

Analyse des besoins

PRODUITE PAR LA RECHERCHE “EXTRAH - ENTRAÎNEMENT DES COMPÉTENCES SOCIALES DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP GRÂCE AUX OUTILS NUMÉRIQUES”

Cette recherche a été soutenue par la FIRAH et l’Agefiph.



Auteurs :

LISN-CNRS : Séverine Estival, Jean-Claude Martin, Virginie Demulier
Auticiel : Julie Renaud, Sarah Cherruault

Sommaire

Objectifs du projet	3
Temps 1 : questionnaires et entretiens semi-directifs	4
1. Le point de vue des professionnels.....	4
• Contexte général des structures.....	4
• Utilisation des outils numériques	4
• Classement des habiletés sociales au travail.....	5
2. Le point de vue des travailleurs en situation de handicap	6
• Questionnaire général sur la situation au travail.....	6
• Exigences du travail et capacités.....	6
• Utilisation des outils numériques	7
• Questionnaire de satisfaction des besoins fondamentaux au travail.....	7
3. Conclusion du Temps 1	8
Temps 2 : ateliers de co-conception	8
1. Atelier 1.....	9
2. Ateliers 2 et 3.....	9
3. Atelier 4.....	10
4. Atelier 5.....	11
5. Conclusion du Temps 2	12
Conclusion générale et perspectives	13
Références	15
Annexe 1 : Questionnaire général sur la situation au travail.....	16
Annexe 2 : Contexte social au travail.....	18

La phase d'analyse des besoins est une phase de communication et d'échange avec les futurs usagers, c'est-à-dire les personnes en situation de handicap, ainsi qu'avec les bénéficiaires indirects que sont les aidants et les professionnels. Ce document propose une synthèse détaillée des besoins des personnes en situation de handicap en termes d'entraînement à des situations sociales spécifiques au monde du travail dans le cadre du projet EXTRAH (**E**ntraînement des **C**ompétences **S**ociales des **T**RAvailleurs en situation de **H**andicap grâce aux outils numériques). Cet objectif a été formulé dans le but de favoriser les transitions socioprofessionnelles des personnes en situation de handicap en réponse à l'appel à projet proposé par la FIRAH et l'AGEFIPH.

La méthodologie employée dans le projet EXTRAH repose sur la démarche de conception centrée sur l'utilisateur. L'objectif de cette démarche est de se concentrer sur les utilisateurs et leurs besoins à chaque phase du processus de conception. Pour cela, les concepteurs d'une solution consultent les utilisateurs sur leurs besoins et leurs aspirations, font preuve d'empathie à leur égard et établissent des exigences. La conception participative est une forme particulière de la conception centrée sur l'utilisateur dans laquelle les utilisateurs ont un impact plus profond sur la conception en étant impliqués en tant que partenaires (Muller, 2007). Pour cela, des questionnaires, des entretiens semi-structurés et des ateliers de co-conception avec les utilisateurs finaux et les encadrants professionnels ont été mis en place dès le début du projet et pendant toute sa durée dans le cadre de cette méthodologie de conception participative. Cette dernière a été choisie afin de proposer un entraînement pertinent pour la population ciblée par le projet. Comme l'implication des utilisateurs en situation de handicap peut parfois être complexe en raison de leurs difficultés, l'implication des soignants et des praticiens est également essentielle pour mener à bien le projet (Benton & Johnson, 2015).

Objectifs du projet

Le projet EXTRAH est un projet pluridisciplinaire (i.e., informatique, psychologie) qui vise : (1) à mettre en évidence les mécanismes de développement et d'entraînement des habiletés sociales nécessaires au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et (2) à développer des scénarios de situations professionnelles nécessitant la mobilisation d'habiletés sociales représentatives des difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap en collaboration avec ces derniers.

Le premier objectif de l'analyse des besoins menée dans le cadre de ce projet est de répondre aux questions reflétant la situation actuelle des bénéficiaires et des professionnels pour pouvoir, par la suite, proposer des solutions pour pallier les difficultés. Quelle est la situation actuelle au travail des personnes en situation de handicap et quels sont leurs besoins en termes de compétences sociales au travail ? Quelle est leur utilisation actuelle d'outils numériques au travail ? A quel point leur situation au travail recouvre leurs besoins fondamentaux et permet une bonne qualité de vie ? Cette phase d'analyse permettra par la suite de répondre aux questions de la recherche : quelles sont les compétences sociales qu'il faut viser ? Quels sont les types d'interaction qui vont être testés ? Le second objectif se focalise sur la rédaction de scénarios de situations professionnelles qui feront partie d'un entraînement destiné aux travailleurs en situation de handicap. Ainsi, cette analyse des besoins doit également répondre aux questions sur la rédaction des scénarios sociaux relatifs aux difficultés détectées.

