap devient facile.

Pour les entreprises qui envisagent des engagements importants et des embauches multiples, nous leur soumettons généralement une proposition, basée sur une négociation du travail nécessaire pour garantir un résultat positif. Chaque proposition est différente, certaines étant plus complexes que d'autres.

Dans tous les cas, nous avons pour objectif déclaré d'aider l'entreprise à renforcer ses capacités internes, sa confiance et son aisance dans la gestion des personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre, dans le cadre naturel de ses activités. L'éducation et la formation sont au cœur de chaque proposition.

L'étude de cas suivante examine Art & Science Digital Experience Design (Art & Science) et ses objectifs pour apprendre comment inclure les personnes ayant un handicap dans son processus d'embauche. Elle illustre l'intention d'Art & Science de s'engager dans l'embauche inclusive et de profiter des services fournis par ODEN pour soutenir ses objectifs.

Art & Science Digital Experience Design

Sommaire

Art & Science Digital Experience Design (Art & Science) se décrit comme une équipe de technologues créatifs qui ne considèrent pas « l'art » et « la science » comme des concepts distincts.¹ Ils se sont définis comme une équipe qui est parvenue à une combinaison équilibrée de compétences analytiques et créatives pour s'assurer qu'elle propose la meilleure technologie pour accomplir le travail.

Art & Science a dix ans d'expérience dans la création d'expériences numériques pour certaines des plus grandes entreprises du Canada, dans le lancement de nouveaux concepts de marque, et dans l'aide aux entreprises à partir de la base en fournissant des stratégies centrées sur le client.

Art & Science souhaitait s'informer sur les mesures de soutien et de formation disponibles pour mieux réussir à embaucher des employés handicapés et renforcer sa capacité interne à conserver et à gérer tous les employés, y compris ceux qui ont un handicap. Une séance de découverte a été organisée pour comprendre les besoins professionnels et commerciaux de l'équipe.

Cette séance a permis aux gestionnaires d'Art & Science de réaliser qu'ils connaissaient bien l'impact de leur travail sur les personnes handicapées du point de vue de l'utilisateur de la technologie. Cependant, ils doivent créer une main-d'œuvre inclusive et développer un processus qui permet de mieux impliquer les demandeurs d'emploi handicapés dans toutes leurs initiatives de recrutement.

Le résultat de cette séance de découverte serait la création d'objectifs clairs qui aboutiraient à une *stratégie d'embauche inclusive*. Art & Science va s'engager dans une démarche visant à devenir un employeur plus inclusif, à renforcer la confiance des personnes handicapées et, enfin, à développer la capacité interne à recruter, gérer et fidéliser les employés de manière efficace.

¹ <https://artscience.ca/who-we-are/>

Processus de compréhension

L'équipe de direction d'Art & Science a demandé une session de remue-méninges et de découverte le 28 août 2019, afin de mieux comprendre les étapes nécessaires à la formalisation d'une stratégie. Ce processus permettrait de s'assurer que les candidats ayant un handicap font partie de leurs pratiques d'embauche.

Cette séance, animée par les spécialistes de la diversité et de l'inclusion d'ODEN, a permis d'examiner les objectifs à court et à long terme et d'identifier les conditions requises pour les atteindre. La figure 1 illustre le résumé de la discussion entre Art & Science et ODEN.

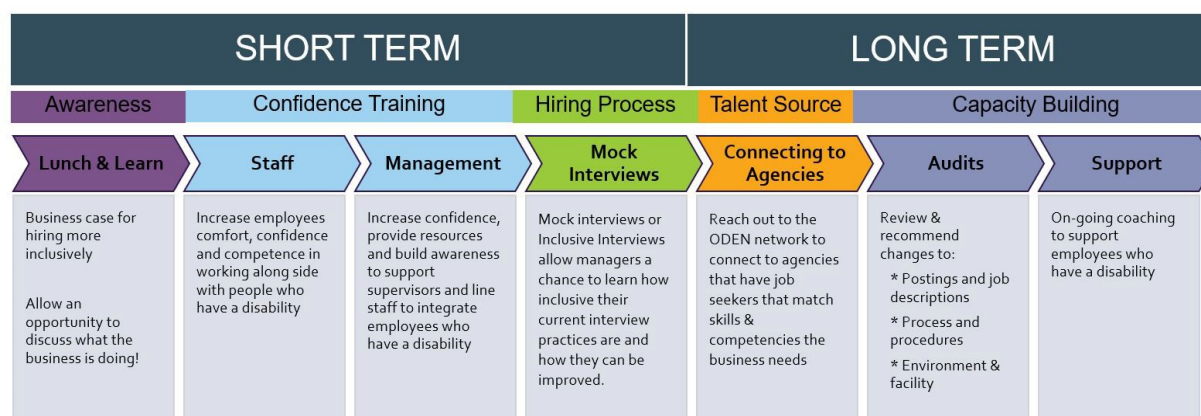


Figure 1 Stratégie artistique et scientifique résultant de la séance de remue-méninges (août 2019)

L'une des premières étapes de la mise en place d'une main-d'œuvre inclusive, y compris les employés ayant un handicap, est de sensibiliser et d'éduquer la population handicapée.

À la suite de la séance de découverte, Art & Science a organisé un déjeuner et une séance d'apprentissage en janvier 2020, comme première étape pour l'équipe dans ce parcours intentionnel d'inclusion des personnes ayant un handicap. Cette séance a permis à tous les employés d'entendre, souvent pour la première fois, les arguments en faveur de l'embauche inclusive. Cette séance a préparé le terrain pour les séances de formation sur la confiance. Elle a permis aux employés de discuter en toute sécurité des raisons pour lesquelles leur organisation s'adresse à la communauté des personnes ayant un handicap pour trouver des talents.

L'étape suivante du parcours d'inclusion des personnes handicapées est la formation à la sensibilisation et à la confiance en soi pour le personnel et les gestionnaires. Pour mieux comprendre ses besoins en tant qu'entreprise et organisation, l'équipe d'Art & Science s'est engagée dans cette formation, en commençant par une série d'enquêtes auprès de 30 employés.

Les enquêtes permettent de mesurer le niveau actuel de sensibilisation et de compréhension d'une équipe à l'égard du handicap sur le lieu de travail. Le personnel d'Art & Science a répondu à une enquête préalable à la formation. Les résultats ont été analysés afin de concevoir une formation personnalisée sur la sensibilisation et la confiance.

L'enquête a révélé qu'en général, la plupart des employés d'Art & Science (71 %) ont déjà travaillé avec une personne handicapée. Un grand nombre de ces salariés, soit 46 % d'entre eux, ont confirmé qu'ils avaient rencontré des difficultés dans leurs interactions avec un(e) collègue handicapé(e). Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient confiance dans leurs ressources et leurs outils pour soutenir les employés handicapés, 52 % des employés ont estimé qu'ils devaient s'améliorer davantage dans ce domaine.

Dans l'ensemble, 84 % des employés d'Art & Science pensent que la création d'une culture d'entreprise inclusive améliorerait le moral des employés.

Les discussions avec les cadres supérieurs d'Art & Science à la suite de l'enquête préalable à la formation leur ont permis de bien comprendre le niveau de confiance de leurs employés en matière de handicap et de créer une formation sur mesure. La formation était axée sur la *connaissance de l'accessibilité* - comment travailler avec une personne handicapée, et sur la *sensibilisation et la confiance dans le handicap* - comment faire en sorte que le soutien aux employés handicapés soit intégré dans tous les processus de l'organisation.

