
FÉVRIER 2025

Des Assises Solides

Soutenir le développement de compétences transférables pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap



Financé par le gouvernement du
Canada par le biais du programme
Compétences pour réussir



Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

Des assises solides est un guide destiné aux personnes qui fournissent des services de soutien à l'emploi et aux accompagnateurs en gestion et transition de carrière. Il leur propose des outils afin d'aider les demandeurs d'emploi en situation de handicap à développer les compétences d'emploi essentielles.

INTRODUCTION

En 2022, le CCRT a commencé à élaborer une formation ciblée sur les compétences pour les demandeurs d'emploi et les travailleurs en situation de handicap. Grâce au financement du gouvernement du Canada par le biais du programme Compétences pour réussir, le CCRT a créé une plateforme d'apprentissage en ligne qui offre plus de 70 formations, dont plus de 30 formations axées sur cinq des compétences transférables : **l'adaptabilité**, la **collaboration**, la **communication**, la **créativité** et **l'innovation**, et la **résolution de problèmes**.

Jusqu'en 2024, le projet de **recherche STEAM** (Skilled Talent Employment Advantage Method – Méthode des avantages à l'emploi pour le talent qualifié) a étudié comment le développement de ces compétences peut aider les personnes en situation de handicap dans leur recherche d'emploi et dans leur travail.

Nous avons recueilli des renseignements auprès d'employeurs, de fournisseurs de services de soutien à l'emploi et de demandeurs d'emploi en situation de handicap afin de créer cette ressource et partager nos connaissances sur les compétences transférables. Le guide **décrit ces compétences, explique leur importance et comment les développer**. Il fournit aussi **des pratiques exemplaires pour les fournisseurs de services d'accompagnement et de création de programmes de formation**.

Table des matières

5	Qu'est-ce qu'une compétence transférable?
6	L'importance des compétences transférables
9	Perceptions
20	Comment les fournisseurs de services de soutien à l'emploi peuvent-ils aider au développement de compétences transférables?
22	Recommandations
32	Autres ressources
33	Références

Qu'est-ce qu'une compétence transférable?

Les **compétences transférables**, qu'on appelle parfois compétences non techniques ou compétences socioémotionnelles, englobent la réflexion, la création et l'interaction avec les autres. Il s'agit de compétences de base qui s'appliquent dans tous les domaines, ce qui signifie qu'elles ne se limitent pas à une industrie, un secteur, un rôle ou un lieu de travail particulier. Elles s'appliquent à tous les environnements professionnels et à la vie quotidienne.

Le modèle Compétences pour réussir présente cinq compétences transférables : **l'adaptabilité, la collaboration, la communication, la créativité et l'innovation, et la résolution de problèmes.**



L'adaptabilité

Capacité de s'adapter à de nouvelles situations et de persévérer malgré les difficultés.



La collaboration

Capacité de travailler avec d'autres personnes pour atteindre des objectifs communs.



La communication

Capacité de recevoir et de partager clairement des informations avec d'autres personnes.



La créativité et l'innovation

Capacité de créer et de mettre en œuvre de nouvelles idées.



La résolution de problèmes

Capacité d'identifier les problèmes et de trouver des solutions efficaces.

Chacun de ces domaines représente un ensemble de compétences uniques qui font intervenir de nombreuses capacités cognitives, sociales et émotionnelles. Elles interagissent et s'appuient les unes sur les autres pour favoriser la réussite tout au long d'une carrière.

L'importance des compétences transférables

Le marché du travail est dynamique et en constante évolution. Les employeurs recherchent de plus en plus des travailleurs qui ont de solides compétences transférables.[1]

Les offres d'emploi, même pour des postes très techniques, demandent couramment des qualités telles qu'une bonne communication, le travail d'équipe et des compétences organisationnelles.[1] Les employeurs avec lesquels nous avons eu des entretiens dans le cadre du projet de recherche « STEAM » évaluent souvent les travailleurs en fonction de leurs compétences transférables lors des entrevues et de la gestion du rendement.

Le projet de recherche « STEAM » a utilisé divers outils auprès de groupes ciblés pour recueillir des renseignements, notamment des sondages et des évaluations d'apprentissage en ligne auprès de 88 clients demandeurs d'emploi, des groupes de discussion semi-structurés et des entretiens avec 16 employeurs, 18 fournisseurs de services de soutien à l'emploi et 26 demandeurs d'emploi.

L'importance des compétences transférables

STEAM cherchait à répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont les compétences transférables les plus précieuses sur le marché du travail (et pourquoi)?
- Quels sont les points forts et les domaines dans lesquels les demandeurs d'emploi en situation de handicap peuvent acquérir et utiliser ces compétences?
- Comment l'acquisition de compétences transférables permet-elle de franchir les étapes pour accéder à un emploi et de réussir dans le milieu de travail »?