Pour répondre à ces deux objectifs, la phase d'analyse des besoins a été découpée en deux temps qui seront décrits dans ce document : un premier temps d'entretiens individuels et de questionnaires afin de

cerner les problématiques dans chacune des structures, puis un second temps regroupant l'ensemble des structures afin de travailler de façon commune sur l'élaboration des situations sociales qui feront partie de l'entraînement des travailleurs en situation de handicap.

Temps 1 : questionnaires et entretiens semi-directifs

La phase d'analyse des besoins a débuté par un premier travail de recueil des besoins qui a été effectué auprès des 7 structures partenaires du projet. Ce premier temps de recueil, nommé Temps 1, comprenait des questionnaires à remplir et des entretiens individuels semi-structurés menés auprès des professionnels et des travailleurs ou demandeurs d'emploi en situation de handicap dans chaque structure. Ce Temps 1 a permis de dégager deux points de vue sur la situation au travail et sur les besoins des personnes en situation de handicap en termes d'entraînement des compétences sociales : celui des professionnels et celui des travailleurs ou demandeurs d'emploi en situation de handicap. L'intérêt d'interroger les différents acteurs est de croiser les regards sur les difficultés des travailleurs en situation de handicap afin de proposer une solution pertinente et adaptée.

1. Le point de vue des professionnels

- **Contexte général des structures**

Pour débiter le recueil des besoins, il était important de comprendre le contexte général des différentes structures partenaires du projet. Au total, 7 structures ont participé à ce Temps 1 : le service CONNECT de l'Adapei 69, la plateforme Emploi Compétence de l'AFIPH, le Service d'Insertion Professionnelle de l'ALGED, Cap Emploi 69, l'ESRP EPNAK de Lyon, LADAPT Rhône métropole Lyon et l'IME Cour de Venise. Ces structures visent toutes l'accompagnement et l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, mais selon les structures, elles peuvent viser l'insertion en milieu protégé ou en milieu ordinaire. Elles visent également toutes au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés. La plus petite structure interrogée compte 5 professionnels pour accompagner 39 travailleurs. La plus grande structure compte 65 employés et soutient environ 3 000 personnes handicapées. Les interactions entre les professionnels des structures et les personnes handicapées sont très variées : soutien au projet professionnel, identification des compétences et des capacités de la personne, réunions de suivi régulières, ateliers collectifs sur les compétences sociales, accompagnement en entreprise, simulations d'entretiens, diagnostics et évaluations, etc. Sur l'ensemble des structures, 15 professionnels ont été interrogés dans ce Temps 1 sur l'utilisation des outils numériques et sur les habiletés sociales au travail pour dresser un premier tableau des besoins des travailleurs en situation de handicap.

- **Utilisation des outils numériques**

Un premier questionnaire évaluait l'**utilisation des outils numériques** dans chaque structure. Les outils numériques sont déjà utilisés dans la plupart d'entre elles, par exemple dans des ateliers de développement professionnel ou comme outil de communication. L'accompagnement à l'utilisation des outils numériques est également privilégié pour les démarches administratives. Les professionnels interrogés sont relativement favorables à la mise en place d'un outil numérique dans leur structure compte tenu de ses avantages : accessibilité et facilité d'utilisation. Le développement récent du numérique dans de nombreux secteurs d'activité incite également les professionnels à favoriser l'apprentissage des outils par les personnes qu'ils accompagnent. L'outil numérique est vu comme un outil permettant de

développer l'autonomie de la personne et de favoriser la communication. Il apparaît également indispensable pour compenser certaines difficultés des travailleurs (difficultés de lecture ou d'écriture). Cependant, certains professionnels précisent qu'il est important de s'assurer que le travailleur maîtrise parfaitement l'outil et que celui-ci ne doit pas entraver la prise d'initiative.

- **Classement des habiletés sociales au travail**

Les professionnels ont dû ensuite évaluer l'**importance de différentes habiletés sociales** dans le cadre du travail, issues de l'article d'Agran et al. (2016) (pour plus d'informations, voir le support d'application "Revue de la littérature"). Les résultats ont été obtenus après avoir fait la moyenne des réponses des 15 professionnels, en leur demandant de noter chaque habileté sur une échelle allant de 0 (pas important dans le monde du travail) à 5 (très important dans le monde du travail). Le tableau suivant présente les moyennes obtenues pour chacune des habiletés proposées, ainsi celles en haut du tableau sont considérées comme étant les plus importantes selon les professionnels interrogés.