Sensibiliser et inspirer la confiance

La confiance dans le domaine du handicap peut être atteinte en donnant à chacun les connaissances nécessaires pour tenir compte des capacités, des compétences et des besoins plus larges des personnes ayant un handicap, y compris, mais sans s'y limiter, les collègues et les clients. Il est essentiel de comprendre comment parler des handicaps et s'adresser aux personnes ayant un handicap pour promouvoir l'égalité et créer un environnement de travail durable et inclusif.

La formation de sensibilisation au handicap organisée par Art & Science dans son siège social de Toronto en février 2020 a mobilisé tous les employés. Elle a fourni aux membres de l'équipe des documents d'information sur les faits relatifs au handicap, dissipant les mythes qui créent des barrières et des préjugés, et renforçant l'argumentaire en faveur d'un lieu de travail plus favorable à l'intégration.

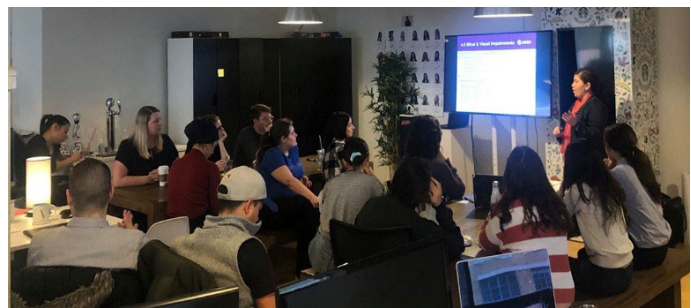


Figure 2 Séance de sensibilisation au handicap et de formation à la confiance en soi pour les collaborateurs (février 2020)

La formation a été adaptée à deux groupes : les travailleurs et les cadres. Des publics différents nécessitent des ressources et des outils différents. Ces outils ont aidé l'équipe d'Art & Science à renforcer sa capacité interne à attirer, embaucher, intégrer et promouvoir des employés handicapés. Les enquêtes menées après la formation ont montré que la plupart des employés souhaiteraient approfondir leurs connaissances sur les préjugés inconscients, les maladies mentales sur le lieu de travail, les conversations constructives et une formation supplémentaire sur les types de handicaps.

Lorsqu'on leur a demandé en quoi la formation leur avait été bénéfique, les employés ont répondu qu'elle avait :

- amélioré leur confiance pour communiquer avec une personne ayant un handicap
- donné une meilleure compréhension de l'impact du langage
- montré comment les préjugés sur les personnes ayant un handicap créent des obstacles.

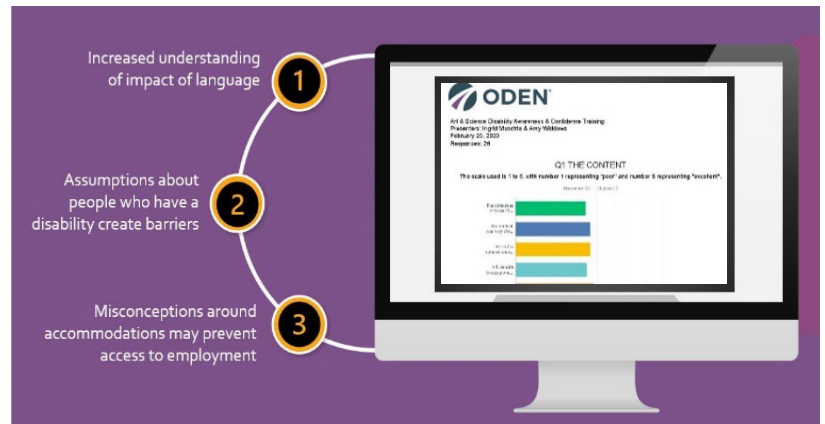


Figure 3 - Enquête post-formation pour le personnel d'Art & Science - exemple de réponses (février 2020)

Ils ont également souligné qu'ils ont découvert leurs idées fausses sur les adaptations pour les employés handicapés et que les modifications peuvent être peu coûteuses et simples.

Mise en pratique de la théorie

La formation visant à renforcer la confiance des personnes handicapées est un excellent moyen de permettre aux employés et aux superviseurs d'apprendre, dans un espace sûr, comment créer des interactions sur le lieu de travail qui intègrent les personnes ayant un handicap. Suite aux étapes stratégiques mises en avant lors de la séance d'août 2019, l'équipe de direction d'Art & Science a reconnu qu'une opportunité de « pratiquer » ce que l'équipe avait appris lors de la séance de formation était une excellente prochaine étape.

Les managers ont participé à des *entretiens inclusifs pour les personnes handicapées* (simulations d'entretiens) afin d'acquérir une expérience pratique des entretiens avec des candidats ayant un handicap. Ces séances visent à évaluer dans quelle mesure les processus d'entretien actuels sont inclusifs pour une entreprise qui cherche à engager la communauté des personnes handicapées.

Ces entretiens fictifs sur le handicap sont organisés comme tout autre entretien formel et suivent un processus bien organisé décrit dans l'image 1. Art & Science a organisé un certain nombre d'entretiens inclusifs avec des personnes ayant un handicap en octobre 2020. Il convient de noter que le délai entre la formation sur la confiance (février 2020) et les entretiens inclusifs a été causé par la pandémie de COVID-19.