Les données indiquent que les employeurs, les fournisseurs de services et les demandeurs d'emploi valorisent ces cinq compétences transférables dans une certaine mesure. Plus précisément, elles aidaient les demandeurs d'emploi à naviguer le processus de recherche d'emploi, à s'adapter à un milieu de travail et à faire leur travail de manière efficace.

L'importance des compétences transférables

Sur une échelle de 1 (très peu important) à 5 (très important), les demandeurs d'emploi ont estimé la valeur que les employeurs accordent aux cinq compétences.

Valeur perçue



Les données du sondage montrent que les demandeurs d'emploi estiment que les compétences de **communication, de résolution de problèmes et de collaboration sont particulièrement importantes** pour les employeurs.

Les pages suivantes décrivent trois des thèmes les plus importants qui se dégagent au sujet des compétences transférables et de leur valeur.

Il faut de solides compétences en communication.

 85%

Les demandeurs d'emploi estiment, dans une proportion de 85 %, que les employeurs considèrent les compétences en communication comme **importantes ou très importantes**.

Tous s'entendent – les employeurs, les fournisseurs de services et les demandeurs d'emploi en situation de handicap – que les compétences en communication sont essentielles à toutes les étapes d'une carrière, soit de la recherche d'un emploi au perfectionnement professionnel et aux promotions.

Les employeurs recherchent des travailleurs qui ont de solides compétences en communication parce que ces compétences :

- aident les employés à travailler efficacement avec les clients, les collègues et les superviseurs;
- sont nécessaires à la prestation d'un bon service à la clientèle;
- sont essentielles pour gérer les conflits; et
- aident les travailleurs à poser des questions et à informer leur employeur lorsqu'ils ont besoin d'aide.

Les demandeurs d'emploi en situation de handicap et les fournisseurs de services qui ont travaillé avec eux valorisent les compétences de communication pour les raisons suivantes :

- Elles sont indispensables pour préparer une demande d'emploi et passer des entrevues.
- Elles permettent aux personnes de partager leurs pensées efficacement.
- Elles favorisent l'établissement de relations et la compréhension mutuelle, et réduisent les conflits interpersonnels.
- Elles permettent de faire face à des situations difficiles, comme demander des mesures d'adaptation.

PERCEPTION 1

Il faut de solides compétences en communication.

Il y a aussi d'autres compétences qui reposent sur les **compétences en communication**. C'est notamment le **cas de la collaboration**. Une communication efficace et claire conduit à une meilleure collaboration et à des relations plus solides, alors que les compétences de collaboration, telles que le respect mutuel, l'empathie et une attitude inclusive, créent un environnement propice à une communication ouverte. **Ces compétences contribuent également à la résolution de problèmes**, en particulier au sein des équipes. Une communication efficace permet de résoudre les problèmes ensemble.

Il est important d'avoir une **bonne communication dans les deux sens**. Les travailleurs et les employeurs ont tous deux un rôle à jouer dans l'écoute et le partage de renseignements. Les employeurs ont la responsabilité de transmettre clairement les attentes et les instructions, de répondre efficacement aux questions et aux préoccupations, et de communiquer les changements de manière proactive. Si les travailleurs ont un handicap qui présente des obstacles à la communication – comme un trouble de la parole, de l'anxiété ou des difficultés avec la communication non verbale – les employeurs doivent y être sensibilisés et bien comprendre ces obstacles pour promouvoir l'appartenance et la compréhension mutuelle.

PERCEPTION 1

Il faut de solides compétences en communication.

De nombreux demandeurs d'emploi en situation de handicap ont indiqué que la communication était l'une de leurs meilleures compétences. Mais n'empêche que presque tous les participants souhaitaient améliorer ces compétences. **Nous avons appris qu'il y a toujours place à l'amélioration, même pour les personnes qui ont de bonnes compétences en communication.** La rédaction, l'expression orale et le langage corporel sont trois aspects distincts et importants de la communication. Le perfectionnement dans chacun de ces domaines favorise une meilleure collaboration et une résolution plus efficace des problèmes en équipe. Les apprenants avancés peuvent également développer leurs compétences en communication dans des domaines plus spécialisés, tels que la rédaction technique, la prise de parole en public, la négociation ou la médiation des conflits.

PERCEPTION 1

Les travailleurs en situation de handicap apportent diverses forces dans le milieu de travail.

Les demandeurs d'emploi, les fournisseurs de services et les employeurs nous ont fait part de nombreux points forts que les travailleurs en situation de handicap apportent dans le milieu de travail.