Habilité sociale	Moyenne
Arriver au travail à l'heure (être ponctuel)	4.93
Ne pas utiliser un langage ou des gestes répréhensibles	4.93
Se retenir de toucher les autres de manière inappropriée	4.86
Chercher à clarifier des instructions peu claires	4.80
Savoir ne pas parler de ses problèmes personnels à des moments inappropriés	4.73
Utiliser des formules de politesse (s'il vous plait, merci)	4.73
Informier le superviseur lorsqu'une assistance est nécessaire	4.73
Interagir de manière appropriée avec les clients	4.60
Ne pas utiliser des excuses peu convaincantes en cas de retard ou d'absence au travail	4.53
Réagir de manière appropriée aux commentaires critiques	4.46
Réagir de manière appropriée aux urgences liées au travail	4.46
Ne pas se disputer avec des collègues ou des superviseurs	4.46
Écouter sans interrompre	4.33
Utiliser des techniques de conversation appropriées (par exemple, contact visuel, volume sonore approprié)	4.33
Trouver les informations nécessaires avant d'effectuer le travail	4.20
Exécuter les instructions nécessitant une attention immédiate	4.20
Reconnaître ce que les autres disent (contact visuel, montrer que l'on écoute)	4.00
Travailler en tant que membre d'une équipe, le cas échéant	3.86
Fournir des informations relatives au travail à d'autres employés	3.86
Éviter de parler à ses collègues de travail au lieu de travailler	3.80
Offrir de l'aide aux collègues de travail	3.73
Faire preuve d'initiative	3.53
Exprimer sa reconnaissance aux collègues de travail	3.53

Savoir résoudre des problèmes	3.46
Travailler ou produire à des taux qui égalent ou dépassent les attentes de l'entreprise	3.40
Travailler à son poste de façon continue sans interruption	3.06

La classification de ces habiletés sociales par les professionnels des structures d'accompagnement des personnes handicapées permet d'identifier les compétences les plus importantes à entraîner dans notre projet.

2. Le point de vue des travailleurs en situation de handicap

• Questionnaire général sur la situation au travail

Parmi les structures partenaires du projet, les professionnels ont identifié des personnes en situation de handicap volontaires pour participer au Temps 1. Pour commencer, deux premiers questionnaires portaient sur la situation générale au travail des personnes interrogées et sur les différentes interactions sociales dans le cadre du travail (voir les annexes 1 et 2). Sur les 11 personnes en situation de handicap interrogées, 7 étaient à la recherche d'un emploi, 2 étaient en stage et 2 avaient un emploi. La plupart d'entre elles sont sur le marché du travail depuis une dizaine d'années. Leurs tâches sont variées : conditionnement des aliments, magasinier, employé de cantine, tâches administratives, déchargement de camions. Leurs journées sont généralement organisées pour anticiper leurs tâches. Les personnes en emploi ou en stage suivent les instructions précises qui leur sont données en début de journée ou de semaine. Leur travail est vérifié à la fin de la journée. Toutes les personnes interrogées déclarent avoir vécu des situations gênantes ou pouvant poser des problèmes dans l'exécution de leurs tâches. Les exemples cités sont : le changement de bureau, la lourdeur du travail administratif, les tensions entre collègues, les problèmes de compréhension des instructions, les problèmes de communication avec le supérieur, le fait de ne pas oser demander tout de suite une clarification. La plupart d'entre eux savent comment se tourner vers les professionnels qui les soutiennent en cas de difficultés. Les difficultés de compréhension des consignes sont un problème récurrent (7 sur 11), surtout avant de commencer une nouvelle tâche. Tous ont déclaré n'avoir aucune difficulté à être ponctuels ou à connaître leurs horaires de travail. Même si la plupart des personnes interrogées déclarent être capables d'établir de bonnes relations au travail, elles rencontrent parfois des difficultés lorsqu'elles interagissent avec leurs collègues (8 sur 11) ou avec leur supérieur (6 sur 11). Même si cela peut être difficile, les personnes interrogées ont déclaré qu'elles faisaient généralement attention aux règles de politesse. Seuls 3 participants ont déclaré avoir déjà eu des conflits sérieux avec des collègues ou des supérieurs. Enfin, 9 personnes sur 11 disent avoir des difficultés à exprimer leurs souhaits et leurs désirs par rapport à leur travail.

• Exigences du travail et capacités

Ensuite, un second questionnaire permettait d'évaluer les exigences et les capacités de travail des personnes handicapées. Ce questionnaire a été créé grâce à des items issus du questionnaire SATIN (Grosjean & Kop, 2016). Les participants devaient d'abord se situer sur une échelle visuelle allant de "très dur" à "très facile" pour les 4 questions suivantes :

- 1) Concernant les efforts physiques que vous devez fournir, vous trouvez que votre travail est :

- 2) Concernant les efforts de réflexion ou d'attention que vous devez fournir, vous trouvez que votre travail est :
- 3) Concernant les efforts que vous devez fournir pour contrôler vos émotions (ne pas vous énerver, ne pas "craquer", vous entendre avec les autres...), vous trouvez que votre travail est :
- 4) Concernant les connaissances ou compétences que vous devez utiliser, vous trouvez que votre travail est :

Puis ils devaient se situer sur une échelle allant de "très insuffisantes" à "plus que suffisantes" pour les 4 questions suivantes :

