

RECRUTER ET DÉVELOPPER DES EMPLOYÉS QUI BÉGAIENT

Permettre au talent de s'épanouir

Employers Stammering Network (ESN – Angleterre)

RECRUTER ET DÉVELOPPER DES EMPLOYÉS QUI BÉGAIENT

Ce texte est un guide sur les meilleures pratiques rédigé à l'intention des départements de personnel/ressources humaines et des gestionnaires de premier niveau.



RECRUTER ET DÉVELOPPER DES EMPLOYÉS QUI BÉGAIENT

Table des matières

Introduction	3
Personnes qui bégaiant (PQB) :	
Quelques faits	4
Recrutement/embauche	5
Au travail	6
Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	8
Autres sources d'information	9

Nous remercions la British Stammering Association (BSA) pour nous avoir accordé la permission de traduire et d'adapter cette brochure pour nos besoins.

www.stamma.org

Cette brochure a été produite en collaboration avec l'Employers Stammering Network (ESN) qui est un groupe d'employeurs britanniques de premier plan dédiés à favoriser un marché du travail britannique où les *Personnes Qui Bégaiant (PQB)* peuvent concrétiser leur plein potentiel de carrière.

L'Employers Stammering Network (ESN) jouit de l'appui de plusieurs employeurs et représentants d'employés des secteurs public et privé et constitue le tout premier réseau du genre.

Introduction

Les avantages de contribuer au développement des *Personnes Qui Bégaient* (PQB) :

- La personne peut devenir plus confiante et mieux contribuer à l'atteinte des objectifs de l'entreprise tout en développant ses habiletés et ses connaissances.
- Cela favorise une amélioration de la communication d'équipe.
- Cela accroît la performance de l'équipe.

Les personnes qui bégaient :

- Réussissent comme gestionnaires, dans les ventes, au service à la clientèle, comme contrôleur aérien et toute une panoplie d'autres emplois.
- Contribuent à une plus grande démystification des troubles de la parole au travail.
- Sont dotées d'une excellente capacité d'écoute.
- Comprennent la nécessité d'une bonne préparation pour les présentations et les réunions.
- Possèdent la détermination pour avoir travaillé à affronter des difficultés.
- Transmettent au public un message clair que votre entreprise accepte les gens au mérite tout en étant sensibilisée aux personnes ayant une difficulté/handicap quelconque.



Personnes qui bégaiement :

Quelques faits

Quoi

- Le bégaiement est un trouble de la parole/fluence prenant la forme de blocages de parole (la PQB bloque sur un son; un blocage silencieux se produisant lorsque rien ne sort de sa bouche), de prolongation (étirement de sons) ou de répétitions de sons.
- Le bégaiement est propre à chacun. Chaque personne bégaiement diffère et le bégaiement varie d'un mot ou d'une situation à l'autre. La personne peut aussi éviter des mots et des situations à cause de l'anxiété et de puissants ressentis négatifs relatifs à son bégaiement.
- Le bégaiement ne résulte pas d'un trouble de la personnalité ou intellectuel. Les personnes qui bégaiement ont des niveaux normaux d'intelligence, de compétences et d'habiletés.
- Bien que les personnes qui bégaiement savent ce qu'elles veulent dire, elles ont simplement parfois plus de difficulté à produire physiquement la parole.

Rappelez-vous :

Votre patience et votre écoute active seront d'un grand secours aux PQB.



Pourquoi

De récentes recherches indiquent que le bégaiement serait occasionné par un dysfonctionnement physiologique du cerveau. Mais on en connaît pas encore la cause. Bien que le bégaiement puisse rendre les PQB nerveuses de prendre la parole, celui-ci n'est pas causé pas la nervosité ou l'indécision.

Quand

La fatigue, la pression du temps ou l'anxiété accentuent, en général, le bégaiement. Il est rare de pouvoir « se sortir » du bégaiement totalement.

Où

Parler au téléphone, passer une entrevue d'emploi, faire des présentations et participer à des réunions peuvent s'avérer plus difficiles, particulièrement lorsqu'il y a une obligation de parler et/ou de se présenter.