Comme l'ont démontré d'autres recherches,[2] vivre avec un handicap peut vouloir dire utiliser diverses compétences transférables « tout au long de la journée » pour relever les défis, et « voir les choses différemment » (pour citer nos participants). De nombreux travailleurs en situation de handicap ont passé des années, voire toute une vie, à naviguer dans un monde inaccessible et ont développé des compétences et des stratégies importantes en cours de route. Pour les participants à la recherche STEAM, il s'agit notamment de la résilience, de la pensée latérale et de nombreuses autres compétences transférables.

Sur une échelle de 1 (très faible) à 5 (très élevée), les demandeurs d'emploi ont évalué leur confiance à utiliser leurs compétences transférables en milieu de travail après avoir reçu des services d'accompagnement.



Les travailleurs en situation de handicap apportent diverses forces dans le milieu de travail.

Presque tous les demandeurs d'emploi considèrent la **résolution de problèmes** comme étant l'une de leurs forces. Bon nombre d'entre eux estiment qu'ils peuvent résoudre des problèmes au travail et dans la vie quotidienne et que les autres leur demandent souvent de l'aide. Plusieurs participants se disent également créatifs et innovants au travail, et se décrivent comme inventifs et doués lors de séances de remue-méninges.

La plupart des participants ont identifié la **communication** comme l'un de leurs meilleurs atouts. Les demandeurs d'emploi ont diverses compétences en communication : certains sont d'excellents rédacteurs, alors que d'autres sont doués pour la communication non verbale. Les fournisseurs de services ont expliqué comment l'acquisition de compétences en communication a aidé leurs clients à s'adapter à de nouvelles fonctions, comme le service à la clientèle, ou à surmonter des obstacles tels que l'anxiété lors d'une entrevue.



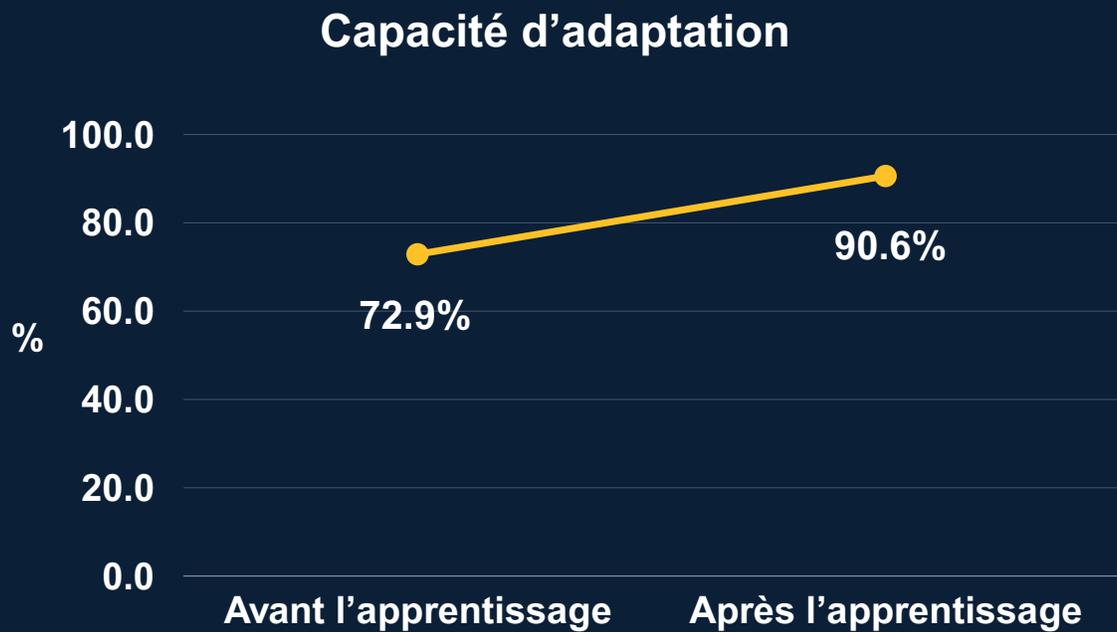
Les travailleurs en situation de handicap apportent diverses forces dans le milieu de travail.

De nombreux demandeurs d'emploi estiment qu'ils ont un esprit de **collaboration** solide, une compétence qu'ils démontrent de différentes manières. Certains se décrivent comme des personnes sociables et extraverties – des compétences essentielles pour nouer des contacts et établir des relations au travail. D'autres s'épanouissent au sein d'une équipe. Et il y a ceux et celles qui estiment que le fait d'avoir un handicap renforce leur empathie et leur compassion.