- 5) Face aux exigences de votre travail, vos capacités physiques sont :
- 6) Face aux exigences de votre travail, vos capacités de réflexion ou d'attention sont :
- 7) Face aux exigences de votre travail, vos capacités à contrôler vos émotions (ne pas vous énerver, ne pas "craquer", vous entendre avec les autres...) sont :
- 8) Face aux exigences de votre travail, vos connaissances ou compétences sont :

Une version Facile À Lire et à Comprendre (FALC) de ces questions était proposée pour les personnes identifiées par les professionnels. L'analyse des réponses des participants montre que le contrôle des émotions semble être la demande la plus difficile pour eux. Des difficultés de réflexion ou d'attention qui peuvent interférer avec le travail sont également constatées à travers les réponses à ce questionnaire.

- **Utilisation des outils numériques**

Les travailleurs ont ensuite été interrogés sur leur utilisation des outils numériques. Tous les répondants possèdent un smartphone et un ordinateur et les utilisent régulièrement (plusieurs fois par semaine). Six d'entre eux possèdent également une tablette, qui est moins utilisée. Ils utilisent ces outils numériques pour : faire des recherches sur internet, regarder des vidéos, jouer à des jeux, écouter de la musique, communiquer, utiliser les réseaux sociaux et gérer leur emploi du temps. Ils n'ont pas signalé de difficultés pour se connecter en ligne et se sentent à l'aise avec ces outils. Dans le cadre du travail, très peu d'entre eux utilisent les outils numériques. Quatre d'entre eux les ont déjà utilisés pour des activités administratives (scanner, écrire, classer, faire des bons de livraison, établir des factures). Ils souhaiteraient travailler davantage avec les outils numériques car ils estiment que cela facilite la vie au travail.

- **Questionnaire de satisfaction des besoins fondamentaux au travail**

Pour terminer ce premier temps d'analyse, des items de l'échelle de satisfaction des besoins psychologiques fondamentaux au travail (Deci, Ryan, Gagné, Leone, Usunov, & Kornazheva, 2001) ont été utilisés pour discuter avec les participants. Dans le domaine de la compétence, tous les participants se sentent compétents. Ils estiment cependant qu'ils peuvent encore progresser et acquérir de nouvelles compétences. Ils sont généralement satisfaits de leur travail mais ne sont pas tous en mesure de dire si les autres les trouvent bons dans leur travail (5 sur 11). En ce qui concerne le domaine de l'autonomie, les personnes ne se sentent généralement pas contraintes dans leur travail et sont plutôt libres de décider elles-mêmes comment travailler. Cependant, ils ont du mal à se sentir libres d'être eux-mêmes au travail et d'exprimer leurs idées et leurs opinions. En ce qui concerne le domaine des relations, il peut être difficile de s'entendre avec les gens au travail et ils ont parfois l'impression d'être laissés seuls. Ils ne considèrent pas leurs collègues comme des amis, ils considèrent plutôt qu'il n'y a pas beaucoup de personnes au travail dont ils sont proches. En termes de motivation, ils ont déclaré qu'ils aiment travailler parce que c'était un défi et une source de stimulation. Le travail leur permet de sortir de chez eux et de voir des gens.

Le travail exige de trouver des solutions, d'être créatif et d'interagir avec les gens. Mais ils trouvent certaines interactions stressantes et supportent mal les contraintes et les délais. Certains facteurs physiques peuvent également avoir un impact sur leur motivation : la fatigue, les matériaux lourds, le fait de rester debout.

3. Conclusion du Temps 1

A la suite des entretiens avec les professionnels et les travailleurs en situation de handicap, et à l'aide des questionnaires complétés, une première analyse des réponses aux questionnaires et des entretiens individuels a permis de mettre en avant les différents parcours des travailleurs dans chacune des structures et les attentes des professionnels par rapport au projet. Les différentes discussions ont permis de dresser un tableau des différentes situations sociales rencontrées par les travailleurs et demandeurs d'emploi en situation de handicap dans le monde du travail. Mais surtout cette analyse a permis de dégager les principaux thèmes de compétences sociales qui peuvent mettre en difficulté les personnes en situation de handicap et qui devaient être traités dans la suite du projet. Ainsi nous avons identifié 15 thèmes principaux de compétences sociales lors de l'analyse des entretiens menés au Temps 1 :

- Malentendus
- Mauvaise compréhension des instructions
- Difficulté à comprendre les instructions / l'intention
- Pas assez d'explications
- Difficulté à être sûr de ce qu'il faut faire avant de commencer
- Conflit avec un collègue
- Conflit avec un supérieur
- Difficulté à établir de bonnes relations au travail
- Difficulté à savoir comment interagir avec les collègues
- Difficulté à savoir comment interagir avec un supérieur
- Difficulté à gérer la politesse
- Problèmes avec les horaires de travail
- Problèmes avec les pauses
- Difficulté à demander de l'aide
- Difficulté à exprimer ses souhaits et ses désirs

Cette liste des thèmes principaux de compétences sociales à entraîner ainsi que les conclusions tirées de ce Temps 1 d'analyse des besoins nous ont permis d'imaginer la suite du projet afin de répondre à nos objectifs de recherche.