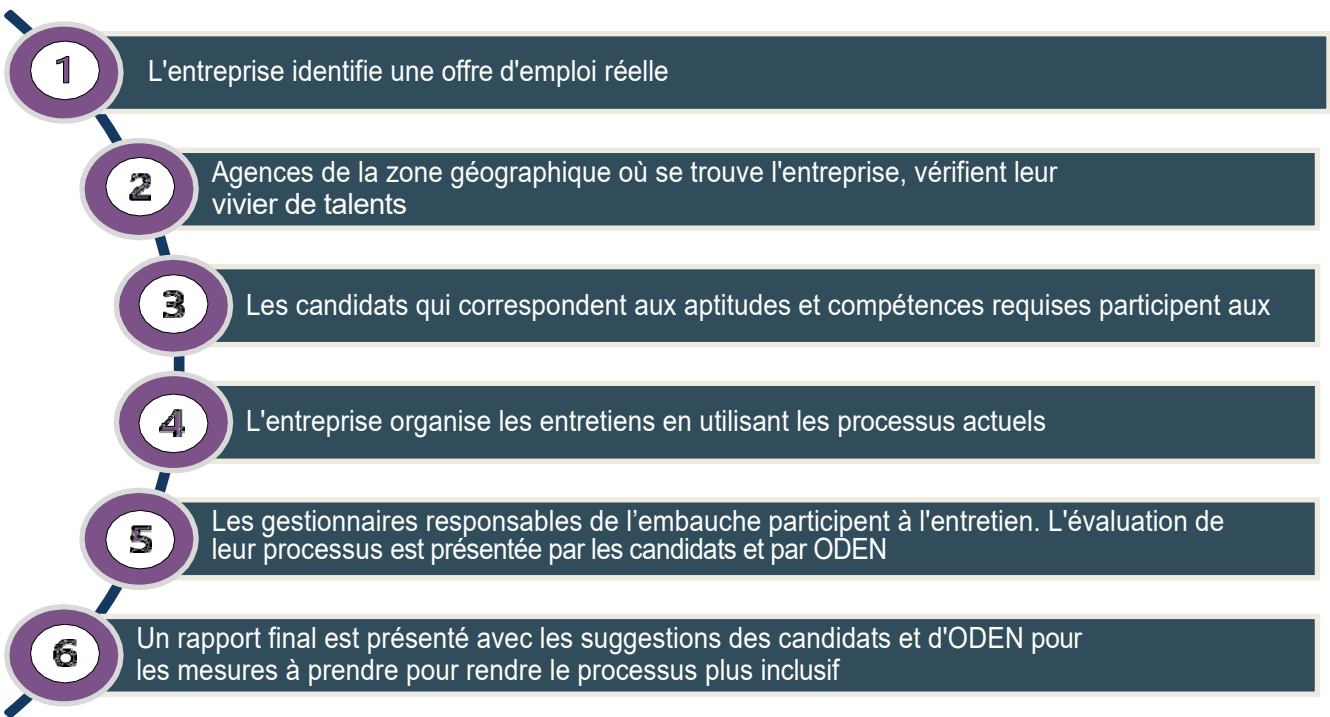


Image 1 - Étapes du processus d'entretien inclusif avec des candidats ayant un handicap

Art & Science a fourni une description de poste pour une offre d'emploi qu'elle publiait. Cette annonce a été utilisée pour mettre en relation les prestataires de services de l'emploi qui soutiennent les candidats correspondant aux aptitudes et aux compétences dont Art & Science avait besoin. Les candidats approchés ont saisi l'occasion de mettre en pratique leurs techniques d'entrevue dans un environnement sûr. Ils ont apprécié la possibilité de fournir un retour d'information à l'employeur sur la manière dont ils ont mené un entretien intégrant le handicap.

Au total, trois entretiens de 30 minutes sur l'inclusion des personnes ayant un handicap ont été organisés par Art & Science en octobre 2020. Trois responsables ont participé à ces entretiens. Deux agences du réseau ont proposé trois candidats correspondant au profil de compétences. Comme l'illustre le processus ci-dessus, les évaluations des gestionnaires et des candidats ont été réalisées par des spécialistes de la diversité et de l'inclusion d'ODEN. Au final, quatre séances d'information de 30 minutes ont été organisées, dont trois avec les personnes interrogées (candidats handicapés) afin d'obtenir leur avis sur la manière dont les enquêteurs (gestionnaires d'Art & Science) ont mené les entretiens.

La quatrième séance s'est tenue avec les enquêteurs, qui ont été critiqués et ont reçu des suggestions pour améliorer leurs compétences et leur confiance en matière d'entretien. Ils ont également reçu un retour d'information positif sur tout ce qu'ils avaient fait de bien. Ce retour d'information a ensuite été organisé dans un rapport décrivant le processus entrepris par Art & Science, depuis l'élaboration de la stratégie en août 2019 jusqu'aux entretiens inclusifs en octobre 2020.

Continuer à favoriser l'inclusion

Art & Science a pris des mesures importantes pour s'engager dans une démarche intentionnelle visant à devenir un employeur intégrant les personnes ayant un handicap. Depuis 2019, l'équipe d'Art & Science a organisé des sessions de sensibilisation au handicap, des enquêtes pour analyser les lacunes en matière de connaissances sur le handicap sur leur lieu de travail, des séances de formation pour renforcer la confiance en travaillant avec des employés handicapés et en les supervisant, et a mené des entretiens d'intégration des personnes ayant un handicap pour mieux mettre en pratique les connaissances acquises sur le handicap.

Le parcours pour intégrer l'inclusion dans tous leurs processus et procédures n'est pas terminé.

Art & Science continue à rechercher des partenariats avec des prestataires de services de l'emploi qui peuvent fournir les talents dont ils ont besoin.

Art & Science a reçu des recommandations visant à mettre en place un processus d'intégration qui inclura des aides naturelles pour les employés handicapés, par exemple des programmes de mentorat. L'ODEN s'engage à soutenir Art & Science dans ces recommandations et dans tout autre travail effectué dans le cadre de son parcours d'inclusion des personnes ayant un handicap.

S'ils sont bien conçus et bien gérés, les processus d'inclusion des personnes ayant un handicap feront partie de l'ADN des pratiques des RH d'Art & Science et constitueront le processus typique d'intégration de tout employé, qu'il/elle soit handicapé(e) ou non.

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées
Banque TD - Étude de cas sur l'embauche inclusive stratégique et intentionnelle

Préambule

*La Banque TD s'engage à fournir un environnement accessible et favorable à tous les employés.
Son engagement à favoriser une culture inclusive inclut les personnes ayant un handicap.*

L'étude de cas suivante examine l'engagement continu de la Banque TD à l'égard de l'embauche inclusive pour inclure les personnes ayant un handicap, ainsi que son intentionnalité et ses stratégies d'embauche inclusive. Cette étude de cas examinera également les avantages déclarés par la Banque TD de l'inclusion des personnes ayant un handicap dans les pratiques de recrutement et d'embauche, soulignera les principales pratiques prometteuses et la mission à long terme visant à accroître l'embauche inclusive des personnes ayant un handicap à la Banque TD.

En 2018, 1 Canadien sur 5 a déclaré avoir un handicap visible ou invisible, et ce chiffre ne fait qu'augmenter. En lisant cette étude de cas, prenez le temps de réfléchir à vos propres pratiques commerciales. Dans quelle mesure votre entreprise intègre-t-elle les personnes ayant un handicap dans ses pratiques de recrutement et d'embauche ? Combien d'employés ou de collègues se sont identifiés comme personnes ayant un handicap ? Comment évaluez-vous la culture de votre lieu de travail aujourd'hui ? Et enfin, comment votre entreprise va-t-elle mettre en œuvre des changements pour devenir intentionnellement inclusive ?

Résumé

La Banque TD a été fondée en 1855. Elle est la 26^e plus grande banque du monde et a été classée parmi les 10 principales banques d'Amérique du Nord. La Banque TD et ses filiales ont embauché plus de 89 000 employés et ont servi plus de 26 millions de clients dans le monde. Rien qu'en Amérique du Nord, la Banque TD compte plus de 2 200 succursales et sert plus de 17 millions de clients. Elle a également remporté le prix « Meilleurs endroits où travailler en 2019 - Égalité pour les personnes ayant un handicap » au cours des cinq dernières années.

La Banque TD s'est engagée à favoriser une culture d'inclusion et a renforcé son entreprise en s'engageant auprès de personnes ayant un large éventail d'expériences et de capacités, indépendamment de leurs origines, leur religion, leur race, leur sexe, leur capacité physique ou leur orientation sexuelle. En ce qui concerne l'intégration des personnes ayant un handicap, la Banque TD s'est également engagée dans la création d'un environnement accessible et sécuritaire.

La diversité et l'inclusion sont parmi les valeurs qu'elle défend pour soutenir ses clients, ses employés et ses communautés. La Banque TD croit en la création d'un environnement inclusif où chacun peut apporter son authenticité au travail, en inculquant une culture qui reconnaît les talents uniques, un large éventail de capacités et en créant un meilleur milieu de travail sans obstacles pour tous. Elle s'efforce également de faire en sorte que sa clientèle soit représentée par ses employés, ce qui signifie attirer tous les membres de la société dans son entreprise.