Certains participants disent avoir une grande capacité d'adaptation. Cette capacité comprend un large éventail de compétences, dont la flexibilité, la persévérance, la résilience, la gestion des émotions et l'ouverture d'esprit. Les demandeurs d'emploi ont, ici aussi, des capacités d'adaptation diverses : certains étaient flexibles face au changement, d'autres étaient très résilients. Les fournisseurs de services ont également mentionné que de nombreux clients amélioraient considérablement leurs capacités d'adaptation au cours de la formation.

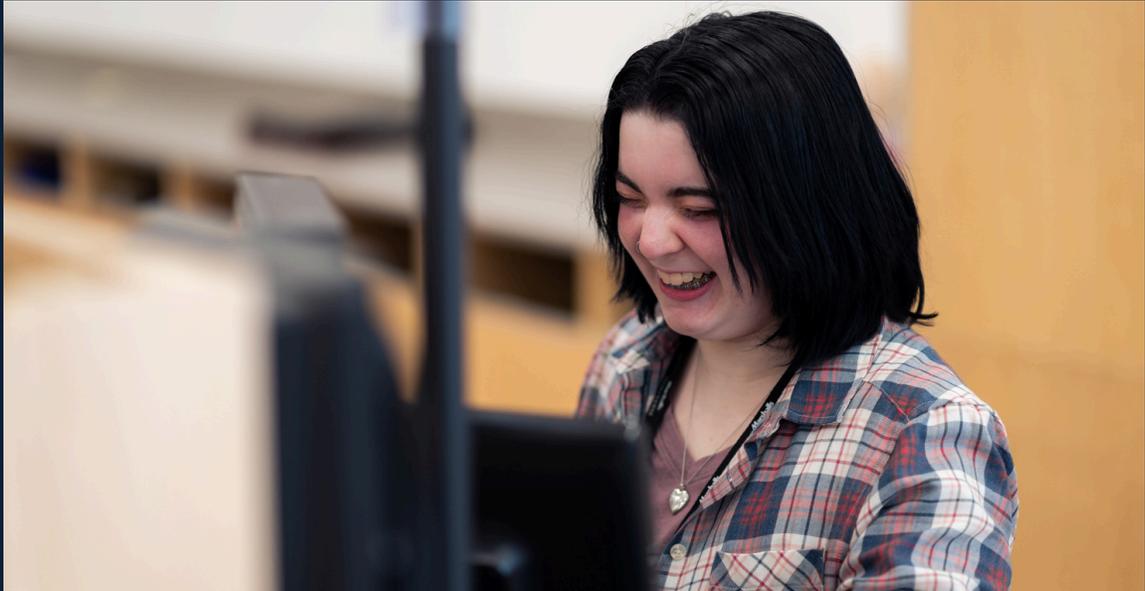
Les travailleurs en situation de handicap apportent diverses forces dans le milieu de travail.

PERCEPTIONS 2



Les demandeurs d'emploi ont évalué leur maîtrise des sujets abordés dans les cours avant et après avoir suivi une formation en ligne. Les notes pour une compétence donnée représentent une moyenne pour tous les cours que les clients ont suivis dans cette compétence.

Les travailleurs en situation de handicap apportent diverses forces dans le milieu de travail.



Nous avons également appris que les employeurs ne reconnaissent pas toujours les compétences transférables des travailleurs.

Ils ont parfois des idées fausses et des préjugés, comme ne pas faire de distinction entre tous les travailleurs en situation de handicap. Par exemple, les fournisseurs de services ont mentionné que certains employeurs pensent que les travailleurs en situation de handicap ne peuvent résoudre des problèmes ou trouver de nouvelles idées.

Pour libérer tout ce potentiel, il est essentiel d'éliminer ces idées fausses et de reconnaître les forces uniques de chaque employé.

La créativité et l'innovation : des avantages méconnus

De nombreux demandeurs d'emploi se sentent créatifs, **mais seulement la moitié d'entre eux pensent que les employeurs valorisent ces compétences.**