Temps 2 : ateliers de co-conception

La phase d'analyse des besoins s'est poursuivie dans l'objectif de co-construire des situations sociales d'entraînement avec les bénéficiaires et les professionnels. Ce second temps d'analyse, nommé Temps 2, a permis d'organiser des ateliers inter-établissements à Lyon. Les professionnels des structures lyonnaises ont été invités à venir travailler de façon collaborative sur les futurs scénarios sociaux lors de 4 ateliers en présentiel. Un des objectifs était de définir un ensemble de situations sociales qui concernent

différents profils de travailleurs et différents contextes professionnels. Le contenu des ateliers a été construit en fonction de l'analyse des entretiens et questionnaires du Temps 1. Chaque atelier avait un sous-objectif afin de se diriger vers l'objectif final du Temps 2. Un cinquième atelier a été organisé à distance afin de terminer la rédaction des scénarios. Ces scénarios seront inclus dans l'outil numérique d'entraînement.

1. Atelier 1

Le premier atelier a permis une première rencontre de 9 professionnels différents de 5 structures d'accompagnement, ce qui leur a permis d'identifier les différences d'accompagnement dans leurs structures respectives. L'objectif de ce premier atelier était de présenter les résultats des analyses du Temps 1 et de commencer à imaginer les scénarios sociaux issus de leurs expériences et des besoins exprimés.

Quinze scénarios sociaux ont été présentés pour illustrer les 15 thèmes de compétences sociales identifiés dans le Temps 1. Les participants ont été divisés en 3 sous-groupes pour travailler sur chacun des 15 thèmes à tour de rôle. Il leur a été demandé de lire les scénarios sociaux proposés, puis de discuter de situations similaires issues de leurs expériences. Pour encourager la discussion, des questions ont été posées aux participants après la lecture de chaque scénario : S'agit-il d'une situation que vous avez déjà rencontrée ? Cette situation arrive-t-elle souvent aux personnes que vous supervisez ? Pourquoi cette situation pose-t-elle un problème ? Avez-vous d'autres exemples de situations similaires ? D'autres exemples de situations que vous avez déjà rencontrées ? A la fin de l'atelier, 54 projets de scénarios sociaux ont été proposés.

Une première discussion sur le format de l'application d'entraînement a également été lancée. Les participants ont été invités à s'exprimer sur le contenu de l'application. Les premiers critères donnés par les participants pour le développement de l'application étaient : les scénarios doivent être courts, faciles à comprendre avec des mots simples et une option doit être disponible pour les personnes qui ne savent pas lire (voix synthétique).

2. Ateliers 2 et 3

Dans ces deux ateliers, 13 professionnels et 3 travailleurs en situation de handicap étaient présents. L'objectif des ateliers 2 et 3 était de passer d'une ébauche de scénario, en reprenant les scénarios évoqués lors de l'Atelier 1, à un scénario social écrit. Le but était également de lister toutes les réactions possibles à l'ensemble des scénarios, c'est-à-dire d'écrire toutes les réactions qu'une personne peut avoir dans une situation sociale donnée, qu'elle soit adaptée ou non. Ce travail a été réalisé en 4 sous-groupes de façon à ce que chaque scénario soit revu plusieurs fois afin de rendre les scénarios sociaux plus pertinents et acceptables pour tous les participants.

Par exemple, pour illustrer la compétence sociale "**Demander de l'aide de manière appropriée en cas de besoin**", deux scénarios sociaux ont été définis en suivant notre approche de conception participative :

- “Lors d'un stage en entreprise, vous ne savez pas quel superviseur contacter lorsque vous rencontrez un problème dans vos tâches”
- “Votre coach professionnel vous demande de rechercher des descriptions de poste pour votre prochain rendez-vous mais vous ne savez pas où chercher l'information”

Pour chacun de ces scénarios, de multiples réactions ont été énumérées, certaines identifiées comme socialement appropriées (par exemple, “Je demande à avoir un responsable fixe dans l'entreprise” ou “Je demande à mon coach professionnel où trouver les informations”) et d'autres identifiées comme socialement non appropriées (par exemple, “Je ne demande pas d'aide” ou “Je refuse de faire le travail”).