Afin de mieux comprendre la position de la Banque TD sur l'embauche de personnes ayant un handicap, Jeannette Campbell, directrice générale de l'Ontario Disability Employment Network (ODEN), et Dean Askin, stratège en communications, ont interviewé Paul Clark, président et responsable des placements directs à la Banque TD, et Derek Burleton, vice-président et économiste en chef adjoint à la Banque TD, dans le cadre de notre balado intitulé *You Can't Spell Inclusion without a "D"*. L'objectif de cet entretien était d'obtenir des informations clés sur :

- Comment l'embauche de personnes ayant un handicap favorise l'économie
- Les avantages à long terme pour les entreprises qui embauchent de manière inclusive
- Comprendre le *pourquoi* des hésitations courantes qui empêchent les entreprises d'intégrer les personnes ayant un handicap.
- Pourquoi le vivier de talents que constituent les personnes ayant un handicap peut être qualifié d'« *arme secrète* » pour la réussite d'une entreprise.

La Banque TD a déclaré qu'il ne s'agit pas seulement d'attirer de nouveaux talents, mais plutôt d'embaucher les meilleurs, ce qu'elle fait en accédant à divers viviers de talents. Lorsqu'une organisation dispose d'une équipe diversifiée, elle a réussi à créer une culture d'inclusion et à stimuler organiquement l'innovation.

L'« arme secrète »

Nous avons demandé à M. Burleton pourquoi il utilisait l'expression « *arme secrète* » pour décrire les personnes ayant un handicap. Il a déclaré que pour comprendre le *pourquoi* de cette expression, il est essentiel d'examiner en profondeur les obstacles auxquels sont confrontées de nombreuses personnes ayant un ou plusieurs handicaps : « les obstacles auxquels elles ont été confrontées et qu'elles continuent de surmonter sont le véritable témoignage de leur force et de leur résilience. » Il a également expliqué que les membres de son équipe qui ont un handicap abordent leur travail d'une manière qui leur a permis d'acquérir des compétences et des techniques transférables qui ont transformé l'approche et les pratiques de la Banque TD.

Cependant, comme la Banque TD l'a découvert, l'embauche de personnes ayant un handicap n'est que le premier pas vers une embauche véritablement inclusive. Il est tout aussi important de garantir un soutien de qualité pendant et après l'intégration. Ce soutien devrait inclure les adaptations accessibles, un lieu de travail accessible, une attention particulière à la rétention des talents et une formation continue pour dissiper les idées fausses et les informations erronées sur le handicap.

Bien que l'embauche de personnes ayant un handicap présente des avantages indéniables, des idées fausses et des informations erronées ont souvent conduit les entreprises à hésiter à intégrer les personnes ayant un handicap dans leurs pratiques d'embauche et de maintien du personnel.

Cette hésitation vient du fait que de nombreux employeurs ne comprennent pas la valeur réelle de ce que les personnes ayant un handicap peuvent apporter aux entreprises. En tant que fervent défenseur de l'embauche inclusive des personnes ayant un handicap, la Banque TD s'attaque continuellement à la désinformation, aux idées fausses et aux perceptions erronées afin de favoriser l'inclusion des personnes ayant un handicap et de viser à combler l'écart et à accroître l'embauche inclusive des personnes ayant un handicap.

L'une des idées fausses les plus courantes concerne les coûts des adaptations. Les entreprises pensent que l'embauche de personnes ayant un handicap entraînera des dépenses astronomiques. Toutefois, des études ont montré que moins d'un quart de tous les employés ayant un handicap ont besoin d'adaptations, et qu'environ 70 % de ces adaptations coûtent moins de 500 dollars par employé et qu'un tiers des coûts d'adaptation ne coûtent rien.

Près de 20 % des coûts d'adaptation sont de 50 \$ ou moins. Dans de nombreux cas, les améliorations sont bénéfiques pour les employés qui sont plus petits, plus grands, moins agiles ou plus âgés.

Une autre idée fausse répandue dans de nombreuses entreprises est que l'embauche de personnes ayant un handicap entraînera un taux élevé de roulement du personnel et une baisse de la productivité. En réalité, le taux de rétention des employés est 72 % plus élevé chez les personnes ayant un handicap, et 86 % des employés ayant un handicap ont un taux de présence moyen ou supérieur à la moyenne.

Paul Clark, président et investisseur direct de la Banque TD, a déclaré qu'il est essentiel qu'une organisation comprenne vraiment la valeur et la contribution qu'une personne ayant un handicap peut apporter à son organisation. Ce n'est qu'alors qu'il peut y avoir un changement intentionnel vers la progression de carrière, le développement et l'avantage organisationnel.

M. Burleton a parlé de son propre parcours lorsqu'il a commencé à travailler chez Services économiques TD à la fin des années 1990. Il se souvient que plusieurs de ses collègues ont parlé du *meilleur économiste* que Services économiques TD n'ait jamais embauché. Le *meilleur économiste* auquel ils faisaient référence était aveugle et a fait preuve d'un talent et de compétences extraordinaires, malgré l'absence de technologie accessible à la fin des années 90. Il a également expliqué à quel point ce collègue l'inspire, le stimule et le pousse à poursuivre ses efforts pour réduire les obstacles à l'embauche inclusive.

L'économie

L'une des plus grandes préoccupations du marché du travail actuel est le vieillissement de la main-d'œuvre et la menace que cela va représenter pour la croissance économique et la rentabilité des entreprises.

Le fait de disposer d'une main-d'œuvre intégrant les personnes ayant un handicap entraînera une augmentation du PIB. *Canadians with Disabilities - Seizing the Opportunity*, a présenté une perspective macroéconomique et a conclu que lorsque l'écart dans l'embauche inclusive des personnes ayant un handicap sera comblé, le taux de chômage diminuera d'un tiers d'ici 2030 et 292 000 personnes ayant un handicap rejoindront la population activement employée, ce qui entraînera une croissance du PIB de 1,4 % (environ 36 milliards de dollars).

Pour que les entreprises puissent combler le fossé en matière d'embauche de personnes ayant un handicap, des améliorations significatives, des mesures de perfectionnement et des pratiques prometteuses doivent être mis en œuvre. Voici quelques suggestions clés présentées dans le rapport *Seizing the Opportunity* sur la manière dont les entreprises peuvent contribuer à combler cet écart.

La question qui se pose est la suivante : comment les entreprises peuvent-elles favoriser l'inclusion et contribuer à combler l'écart en matière d'embauche de personnes ayant un handicap ?

Il est important pour une entreprise d'innover dans un but précis. En ce qui concerne l'accessibilité, la Banque TD s'efforce de s'assurer que les méthodes d'accessibilité sont respectées en effectuant des tests approfondis avant de lancer un produit.

Un exemple de pratique prometteuse a été le lancement par la Banque TD de son application bancaire mobile, qui permet aux clients d'effectuer des dépôts en prenant une photo de leur chèque. Afin de déterminer si l'application était prête à être utilisée par les clients, ils ont dû vérifier si elle répondait à leurs normes d'inclusion et d'accessibilité. Toutefois, lorsque l'application a été soumise à des tests plus approfondis, leurs spécialistes internes ont constaté

qu'une meilleure technologie était nécessaire pour garantir la convivialité pour les personnes souffrant de tremblements. En conséquence, la Banque TD a apporté les changements nécessaires et a relancé son application. Avant de lancer de nouveaux produits et services, il est crucial de réfléchir à l'accessibilité des produits et services, et de prendre les mesures nécessaires pour perfectionner, réinventer et continuer à innover dans un but précis.