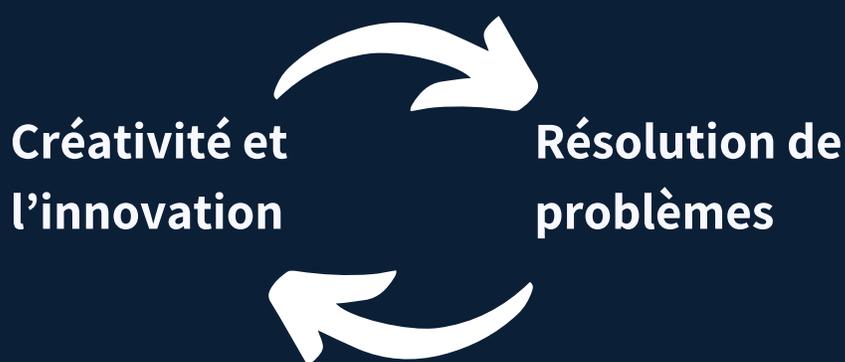
Les compétences en créativité et en innovation aident les individus à trouver de nouvelles idées et à élaborer de nouveaux plans. Les personnes très créatives sont en mesure de lier différents concepts, intégrer des renseignements qui proviennent de différentes sources et trouver de nouvelles ou meilleures manières de faire les choses. Malgré cette évidence, seuls 56 % des demandeurs d'emploi qui ont participé à l'enquête pensent que les employeurs valorisent la créativité, **et certains pensent que les employeurs la découragent activement.**

Les employeurs avec lesquels nous nous sommes entretenus avaient des avis divergents. Certains estimaient que l'utilisation de processus dans le milieu de travail rendait la créativité inutile, voire indésirable. On reconnaît toutefois que les compétences requises varient selon les secteurs et les fonctions. Les employeurs de secteurs axés sur les processus, comme l'industrie manufacturière, ou ceux qui gèrent des travailleurs débutants chargés de tâches routinières, accordent moins d'importance à la créativité. En revanche, les employeurs qui valorisent la créativité reconnaissent que les travailleurs créatifs peuvent améliorer les processus ou fournir un meilleur service à la clientèle.

PERCEPTION 3

La créativité et l'innovation : des avantages méconnus

Pourquoi valorise-t-on moins les compétences en créativité? Un employeur a estimé que la résistance au changement rendait certains employeurs réticents à accueillir de nouvelles idées. Pour d'autres personnes, la « créativité » évoque des emplois dans les domaines de l'art, de la conception et du marketing. Or, la capacité à trouver de nouvelles idées et à sortir des sentiers battus constitue un avantage concurrentiel et un facteur de productivité dans presque tous les secteurs. Par ailleurs, de nombreux participants avec lesquels nous nous sommes entretenus considèrent que la **résolution de problèmes et la créativité vont de pair.**



La créativité et l'innovation : des avantages méconnus

De nombreux demandeurs d'emploi en situation de handicap se décrivent comme des personnes très créatives. La promotion de ces compétences dans le milieu de travail peut entraîner le développement de nouveaux produits, services et stratégies commerciales. La créativité améliore aussi l'efficacité – le fait d'améliorer les processus peut aider les employés à « travailler de manière plus intelligente, plutôt que plus fort ». De plus, la résolution de problèmes repose souvent sur la créativité. Le changement et les défis existeront toujours, tant dans les tâches quotidiennes que dans la planification stratégique. Ils exigent des travailleurs capables de trouver des solutions nouvelles et efficaces.

PERCEPTION 3

Comment les fournisseurs de services de soutien à l'emploi peuvent-ils aider au développement de compétences transférables?

Précieuses pour la productivité et l'épanouissement dans le milieu de travail, les cinq compétences transférables améliorent également l'aptitude au travail des demandeurs d'emploi. En aidant les demandeurs d'emploi en situation de handicap à développer leurs compétences transférables, les fournisseurs de services peuvent les aider à trouver et à conserver un emploi.

Le projet de *recherche STEAM* nous a démontré que de solides compétences transférables contribuent de plusieurs manières à la recherche d'emploi :

- De solides compétences en communication aident les demandeurs d'emploi à **rédigier leurs demandes, à réussir leurs entrevues et à bien plaider** leur cause à toutes les étapes d'emploi.
- La capacité d'adaptation, la résolution de problèmes, la créativité et l'innovation aident les demandeurs d'emploi à **identifier de nouvelles possibilités d'apprentissage ou à s'orienter vers des carrières différentes.**
- La collaboration et l'adaptabilité aident les demandeurs d'emploi à **gérer leurs émotions et à travailler efficacement avec les autres.**
- Une forte capacité d'adaptation aide les demandeurs d'emploi à **surmonter les échecs** et à rester motivés.



Comment les fournisseurs de services de soutien à l'emploi peuvent-ils aider au développement de compétences transférables?

Les fournisseurs de services de formation professionnelle pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap ont plusieurs rôles importants. Ils peuvent :

- Offrir une formation **efficace et accessible en matière de compétences transférables**.
- Aider les demandeurs d'emploi à **reconnaître, appliquer et démontrer** leurs points forts dans le milieu de travail.
- **Sensibiliser les employeurs** à l'intégration des personnes en situation de handicap dans le monde du travail et souligner les points forts de ces travailleurs.