Des questions plus spécifiques sur le développement de l'application d'entraînement ont été discutées dans le groupe : faut-il utiliser la première personne, la troisième personne, un prénom... ? Comment présenter la situation (audio, vidéo, texte...) ? Comment décrire une question par rapport à un scénario : nouvelle vidéo, juste du texte, une image... ? Combien de bonnes réponses / mauvaises réponses ? Comment valider la réussite du quiz : lorsque toutes les bonnes réponses sont sélectionnées, lorsqu'au moins une bonne réponse est sélectionnée ? Après cette discussion, le choix a été fait de rédiger les scénarios à la première personne. Des photos devraient illustrer toutes les réponses mais les scénarios sociaux peuvent être illustrés par des vidéos pour donner encore plus de contexte. Il devrait être possible de proposer plusieurs bonnes réponses mais de sélectionner au moins une bonne réponse pour valider le succès des quiz. Concernant les possibilités de personnalisation : l'application doit pouvoir proposer des explications aux réponses en fonction du profil du participant, un niveau de difficulté doit être paramétrable, et il doit être possible d'ajouter ses propres scénarios sociaux sur l'application. Enfin, une évaluation de base lors de la première utilisation de l'application permettrait de déterminer le niveau de difficulté pour chaque thème ou pour chaque scénario en fonction du profil du participant.

3. Atelier 4

Dans cet atelier, 9 professionnels et 1 travailleur handicapé étaient présents. Les scénarios sociaux écrits avec toutes leurs réactions (adaptées et inadaptées) ont été proposés pour une révision finale. Ces éléments devaient être prêts à être mis en œuvre dans l'application numérique d'entraînement à la fin de l'atelier. Pour une meilleure compréhension, une première démonstration de l'application avec les suggestions des participants sur un exemple de scénario a été proposée. D'autres commentaires ont été reçus à la suite de cette démonstration : veiller à ce que le vocabulaire soit cohérent dans toutes les situations et indiquer clairement qu'une réponse est bonne ou mauvaise.

La dernière tâche de cet atelier consistait à classer tous les scénarios sociaux écrits dans les différentes compétences sociales. L'objectif était de vérifier si les situations écrites selon la première liste de compétences sociales (atelier 1) étaient classées au même endroit et de classer toutes les nouvelles situations pour voir le nombre total de compétences sociales travaillées à travers les scénarios. Les classifications des compétences sociales proposées étaient basées sur des listes existantes dans la littérature (Agran et al., 2016 ; Caldarella & Merrell, 1997 ; Cottraux et al., 2015).

A la fin des 4 premiers ateliers, 54 scénarios sociaux ont été rédigés et ont été catégorisés dans 22 compétences sociales. Cette classification décidée lors de l'atelier apparaîtra dans l'application.

Photos des ateliers inter-établissements menés dans le Temps 2



4. Atelier 5

Suite à l'exercice de classification de l'atelier 4, il est apparu que certaines des compétences sociales considérées comme importantes lors des entretiens du Temps 1 n'avaient pas de scénario social dédié. Par conséquent, un dernier atelier a été proposé aux professionnels pour rédiger des scénarios sociaux spécifiques à ces compétences sociales. Cet atelier a été mené par vidéoconférence avec 6 professionnels. Au total, 12 nouveaux scénarios ont été rédigés pour illustrer 6 nouvelles compétences sociales.

5. Conclusion du Temps 2

A la fin des 5 ateliers de co-conception menés dans les cinq structures lyonnaises, ce sont au total 66 scénarios sociaux qui ont été rédigés ainsi qu'environ 400 réactions adaptées ou non face aux scénarios. Ces 66 scénarios illustrent les 28 compétences sociales. Afin de faciliter la future navigation dans l'application d'entraînement, les 28 compétences ont été regroupées en 5 grands thèmes de compétence sociale :

● THÈME 1 : Gérer et exprimer ses émotions

- Exprimer ses sentiments lorsqu'on nous fait du tort
- Réagir de manière appropriée aux taquineries
- Rester calme en cas de problème
- Savoir exprimer ses désirs
- Savoir exprimer ses difficultés

● THÈME 2 : Respecter le cadre de travail / Mener des tâches professionnelles

- Demander des précisions quand les consignes ne sont pas claires
- Demander de l'aide de manière appropriée si nécessaire
- Informer ses supérieurs lorsqu'une aide est nécessaire
- Exécuter en priorité les tâches nécessitant une attention immédiate
- Trouver les informations nécessaires avant de commencer le travail
- Réagir de manière appropriée aux urgences liées au travail

● THÈME 3 : Respecter les règles de politesse

- Écouter sans interrompre
- Respecter les règles de politesse
- Accepter les limites imposées
- Ne pas utiliser de fausses excuses en cas de retard ou d'absence au travail

● THÈME 4 : Interagir avec les autres

- Initier une discussion
- Se joindre de façon appropriée à une activité ou un groupe en cours
- Savoir ne pas entrer en conflit avec ses collègues
- Savoir ne pas entrer en conflit avec ses supérieurs
- Se présenter à de nouvelles personnes
- Participer à des discussions
- Savoir quand parler de ses problèmes personnels
- Réagir de manière appropriée aux commentaires critiques