Une autre étape importante pour une entreprise consiste à favoriser un lieu de travail inclusif et accessible. La Banque TD continue d'offrir un environnement de travail inclusif en veillant à ce que tous les employés se sentent accueillis et en sécurité au travail. Il y a plus de dix ans, elle a créé un comité des personnes ayant un handicap pour discuter des idées, des préoccupations et des solutions pour les employés ayant un handicap. Lorsque le comité a été créé, les cadres ayant un handicap ne se sentaient pas à l'aise pour parler de leurs préoccupations ou ces dernières devaient rester confidentielles. Mais aujourd'hui, beaucoup d'entre eux écrivent des blogs, parlent de leurs difficultés et proposent franchement des suggestions et des solutions.

Une troisième composante consiste à fournir la formation nécessaire. Une formation sur l'accessibilité est offerte à tous les employés de la Banque TD qui interagissent avec la clientèle afin qu'ils puissent approfondir leurs connaissances sur les services d'accessibilité de TD et apprendre à soutenir et à servir correctement tous les clients, y compris les personnes ayant un handicap. La Banque TD mène également des recherches approfondies sur la conception universelle, afin d'offrir une qualité aux clients et aux personnes de toutes capacités, y compris des normes d'accessibilité lors de la conception des propriétés et des services informatiques.

Les objectifs de la Banque TD

Bien qu'ils soient fiers de leur entreprise et qu'ils se considèrent comme des chefs de file dans le domaine de l'inclusion, les cadres de la Banque TD ont indiqué qu'ils souhaitent que le recrutement et le développement des talents aient plus d'impact sur l'embauche de personnes ayant un handicap.

La Banque TD continuera de favoriser l'action par le changement en matière d'embauche inclusive des personnes ayant un handicap. Derek Burleton et Paul Clark espèrent que les idées fausses concernant les adaptations pour les personnes ayant un handicap seront éliminées et que l'on mettra davantage l'accent sur leurs contributions. Ils ont également déclaré qu'ils aimeraient voir davantage d'entreprises améliorer leurs processus et pratiques d'embauche inclusive et encourager les entreprises à travailler en étroite collaboration avec les agences d'emploi de leurs régions afin de les aider à embaucher des demandeurs d'emploi ayant un handicap. Enfin, ils souhaiteraient voir une augmentation de l'inclusion professionnelle des personnes ayant un handicap et la suppression des obstacles à l'accès au marché du travail.

Cette étude de cas sur le pouvoir de l'embauche inclusive démontre les avantages de l'embauche de personnes ayant un handicap pour les entreprises, l'économie et la main-d'œuvre. Il a abordé les idées fausses et les informations erronées concernant les personnes ayant un handicap et a partagé ses réflexions. Enfin, il a fourni des suggestions aux entreprises sur les pratiques prometteuses et sur la manière de créer et de maintenir des pratiques inclusives sur le lieu de travail.

De ses pratiques d'embauche à sa formation en matière d'accessibilité, en passant par la création du Comité des personnes ayant un handicap et ses pratiques prometteuses, la Banque TD s'est engagée à poursuivre ses efforts en vue de créer une culture accueillante, sans obstacles et inclusive pour tous. Nous avons beaucoup à apprendre de leur exemple.

Ressources

- 1) Diversity and Inclusion Revolution: Eight Powerful Truths, Deloitte Development LLC 2018
https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/4209_Diversity-and-inclusion-revolution/DI_Diversity-and-inclusion-revolution.pdf

- 2) « Getting to Equal: The Disability Inclusion Advantage », Rapport d'Accenture
2018 [Getting to Equal: The Disability Inclusion Advantage | Accenture](#)

- 3) Business Facts, Ontario Disability Employment Network
<https://www.odenetwork.com/businesses/faqs-quick-facts/>

- 4) Canadians with Disabilities: Seizing the Opportunity, Derek Burleton et Brian DePratto
<https://economics.td.com/canadians-with-disabilities-accessibility>

- 5) « You Can't Spell Inclusion without a "D" » – Épisode 2, Balado de l'Ontario Disability Employment Network, <https://www.odenetwork.com/podcast-episode-2-disability-secret-weapon-for-business/>



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

**Processus d'engagement des entreprises
du Réseau ontarien d'emploi des personnes handicapées
Étude de cas - Exposition nationale canadienne**

Sur une période de cinq ans (2016-2021), l'ENC s'est engagée à augmenter le nombre d'employés ayant un handicap à 18 % de son effectif pour les 18 jours d'exposition. Dès la deuxième année, ils ont atteint leur objectif et se sont étendus pour inclure des postes saisonniers et des postes de casino. Pour l'ENC, l'objectif de recrutement reflétait la population handicapée au Canada et la communauté dans laquelle elle opère.

Voici une étude de cas typique qui illustre les étapes et les processus nécessaires pour garantir un emploi réussi et durable. Il est comme celui de Rockwool, Chudleigh's, Dare Foods et bien d'autres.

La plupart des références commerciales d'ODEN proviennent de présentations aux sections de l'Association des professionnels des ressources humaines, aux chambres de commerce locales et/ou aux clubs Rotary. Ces présentations sont basées sur l'illustration des avantages de la création de stratégies de recrutement inclusives et de la démonstration de la « viabilité » des personnes handicapées sur le lieu de travail. Nous faisons généralement appel à un champion commercial pour participer à ces présentations afin de gagner en crédibilité. L'objectif est de susciter l'envie d'embaucher et de positionner ODEN comme une ressource pour les entreprises.

Une fois qu'une entreprise nous a contactés, nous effectuons des recherches sur cette entreprise et créons une présentation personnalisée ainsi qu'un dossier commercial qui répond à son secteur d'activité spécifique et à ses besoins individuels. Le point de départ consiste toujours à évaluer les besoins de l'entreprise. Il s'agit d'un changement radical par rapport au simple fait de demander à l'entreprise d'embaucher des personnes ayant un handicap. Si nous parvenons à convaincre l'entreprise que nous pouvons répondre à ses besoins, la partie handicap devient facile.

Pour les entreprises qui envisagent des engagements importants et des embauches multiples, nous leur soumettons généralement une proposition, basée sur une négociation du travail nécessaire pour garantir un résultat positif. Chaque proposition est différente, certaines étant plus complexes que d'autres.

Dans tous les cas, nous avons pour objectif déclaré d'aider l'entreprise à renforcer ses capacités internes, sa confiance et son aisance dans la gestion des personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre, dans le cadre naturel de l'exercice de ses activités. L'éducation et la formation sont au cœur de chaque proposition.

L'étude de cas suivante examine l'Exposition nationale canadienne et son plan quinquennal visant à augmenter le nombre d'employés se déclarant handicapés. Elle illustre l'intentionnalité de l'ENC, le leadership nécessaire à la réussite de cette initiative et les services fournis par ODEN pour soutenir leurs objectifs.

L'Exposition nationale canadienne

En partenariat avec ODEN et un collectif de nos prestataires de services de l'emploi

Sommaire

L'Exposition nationale canadienne (ENC) est le plus grand événement communautaire du Canada et l'une des cinq plus grandes foires agricoles d'Amérique du Nord. Elle a été fondée en 1879 sous le nom de l'Exposition industrielle de Toronto. Depuis lors, elle a connu une histoire remarquable en tant que vitrine de la nation. Les visiteurs viennent pour découvrir les dernières innovations en matière de technologie et de produits commerciaux, pour apprécier les artistes populaires de l'époque et pour s'engager dans une célébration collective. En avril 2013, l'Exposition nationale canadienne est devenue indépendante de l'Exhibition Place et de la ville de Toronto. Il s'agit désormais d'un organisme à but non lucratif, financièrement stable et ne dépendant pas de subventions publiques. Le nouveau statut indépendant de l'association lui permet de conserver les revenus générés et de les réinvestir dans l'ENC de demain.