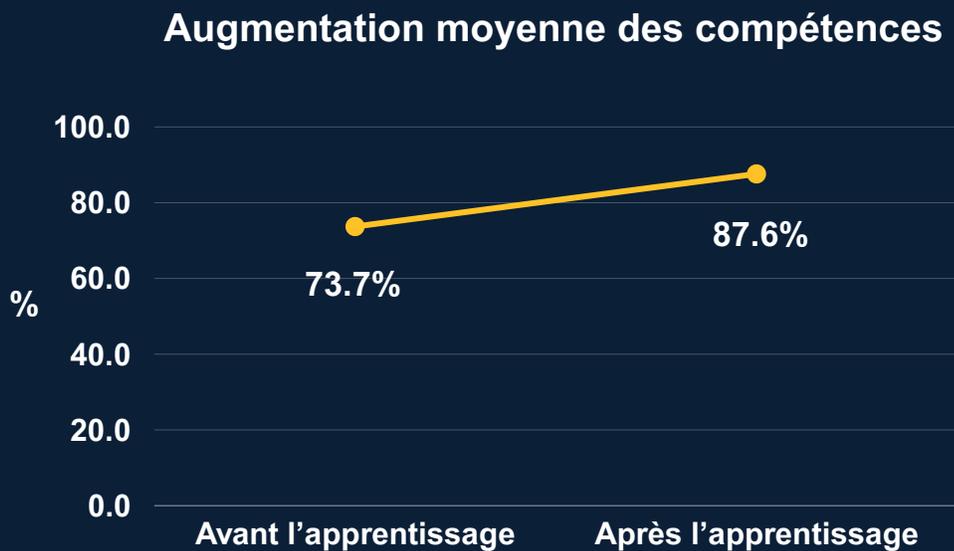
La prochaine partie formule trois recommandations à l'intention des fournisseurs de services afin qu'ils aident efficacement les demandeurs d'emploi en situation de handicap à acquérir et à utiliser des compétences transférables pour réussir sur le marché du travail.



Mettre en place des programmes de formation efficaces et accessibles.

Les gens considèrent parfois les compétences générales (soft skills) comme des qualités personnelles ou des traits de personnalité que l'on ne peut pas modifier.

Il est important de reconnaître qu'il est possible de développer l'adaptabilité, la communication, la collaboration, la créativité et la résolution de problèmes, soit les compétences transférables, **grâce à l'éducation, la formation, l'accompagnement personnalisé et la pratique.**



Les demandeurs d'emploi ont évalué leur maîtrise des sujets abordés dans les cours avant et après avoir suivi une formation en ligne. Les notes pour une compétence donnée représentent une moyenne pour tous les cours que les clients ont suivis dans cette compétence.

Remarque : la moyenne dans le graphique ci-dessous exclut la collaboration en raison de données insuffisantes.

Mettre en place des programmes de formation efficaces et accessibles.

Comme les Compétences pour réussir sont des compétences essentielles, les cinq compétences transférables touchent à plusieurs domaines. Le programme sur la capacité d'adaptation du CCRT, par exemple, comprend une formation sur l'établissement des priorités, la gestion du temps, la gestion du stress, la responsabilisation, le développement d'un esprit axé sur la croissance et l'adaptation au changement (entre autres). Il importe d'encourager les clients à développer les compétences qui leur seraient les plus utiles grâce à des plans d'apprentissage **flexibles, modulaires et dirigés par les clients**.

Peu importe les thèmes de votre programme, il faut se rappeler que chaque personne arrivera avec sa propre expérience. Envisagez de proposer **des cours adaptés aux apprenants de différents niveaux** (par exemple, débutant, intermédiaire et avancé). Pour les compétences en communication, par exemple, il peut s'agir de cours sur les fondements du langage corporel et de la communication non verbale, et de formations avancées sur des sujets spécialisés comme la négociation d'ententes commerciales.

RECOMMANDATION 1

Mettre en place des programmes de formation efficaces et accessibles.

Les fournisseurs de services qui travaillent avec des communautés de personnes en situation de handicap doivent fournir un **contenu adapté aux besoins de cette communauté**. Par exemple, les cours de communication qui contribuent à renforcer l'autonomie peuvent aider les travailleurs à divulguer leur handicap et à demander des mesures d'adaptations. On encourage les organisations à consulter les membres de la communauté pour déterminer les besoins et recueillir des commentaires avant d'élaborer et de mettre en œuvre la formation. Pour les organisations qui soutiennent des populations particulières (par exemple, les demandeurs d'emploi neurodivers), les commentaires aident à orienter la formation sur des sujets précis qui ont une grande valeur pour la communauté ou à fournir des renseignements concernant l'accessibilité de la formation pour améliorer le service.