● THÈME 5 : S'adapter aux autres et gérer les imprévus

- Bien fonctionner malgré les obstacles
- Faire des compromis avec les autres quand c'est approprié
- Savoir gérer des interactions délicates
- Proposer de l'aide à ses collègues lorsque cela est nécessaire
- Savoir s'adapter à de nouvelles situations

Conclusion générale et perspectives

Le projet EXTRAH a pour objectif de développer les compétences sociales nécessaires à l'emploi et au maintien dans celui-ci des travailleurs en situation de handicap. Pour cela, une application d'entraînement va être proposée dans le cadre du projet à des personnes en situation de handicap volontaires. Pour construire cette application, la méthodologie employée s'est appuyée sur la conception centrée sur l'utilisateur. La co-conception de l'application a nécessité une première étape d'analyse des besoins afin d'identifier les problèmes et les demandes de chacune des structures engagées dans le projet. Le Temps 1 d'entretiens et de questionnaires a permis d'interroger 15 professionnels et 11 bénéficiaires de 7 structures partenaires différentes. Elle a permis d'identifier les différents parcours des travailleurs ainsi que les difficultés dans le domaine des compétences sociales dans le monde du travail. La deuxième étape de cette analyse était la création des scénarios sociaux qui feront partie de l'application d'entraînement. Toujours dans l'idée de la co-conception, la création des scénarios s'est d'abord basée sur une mise en commun des difficultés rencontrées par les travailleurs en situation de handicap, puis sur une co-rédaction du contenu des scénarios d'interactions sociales. Grâce aux résultats de l'analyse des besoins, une classification de situations d'apprentissage de compétences sociales peut être proposée. La co-création avec les acteurs de terrain des scénarios permet de proposer des contenus adaptés et à contextes variés en fonction des expériences de chacune des structures interrogées.

Après cette phase d'analyse des besoins, les scénarios rédigés seront présentés dans l'application d'entraînement. Cette application sera testée dans une phase d'expérimentation avec des travailleurs et demandeurs d'emploi volontaires pendant plusieurs semaines. Plusieurs éléments seront évalués, comme la pertinence des scénarios, la facilité d'utilisation de l'application ou encore l'intérêt de l'entraînement sur la compréhension des situations sociales. Les scénarios seront présentés sous forme de quiz et illustrés par des vidéos ou des photos pour ajouter du contexte.

Exemple d'un scénario présenté dans l'application issus de l'analyse des besoins :

Exprimer ses sentiments lorsqu...



Je mets plus de temps que mes collègues à terminer mes tâches, ce qui les met en retard. Mes collègues ne comprennent pas pourquoi je suis plus lent et se plaignent.

Comment réagir?



Je fais appel à mon référent pour sensibiliser mes collègues sur mo...




Je quitte cet emploi

Sortir du quiz ↗



Je suis agressif avec eux, verbalement ou physiquement



Je m'isole



Je vais voir mon chef



Je leur parle de ma situation de handicap

Valider

Les scénarios issus de la présente analyse des besoins sont décrits en détail dans le support d'application "Scénarios sociaux".

Références

- Agran, M., Hughes, C., Thoma, C. A., & Scott, L. A. (2016). Employment social skills: What skills are really valued? *Career Development and Transition for Exceptional Individuals*, 39(2), 111-120. <https://doi.org/10.1177/2165143414546741>
- Benton, L. & Johnson, H. (2015). Widening participation in technology design: A review of the involvement of children with special educational needs and disabilities. *International Journal of Child-Computer Interaction*, 3-4, 23-40. <https://doi.org/10.1016/j.ijcci.2015.07.001>
- Caldarella, P., & Merrell, K. W. (1997). Common dimensions of social skills of children and adolescents: A taxonomy of positive behaviors. *School Psychology Review*, 26(2), 264-278. <https://doi.org/10.1080/02796015.1997.12085865>
- Cottraux, J., Riviere, V., Regli, G., Coudert, C., & Trehin, P. (2015). Prise en charge comportementale et cognitive du trouble du spectre autistique. Elsevier-Masson.
- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J., & Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former eastern bloc country: A cross-cultural study of self-determination. *Personality and social psychology bulletin*, 27(8), 930-942. <https://doi.org/10.1177/0146167201278002>
- Grosjean, V., Kop, J., Formet-Robert, N., & Althaus, V. (2017). SATIN version 3.0 : un questionnaire d'évaluation de la santé et du bien-être au travail pour la prévention, le diagnostic et l'intervention. Manuel d'utilisation.
- Muller, M. J. (2007). Participatory design: the third space in HCI. In A. Sears, & J. A. Jacko (Eds.), *The human computer interaction handbook: fundamentals, evolving technologies and emerging applications* (2nd ed., pp. 1051–1068). USA: L. Erlbaum Associates Inc.