L'ENC a beaucoup évolué au fil des ans, mais elle reste l'une des grandes traditions annuelles de l'Ontario et un événement qui offre une grande valeur de divertissement. Se déroulant pendant les 18 jours précédant et incluant la fête du travail, elle est affectueusement accueillie comme un rituel de fin d'été par plus de 1,6 million de visiteurs chaque année. Ces visiteurs représentent la riche diversité de Toronto et du Canada.

L'ENC s'est adaptée à l'évolution des normes et des attentes de la société et continue d'offrir des expériences amusantes à des millions de personnes. Ces dernières années, il est devenu évident que l'ENC devait faire évoluer son approche des personnes handicapées. L'ENC offre chaque année plus de 140 possibilités de bénévolat, 650 emplois de 18 jours, 600 emplois dans les casinos et 50 emplois saisonniers (de 2 à 4 mois).

En 2016, sous la direction du directeur général de l'ENC, un conseil consultatif indépendant a été créé pour conseiller la direction de l'ENC sur les possibilités de faire en sorte que sa culture devienne plus inclusive pour les personnes ayant un handicap et que les politiques évoluent pour répondre aux attentes de la société au fil du temps. Après une étude de marché approfondie et la consultation d'experts, le Conseil a préparé des recommandations à l'intention de l'ENC. Les recommandations de cet organisme indépendant ont été pleinement approuvées, adoptées et développées par le directeur général et le conseil d'administration de l'ENC. (voir : <https://youtu.be/uuRifhymP9s>).

L'organisation a élaboré un plan d'accessibilité et s'est engagée comme suit:

L'Exposition nationale canadienne s'engage à faire en sorte que tous les invités et les membres de l'organisation soient traités de façon juste et équitable. L'organisation s'est engagée à améliorer l'accessibilité et l'inclusion à l'ENC à tous les niveaux, de l'emploi jusqu'aux admissions et au service à la clientèle. L'ENC s'efforce d'être un leader en matière d'accessibilité en Amérique du Nord et, à terme, de devenir une destination inclusive en termes de divertissement et d'innovation pour les personnes ayant un handicap.

Le PDG était le champion de l'organisation pour toutes les questions liées à l'accessibilité et à l'inclusion, ce qui se traduit par l'engagement suivant de l'organisation. (voir [: https://youtu.be/5EWFzlcXyCM](https://youtu.be/5EWFzlcXyCM))

L'ENC a pris des mesures pour accroître l'embauche de personnes ayant un handicap et a publiquement déclaré la politique de recrutement suivante :

À l'ENC, nous nous engageons à favoriser un environnement de travail inclusif et accessible, où tous les employés se sentent valorisés, respectés et soutenus. L'ENC propose des adaptations aux candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

Aperçu du service fourni par ODEN

En 2016, l'ENC a fait appel aux services du Réseau ontarien pour l'emploi des personnes handicapées (ODEN) pour soutenir la mise en œuvre de sa stratégie d'embauche inclusive. La Fondation CNEA, qui se concentre sur le financement philanthropique, a mis l'accent sur l'embauche de jeunes qui reflètent la diversité de la communauté, y compris les personnes ayant un handicap. Au cours de la première année, ODEN a aidé l'ENC à jeter les bases d'une stratégie d'embauche réussie. Des audits d'accessibilité et des formations ont été menés pour déterminer les besoins en ressources physiques et humaines. Grâce à ce travail, l'ensemble de l'organisation a pris conscience de ce qu'il faut faire pour créer un environnement de travail et une expérience client véritablement inclusifs.

Première année (2017)

Début 2017, ODEN a réuni un groupe de travail composé de prestataires de services d'emploi gouvernementaux et à but non lucratif dont l'objectif ultime était de fournir des opportunités d'emploi aux candidats de l'ENC. ODEN a élaboré la stratégie visant à créer cette main-d'œuvre inclusive et a assuré la gestion du projet afin de garantir la communication et la collaboration au sein du groupe.

ODEN a ensuite formulé des recommandations concernant la langue et la fonctionnalité du portail de candidature en ligne, a examiné toutes les descriptions de poste et a formulé des recommandations pour supprimer les obstacles, a examiné les processus et les procédures des ressources humaines et a fourni une nouvelle conception de la procédure d'entretien plus adaptée. Enfin, ODEN a dispensé une formation sur la sensibilisation au handicap et la confiance au personnel et aux vendeurs de l'ENC avant de recruter les agences d'emploi qui fourniraient les candidats et les services de soutien.

ODEN a reconnu que pour que cette initiative soit couronnée de succès, les deux parties prenantes (ENC et les prestataires de services d'emploi) devaient être en phase et comprendre les attentes, les rôles et les responsabilités de toutes les parties. Pour ce faire, ODEN a travaillé avec le secteur de l'emploi pour faciliter les sessions d'information sur les opportunités et les processus de l'ENC, a développé la collaboration avec le personnel des programmes gouvernementaux (ODSP-ES et TCU-EO) et les décideurs politiques afin d'obtenir le soutien des agences. ODEN a ensuite conseillé les agences sur la manière d'utiliser le portail et les processus de candidature de l'ENC et a travaillé avec le collectif d'agences sur le développement de stratégies de soutien, par exemple l'accompagnement professionnel pour les nouveaux employés.

Grâce aux interventions et au soutien d'ODEN

- 103 employés sur 601 se sont identifiés comme des personnes ayant un handicap.
- 15 prestataires de services de l'emploi ont été engagés
- L'ENC a fait état d'un taux de réembauche de 94 % pour les employés ayant un handicap (ce qui constitue une mesure de succès pour le service des ressources humaines).

Année 2 (2018)

S'appuyant sur le succès de l'année précédente pour l'ENC, ODEN a de nouveau été engagé pour soutenir la stratégie d'embauche inclusive pour une deuxième année. Pour cela, ODEN a aidé l'ENC à consolider sa capacité à embaucher de manière indépendante des personnes ayant un handicap à l'avenir en renforçant la capacité de l'organisation à travailler avec des prestataires de services d'emploi et à se sentir confiante dans sa capacité à embaucher de manière indépendante au fur et à mesure que sa réputation d'inclusivité s'accroît. ODEN a également étendu les sessions de renforcement des capacités et de sensibilisation à North American Midways - un participant majeur de l'ENC.

À cette fin, ODEN a fourni un soutien à la gestion de projet pour la saison d'embauche estivale, a créé et dispensé une « formation avancée pour les gestionnaires et les recruteurs », a mis en place un programme de mentorat par les pairs et la plateforme de formation, et a convoqué des agences pour l'emploi afin de fournir des candidats et des services de soutien. Les principes de ce programme de mentorat étaient de se concentrer sur une approche basée sur les forces afin d'aider les jeunes ayant un handicap à développer leurs compétences professionnelles, à accomplir leurs tâches professionnelles, et à établir des relations de soutien entre

les collègues, en plus de renforcer la confiance en soi, le développement social et les compétences professionnelles de tous les employés. À la fin de la relation formelle de mentorat, chaque employé s'est vu remettre un certificat de leadership en guise de reconnaissance de ses réalisations.