Mettre en place des programmes de formation efficaces et accessibles.

Pour soutenir les clients qui ont des préférences d'apprentissage différentes, il convient de fournir du **contenu dans une variété de formats** (par exemple, texte, audio, visuel). Il convient également de **tenir compte de l'accessibilité lors de la conception de la formation** afin de permettre aux utilisateurs d'avoir accès à **des médias substituts du matériel d'apprentissage** (par exemple, des documents en langage simple, des transcriptions de vidéos) et de désactiver les fonctions qui pourraient nuire aux technologies d'aide telles que les lecteurs d'écran.

Le contenu du programme ne représente qu'une partie de l'acquisition des compétences. Pour d'autres conseils sur l'accompagnement personnalisé du programme Compétences pour réussir, y compris des conseils sur l'établissement d'une relation client-accompagnateur et la création de plans de formation individualisés, nous encourageons les fournisseurs de services à consulter [Compétences pour réussir – Guide d'accompagnement](#) du CCRT.[3]

Aider les demandeurs d'emploi à reconnaître et à faire valoir leurs points forts.

Les demandeurs d'emploi possèdent souvent de nombreuses compétences qu'ils ont développées au cours de leurs études, de leurs expériences professionnelles antérieures et de leur vie quotidienne. Cependant, il arrive parfois qu'une personne ne reconnaisse pas tous ses points forts ou qu'elle ne sache pas comment utiliser ses compétences au travail. Les fournisseurs de services peuvent aider les clients à reconnaître, à utiliser et à faire valoir les compétences qu'ils possèdent déjà.

Grâce à des exercices de réflexion et des récits, les formateurs et les accompagnateurs peuvent **aider les clients à identifier les compétences qu'ils utilisent dans la vie quotidienne et à les appliquer au travail.** Prenons l'exemple d'un demandeur d'emploi qui gère un emploi du temps chargé en rendez-vous médicaux personnels et en soins aux membres de sa famille. L'accompagnateur peut encourager ce client à présenter ces activités comme des preuves de compétences en gestion du temps et en établissement de priorités. Un demandeur d'emploi qui règle souvent des conflits entre pairs peut présenter ces activités comme des preuves d'écoute active et de compétences en désescalade.

RECOMMANDATION 2

Le personnel du CCRT a constaté que de **nombreux demandeurs d'emploi ont développé de solides compétences transférables** – en particulier la **capacité d'adaptation** – au cours de leur vie.

Aider les demandeurs d'emploi à reconnaître et à faire valoir leurs points forts.

La méthode STAR est une technique qui permet de transformer les points forts personnels en récits applicables au travail.[i] Dans la méthode STAR, les demandeurs d'emploi décortiquent un scénario : ils expliquent le contexte de la **situation**, la **tâche** dont ils ont assumé la responsabilité, les **mesures** qu'ils ont prises pour atteindre l'objectif et le **résultat** positif qu'ils ont obtenu. Les fournisseurs de service peuvent également aider leurs clients à interpréter les offres d'emploi afin d'identifier les compétences transférables pertinentes et les aider à fournir des exemples de leurs expériences.



En plus de mettre l'accent sur les points forts, les formateurs et les accompagnateurs peuvent aider les clients à identifier les domaines de croissance afin qu'ils sélectionnent les formations les plus utiles à leurs objectifs de carrière.

Sensibiliser, déconstruire les idées fausses et promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Les organisations communautaires et les fournisseurs de services ont un rôle important à jouer en tant qu'alliés et défenseurs des demandeurs d'emploi en situation de handicap. Ils peuvent sensibiliser les employeurs quant à la diversité des compétences et du talent des travailleurs en situation de handicap et aider à déconstruire les idées fausses courantes, et ainsi contribuer à faire progresser l'inclusion dans le milieu de travail.

Malheureusement, les préjugés et les idées fausses persistent. Les employeurs peuvent parfois faire preuve de réticence à fournir des mesures d'adaptation, se sentir mal à l'aise lors de conversations sur le handicap, craindre les risques ou mal comprendre ce que représente l'expérience du handicap. Pour ce qui est des compétences transférables, le projet de *recherche STEAM* nous a appris que certains employeurs continuent de généraliser les capacités des travailleurs en situation de handicap. Ils pensent, par exemple, que les travailleurs en situation de handicap ne peuvent s'adapter aux changements ou sont incapables de résoudre des problèmes.