Annexe 1 : Questionnaire général sur la situation au travail

a) Dans quel milieu travaillez-vous ?

ESAT Entreprise adaptée Milieu ordinaire Ne sait pas répondre

Autre :

b) Travaillez-vous tous les jours de la semaine ou uniquement certains jours ?

Temps plein (toute la semaine)

Temps partiel (quels jours) :

Autre :

Ne sait pas répondre

c) Depuis combien de temps travaillez-vous ? / Depuis quelle année ?

.....

Ne sait pas répondre

d) Quelles sont les principales tâches de votre travail ?

.....
.....

.....

Ne sait pas répondre

e) Quelle machine, outillage ou matériel utilisez-vous ?

.....

.....

.....

Ne sait pas répondre

f) Est-ce que vos journées de travail sont toujours organisées pour pouvoir anticiper vos tâches ? / Est-ce que tout est prêt pour savoir quoi faire ?

Oui Non Ne sait pas répondre

g) Qui vous donne les tâches que vous devez faire pendant votre journée de travail ?

.....

Ne sait pas répondre

h) Quand vous travaillez, est-ce que l'on vous donne des consignes ou des instructions précises à suivre ?

Oui Non Ne sait pas répondre

i) Comment vérifiez-vous que vous avez bien effectué vos tâches ?

.....
.....

Ne sait pas répondre

Annexe 2 : Contexte social au travail

a) Est-ce qu'il vous arrive de rencontrer des situations gênantes ou qui vous posent problème pour réaliser vos tâches ? (Par exemple, malentendu, mauvaise compréhension, pas assez d'explication, conflit avec un collègue/encadrant, mauvaise journée, problème d'horaire, problème en dehors du travail...)

Oui Non Ne sait pas répondre

b) Si oui, lesquelles par exemple ?

.....
.....

Ne sait pas répondre

c) A quelle fréquence cela arrive ?

Rarement 1 fois par semaine Plusieurs fois par semaine

Ne sait pas répondre

d) Si oui, savez-vous vers qui vous tourner pour avoir de l'aide ?

.....
.....

Ne sait pas répondre

e) Rencontrez-vous des difficultés dans votre travail :

- **pour comprendre les consignes ?** Oui Non Ne sait pas répondre
- **pour être sûr de ce qu'il faut faire avant de commencer vos tâches ?** Oui Non Ne sait pas répondre
- **pour connaître les horaires ?** Oui Non Ne sait pas répondre
- **pour arriver à l'heure (être ponctuel) ?** Oui Non NSP
- **pour travailler de façon continue sur vos tâches ?** Oui Non NSP

f) Quand vous comprenez mal une consigne, est-ce que vous demandez de l'aide ?

Oui Non Ne sait pas répondre

g) Est-ce que vous arrivez à établir de bonnes relations au travail ?

Oui Non Ne sait pas répondre

h) Rencontrez-vous des difficultés dans votre travail :

• pour savoir comment interagir avec vos collègues ? Oui Non NSP

• pour savoir comment interagir avec votre supérieur ? Oui Non NSP

i) Est-ce que vous faites toujours attention aux règles de politesse dans vos interactions ?
(Exemples : dire bonjour, merci, s'il vous plaît)

Oui Non Ne sait pas répondre

j) Est-ce que vous trouvez que c'est difficile de faire attention aux règles de politesse dans vos interactions ?

Oui Non Ne sait pas répondre

k) Est-ce que vous faites toujours attention à ne pas couper la parole aux autres pendant une interaction ?

Oui Non Ne sait pas répondre

l) Est-ce que vous trouvez que c'est difficile de faire à ne pas couper la parole aux autres pendant une interaction ?

Oui Non Ne sait pas répondre

m) Est-ce que cela vous arrive de faire face à des conflits avec vos collègues ?

Oui Non Ne sait pas répondre

n) Est-ce que cela vous arrive de faire face à des conflits avec votre supérieur ?

Oui Non Ne sait pas répondre

o) Si oui, comment faites-vous pour les résoudre ?

.....
.....
.....

Ne sait pas répondre

p) Est-ce que vous arrivez à exprimer vos souhaits et vos désirs par rapport à votre travail ?

Oui Non Ne sait pas répondre

Ce document est issu de la recherche appliquée "EXTRAH - Entraînement des Compétences Sociales des TRAVAILLEURS en situation de Handicap grâce aux outils numériques". Cette recherche a été menée par le LISN-CNRS et Auticiel. Elle a été soutenue par la FIRAHA et l'Agefiph.

Ce document a été écrit par :

LISN-CNRS : Séverine Estival, Jean-Claude Martin, Virginie Demulier
Auticiel : Julie Renaud, Sarah Cherruault

L'ensemble des résultats et productions de la recherche sont disponibles sur le site de la FIRAHA : <https://www.firah.org/fr/extrah.html>