ODEN a également reconnu la nécessité d'élaborer des lignes directrices sur la qualité des services et de documenter les responsabilités des prestataires de services de l'emploi - ce qui a conduit à un accord dans lequel les agences ont « signé » les conditions requises pour participer à l'initiative en tant que prestataires de services (voir l'annexe A).

Pour les prestataires de services d'emploi, ODEN a organisé des séances de formation sur les processus d'embauche de l'ENC, coordonné les agences dans leurs réponses à l'ENC afin de rationaliser la communication et d'améliorer l'engagement avec l'ENC, développé la stratégie par laquelle les agences participantes pourraient collaborer sur l'accompagnement et le soutien à l'emploi - créant des gains d'efficacité et comblant toute lacune potentielle dans le soutien sur le lieu de travail, et travaillé avec KPMG pour fournir des simulations d'entrevues aux candidats potentiels, développant les compétences d'entretien et la confiance des demandeurs d'emploi. Cet engagement a également donné lieu à une formation de sensibilisation au handicap pour les employés de KPMG.

Grâce aux interventions et au soutien d'ODEN

- 127 employés sur 594 se sont identifiés comme des personnes ayant un handicap.
- Les premiers employés handicapés ont été embauchés par Exhibition Place
 - Exhibition Place a offert un poste permanent à temps plein à l'un de ses quatre étudiants d'été.
- Premiers employés handicapés embauchés par North American Midways
- Le programme de mentorat de l'ENC lancé avec succès

Au cours des deux premières années de la stratégie d'embauche inclusive, l'ENC a dépassé son objectif de 18 % de la main-d'œuvre composée de personnes identifiées comme ayant un handicap. Le taux de satisfaction du personnel sur 18 jours était de 21 %.

Fort de ce succès, l'ENC s'est engagée avec ODEN dans une approche renforcée de l'initiative.

Année 3 (2019)

L'ENC a indiqué qu'elle avait développé ses compétences internes et sa capacité à gérer elle-même l'initiative et le processus grâce au mentorat et au soutien d'ODEN. Pour ce faire, ils ont engagé un spécialiste de l'accessibilité pour les aider dans leur travail, qui a réalisé un audit d'accessibilité de tous les emplois / rôles de l'ENC lors de la Foire de 2019.

L'ENC a augmenté son objectif d'engagement de 8 à 12 agences de services pour l'emploi et a étendu son objectif de recrutement de 20 % de personnes handicapées à toutes les fonctions de l'ENC, y compris les emplois du midway et du casino (qui embauche plus de 600 personnes par année).

Cela a permis d'augmenter la réserve de main-d'œuvre de plus de 50 %, ce qui signifie un nombre beaucoup plus important d'embauches à partir de la réserve de talents en matière de handicap. Grâce au travail effectué avec ODEN au cours des années précédentes, l'ENC a pu engager en toute confiance des prestataires de services pour l'aider à développer une formation préalable à l'emploi pour les étudiants d'été, qui a été dispensée en collaboration avec l'ENC. ODEN a dispensé une formation de sensibilisation au handicap et de confiance aux nouveaux gestionnaires, recruteurs et mentors étudiants, en mettant l'accent sur la santé mentale et les adaptations sur le lieu de travail.

Grâce aux interventions et au soutien d'ODEN

- 196 des 1 287 employés se sont identifiés comme des personnes handicapées (ce qui reflète l'initiative d'embauche renforcée qui englobe toutes les possibilités d'emploi au sein de l'ENC)
- L'ENC devient la foire publique la plus accessible de tout le Canada
- Elles ont créé une main-d'œuvre accessible et inclusive qui reflète tous les aspects de la société.
- La capacité interne et la confiance de l'ENC et de son personnel sont fermement établies.

Annexe A

Initiative des emplois d'été de l'ENC

Le Réseau ontarien pour l'emploi des personnes handicapées (ODEN) s'associera à l'Exposition nationale canadienne (ENC) dans le cadre de son initiative d'embauche inclusive. Ce projet soutient les efforts de l'ENC pour embaucher de jeunes handicapés pour divers emplois d'été à l'ENC.

Les agences participant au projet doivent répondre aux critères suivants :

- Être disponible pour travailler sur le projet à partir d'avril
- Disposer d'au moins une personne chargée de coordonner le processus d'embauche des candidats
- Le personnel participant au projet sera disponible pour trois réunions en personne organisées par ODEN entre avril et octobre.
- Avoir de jeunes candidats prêts, désireux et motivés pour commencer le processus d'embauche au début du mois de mai.
- Les candidats sont disponibles pour tous les quarts de travail (**les heures d'ouverture sont de 10 heures à minuit pour l'ENC et de 12 heures à 6 heures pour le casino**).
- Les candidats ont accès à des ordinateurs et au soutien du personnel (si nécessaire) pour postuler à des emplois
- Un soutien en matière de mentorat professionnel est disponible pour les candidatures, les entretiens en personne, les séances d'orientation et toutes les périodes de travail pendant la durée de l'ENC
- Les agences n'utiliseront pas de subventions salariales pour cette opportunité d'emploi

ANNEXE B

À bien des égards, la preuve d'un environnement de travail inclusif et productif est reflétée par les personnes qui y travaillent. Les citations suivantes proviennent d'employés handicapés qui décrivent, dans leurs propres mots, leur expérience de travail à l'ENC.

Luigi L - Auditeur -Centre EnerCare

« J'ai appris à traiter les gens de manière plus professionnelle. Les visiteurs ont été très serviables et coopératifs, et les exposants ont respecté toutes les règles et directives. Cela m'a grandement facilité la tâche. Pour moi, c'était un pas en avant et dans la bonne direction pour de futures possibilités d'emploi ou d'entretiens. Cela m'a également permis de me sentir plus à l'aise lorsque les choses se passaient bien.

Le soutien des superviseurs a été excellent. En cas de problème, quel qu'il soit, j'ai toujours reçu une réponse immédiate, de même que tous les collègues.

J'ai passé un bon moment à travailler à l'ENC parce que j'aime les foules et être avec les gens. »

Izabella I BLC - Objets trouvés

« J'ai eu beaucoup de plaisir à travailler à l'ENC cet été. Chaque jour, je me réjouissais de venir travailler. J'ai eu le plaisir de travailler avec une équipe phénoménale au poste des objets trouvés. Il était très facile de s'entendre avec mes collègues, ce qui garantissait un environnement de travail positif. J'ai vraiment aimé me confronter à la variété des situations qui se sont présentées pendant mon séjour au poste des objets trouvés. Je suis très reconnaissante de cette opportunité et j'aimerais exprimer mes sincères remerciements à tous les membres de l'ENC et de Lésions médullaires Ontario pour m'avoir permis de réaliser mon potentiel grâce à une expérience significative et engageante. »

Aaron G - Portier - 1er emploi à temps plein au Canada

« Oui, j'ai pris confiance en moi en 18 jours de travail à l'ENC, en quoi cela m'a-t-il aidé ? Cela m'aide beaucoup parce que j'acquiers des connaissances et de nouveaux amis, j'ai plus confiance en moi, je sais gérer mon temps, interagir avec d'autres personnes et travailler de manière indépendante.