RECOMMANDATION 3

Sensibiliser, déconstruire les idées fausses et promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Chaque travailleur est unique, qu'il soit en situation de handicap ou non. Voilà l'un des principaux messages à transmettre aux employeurs. Un travailleur en situation de handicap peut avoir de la difficulté à s'adapter à de nouveaux processus, mais il est très efficace et habile dans la gestion de son temps. Un autre peut avoir des difficultés à se souvenir des échéanciers, mais il est très flexible et apprend rapidement. Ce qui est plus important, cependant, c'est que ces deux travailleurs pourraient s'épanouir dans un rôle qui correspond à leurs points forts si on leur apporte le soutien nécessaire pour éliminer les obstacles. Il se peut que le premier travailleur ait seulement besoin d'un superviseur qui lui communique les changements de manière proactive et claire, alors que le second a seulement besoin de rappels supplémentaires ou d'un outil de gestion des tâches.



Sensibiliser, déconstruire les idées fausses et promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Dans le même ordre d'idées, les employeurs ont la **responsabilité de faire valoir les compétences transférables** de leurs employés et **d'évaluer les candidats et les travailleurs de manière objective et inclusive**. Les fournisseurs de services qui assurent la liaison entre les travailleurs et les employeurs peuvent aider les deux parties à s'adapter à leurs styles de communication respectifs afin de parvenir à une compréhension mutuelle. Ils peuvent également sensibiliser les employeurs à une évaluation objective des compétences et pourquoi il faut éviter de recourir à son « instinct » ou à son « ressenti » pour prendre des décisions.

Enfin, les fournisseurs de services peuvent défendre et faire valoir les **preuves non traditionnelles des compétences transférables** – comment les expériences de vie à l'extérieur du travail peuvent cultiver des aptitudes telles que la résilience, la pensée critique et la coopération.

RECOMMANDATION 3

Sensibiliser, déconstruire les idées fausses et promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap.

En intégrant ces recommandations à la conception des programmes, au renforcement de la confiance en soi et aux interventions auprès des employeurs, et avec des techniques d'accompagnement efficaces, les fournisseurs de services peuvent donner aux demandeurs d'emploi en situation de handicap les moyens de reconnaître leur potentiel et d'utiliser leurs compétences dans le milieu de travail en toute confiance.



Autres ressources

Vous souhaitez en savoir plus sur la confiance que les employeurs accordent aux personnes en situation de handicap ou sur la manière d'encadrer et de former les personnes grâce aux Compétences pour réussir? Consultez quelques-unes de nos autres ressources ci-dessous.

Projets de recherche du CCRT



Compétences pour réussir – Guide d'accompagnement

Le guide d'accompagnement Compétences pour réussir présente des pratiques exemplaires de l'accompagnement et de l'enseignement des compétences aux demandeurs d'emploi en situation de handicap. Il comprend des conseils sur la manière d'établir une relation, les techniques d'enseignement efficaces et l'utilisation d'approches dirigées par le client.

<https://ccrw.org/fr/coaching-the-skills-for-success-playbook/>

Faire confiance aux personnes en situation de handicap – Boîte à outils (en anglais seulement)

La boîte à outils « Faire confiance aux personnes en situation de handicap » vise à responsabiliser et à éduquer les employeurs dans leur démarche alors qu'ils font la promotion de cette confiance au sein de leur organisation.

<https://toolkit.ccrw.org/>



Talents inégalés

Talents inégalés est un site d'offres d'emploi en ligne qui met les demandeurs d'emploi en situation de handicap en relation avec des offres d'emploi intéressantes proposées par des employeurs du Canada qui font confiance aux personnes en situation de handicap.

<https://www.untappedtalent.ca/s/?language=fr>

Références

- [1] Vu, V., Lamb, C. & Willoughby, R. (2019, Décembre). *I, human: Digital and soft skills in a new economy*. Brookfield Institute for Innovation + Entrepreneurship. <https://dais.ca/wp-content/uploads/2023/10/I-Human-ONLINE-FA-1.pdf>
- [2] Lindsay, S., Cagliostro, E., Albarico, M., Mortaji, N., & Karon, L. (2018). A systematic review of the benefits of hiring people with disabilities. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 28(4), 634-655. <https://doi.org/10.1007/s10926-018-9756-z>
- [3] Canadian Council on Rehabilitation and Work (2024, Mai). *Coaching the Skills for Success Playbook*. https://ccrw.org/wp-content/uploads/2024/05/SFS-Playbook-Accessible_English.pdf
- [4] Massachusetts Institute of Technology (n.d.). *Using the STAR method for your next behavioral interview (worksheet included)*. <https://capd.mit.edu/resources/the-star-method-for-behavioral-interviews/>