J'ai travaillé dur, car c'est la première fois que je travaille à l'ENC. Je voudrais montrer à tout le monde que même si j'ai des handicaps, je peux le faire. C'est une question d'acceptation, et aller au-delà de ses limites est une clé pour réussir dans la vie et pour vivre normalement. Je vous remercie pour l'opportunité que vous m'avez donnée et je me réjouis de travailler avec votre entreprise. »

Ann K - 1re année préposée au kiosque d'information -

J'ai beaucoup apprécié mon travail à l'ENC cette année. Mes collègues, qu'ils soient jeunes ou expérimentés, étaient sympathiques et partageaient leur expérience et leurs connaissances, et il était agréable de travailler avec la plupart d'entre eux. Tous les superviseurs étaient amicaux et accessibles, et ils ont apporté leur soutien et leur aide. J'ai beaucoup aimé me déplacer vers les différents kiosques d'information, afin de me familiariser avec le site.

Nous avons eu l'occasion de formuler des suggestions d'amélioration dans les domaines de l'expérience des clients et de l'environnement de travail. J'ai fait part de mes commentaires à plusieurs reprises, et l'avant-dernier jour, l'une de mes collègues et moi-même avons dressé une liste de suggestions qu'elle prévoyait de soumettre. J'attends avec impatience l'ENC de l'année prochaine pour voir si ces suggestions seront suivies d'effet.

Nicol E - Portière

« Je tiens également à remercier la direction de l'ENC d'avoir donné l'occasion à des personnes aux capacités variées, ainsi qu'à des étudiants, de montrer ce qu'ils peuvent faire sur le lieu de travail et d'être vraiment à la hauteur de l'engagement de garantir la diversité sur le lieu de travail. Je pense que le reste de l'industrie canadienne pourrait s'inspirer de la manière dont l'ENC gère la diversité sur le lieu de travail. »

Franklin McFadden 3e année Portier

« La plus grande récompense de travailler pour l'Exposition nationale canadienne, c'est que c'est bien plus qu'un travail. Un employé de l'ENC est un membre de l'équipe qui est apprécié et valorisé, quelles que soient ses capacités. C'est un honneur et un privilège de travailler dans un environnement qui englobe un grand nombre des caractéristiques que je vis au quotidien : soutenir les autres, donner l'exemple et respecter les valeurs. En regardant en arrière, après avoir terminé ma troisième année chez l'Exposition nationale canadienne, je suis fier de savoir que mes meilleurs efforts quotidiens ont permis à une seule personne de sourire aujourd'hui. »

Si vous avez des questions concernant les informations, veuillez nous envoyer un courriel à info@odenetwork.com.



Ontario
Disability
Employment
Network

Réseau ontarien
d'aide à l'emploi
pour les personnes
handicapées

Processus d'engagement commercial : ROCKWOOL

Comment un recrutement accessible a permis à ROCKWOOL de réussir

L'une des principales fonctions de toute entreprise prospère est de satisfaire à la demande. Et lorsque des produits sont en très grande demande, il est souvent temps d'augmenter la production et d'embaucher plus de personnel. Mais trouver et intégrer de nouveaux talents qui excelleront au sein de votre entreprise n'est pas toujours simple – vous n'avez qu'à demander à ROCKWOOL.

L'entreprise est un fabricant mondial de produits isolants en laine minérale. Le secteur manufacturier est un moteur économique important de l'économie ontarienne. Il représente environ 12 % du PIB de la province et soutient environ 30 % de l'activité économique de l'Ontario. Mais comme bien d'autres chefs de file du secteur manufacturier, ROCKWOOL a été confronté au problème de la pénurie de main-d'œuvre, défi commun des entreprises.

En 2016, ROCKWOOL a connu une croissance spectaculaire de la demande de ses produits — ce qui constitue habituellement une situation de rêve pour un fabricant. Mais ROCKWOOL faisait face à un sérieux problème. L'entreprise avait beaucoup de mal à trouver les employés qui convenaient pour travailler à son usine de Milton (Ontario). Ses efforts pour trouver de nouveaux talents pour accroître la production avaient été vains.

Faire de petites révisions au processus de recrutement fut d'une aide immense

Puis, l'entreprise a adopté une nouvelle approche en matière de recrutement. Après avoir fait équipe avec l'Ontario Disability Employment Network et le Bob Rumball Canadian Centre of Excellence for the Deaf, ROCKWOOL a apporté quelques changements pour rendre ses pratiques d'embauche plus accessibles. Le personnel de ROCKWOOL a suivi des séances de formation et d'orientation pratiques, a réalisé des entrevues accessibles avec des interprètes en ASL et des formateurs en milieu d'emploi, et a élargi la période de formation pour permettre plus de possibilités d'apprentissage pratique pour assurer un accueil réussi.

Une plus grande sensibilisation aux personnes handicapées à la recherche d'un emploi aura permis à l'entreprise de puiser dans une main-d'œuvre compétente et dévouée.

Résultat? La compagnie a fait passer des entrevues à des candidats de la communauté des personnes sourdes, ce qui a abouti à l'embauche de six nouveaux employés à l'usine de Milton. L'usine a fait quelques changements peu coûteux pour devenir plus accessible. Par exemple, elle a installé des miroirs à plusieurs endroits afin que les travailleurs sourds puissent se voir et utiliser la langue des signes pour communiquer. En plus d'aider les nouveaux employés, ce changement a également amélioré la visibilité et la sécurité de tous les employés de cette usine bruyante.

L'accessibilité porte fruit pour les entreprises

Les nouveaux employés de l'entreprise ont démontré d'excellentes qualifications, attitudes ainsi qu'un engagement envers leur emploi.

L'usine de Milton de l'entreprise a également tiré profit de la situation d'une autre façon importante. De nombreux employés de ROCKWOOL désirent maintenant apprendre la langue des signes et rendre leur lieu de travail plus inclusif et accessible.

Alors que la production continue de croître, l'entreprise devra probablement embaucher d'autres employés. Au cours des deux prochaines années, ROCKWOOL est déterminée à embaucher plus de personnes handicapées. Entre-temps, elle continue de travailler avec le Bob Rumball Canadian Centre of Excellence for the Deaf.

En modifiant ses stratégies de recrutement, ROCKWOOL a eu accès à un bassin d'employés talentueux et souvent négligés qui lui ont permis de devenir un milieu de travail plus productif et diversifié. L'introduction de nouveaux employés talentueux a permis à la compagnie d'accroître ses résultats nets et de répondre à la demande croissante pour ses produits. Voilà une façon intelligente de faire des affaires!

Des chiffres à connaître : secteur manufacturier

Les fabricants de l'Ontario déclarent des pénuries de main-d'œuvre et de qualifications. Selon un récent sondage réalisé par la Banque de développement du Canada, près de 40 % des petites et moyennes entreprises au Canada éprouvent des difficultés à embaucher de nouveaux employés.

Selon les statistiques sur le marché du travail et l'information du gouvernement de l'Ontario, on prévoit d'importantes ouvertures de postes dans le secteur manufacturier de 2017 à 2021. Cela signifie par exemple que jusqu'à 7 000 postes d'expéditeurs et réceptionnaires seront à pourvoir, que jusqu'à 5 000 postes de manœuvres à la transformation des aliments et boissons seront à pourvoir et que jusqu'à 4 000 postes de travailleurs des métaux et d'opérateurs de machine à forger seront à pourvoir.

Contactez-nous



866-280-6336



info@odenetwork.com



www.odennetwork.com