Qui

Un pourcent des adultes bégaiement. Les hommes sont quatre fois plus susceptibles d'en être affectés que les femmes.

RECRUTER ET DÉVELOPPER DES EMPLOYÉS QUI BÉGAIENT



Recrutement/embauche

Lorsque vous rencontrez une PQB, concentrez-vous sur ce qu'elle vous dit de son expérience, de ses habiletés et sur ses compétences. Parce qu'il est normal de ressentir une certaine anxiété ou un embarras en présence d'une PQB, vous concentrer sur ce qu'elle dit constitue une bonne façon de mieux composer avec la situation.

Comme pour la majorité des gens, une entrevue d'embauche peut s'avérer une situation de parole très difficile pour la PQB. Le niveau de bégaiement peut être à son comble, surtout lorsque la PQB désire spécialement la position pour laquelle elle postule.

Ce ne sont pas tous les aspects du bégaiement qui sont visibles à nos interlocuteurs.

Rappelez-vous :

Considérez toujours la personne et non les suppositions que vous pourriez entretenir à son sujet.

La PQB peut vous sembler hésitante ou confuse, faisant des pauses avant les mots ou en utilisant des remplisseurs tels que « vous savez », « Eh bien... », « on pourrait dire ». Il peut s'agir de stratégies pour éviter de bégayer.

Certaines PQB ont constaté que cela les aidait lorsque leurs interlocuteurs font ce qui suit :

- Écotent attentivement et attendent qu'elles aient terminé de parler. Résistez à la tentation de compléter leurs mots ou leurs phrases.
- Parlent normalement, d'une manière détendue, même si vous n'êtes pas vraiment à l'aise.
- S'efforcent de maintenir un contact visuel naturel avec une posture détendue.
- Ne considèrent pas une parole hésitante comme de l'incertitude ou de l'indécision.
- Si la personne mentionne son bégaiement, elle sera plus ouverte à en discuter.

(Les interviewers devraient garder à l'esprit les restrictions imposées par les lois applicables sur les questions pré-emploi relatives aux handicaps.)

RECRUTER ET DÉVELOPPER DES EMPLOYÉS QUI BÉGAIENT

Au travail

Lorsque la personne débute un nouvel emploi, la présenter à ses collègues et aux gestionnaires peut s'avérer un bon moyen de briser la glace. Montrez-lui votre appui en démontrant une attitude de porte ouverte. Le bégaiement peut s'avérer un enjeu sensible dont certaines personnes ne désirent pas parler. Vous pourriez également trouver difficile de discuter d'un sujet dont vous connaissez peu de choses.

Pour en apprendre davantage sur le bégaiement, visitez le site richardparent99.wixsite.com/mysite.

Discutez avec votre employé et encouragez-le à suivre des formations et à profiter des occasions qui s'offrent dans les domaines pour lesquels il possède d'excellentes compétences mais qu'il peut avoir auparavant évités. Lorsque la personne est suffisamment confiante pour s'ouvrir, le bégaiement peut s'avérer un enjeu moins important.

LES PERSONNES QUI BÉGAIENT PEUVENT S'ABSTENIR DE PARLER À CAUSE DE :

- La crainte de revivre, lors de réunions, une situation similaire à celles connues 'en classe.'
- La crainte de bégayer en parlant dans des groupes et lors de présentations.

Étude de cas

“On ne peut éluder cet enjeu en l'ignorant – nous en avons parlé, et je le fis de bon cœur - probablement parce que cela me permit de mieux composer avec ce problème.”

- *Un gestionnaire de British Aerospace Systems*

- Un manque de compréhension du bégaiement par les gestionnaires, leurs collègues de travail et les formateurs.
- Difficultés à utiliser le téléphone.

LORSQUE VOUS PARLEZ AVEC UNE PQB :

- Démontrez votre patience et votre écoute active en vous concentrant sur ce que dit la personne (et non sur la façon dont elle le dit).
- Attribuez-lui plus de temps pour composer avec un moment de bégaiement.
- Le bégaiement varie beaucoup; ne soyez donc pas découragé si la personne bégaye alors que vous ne vous y attendiez pas.
- Si vous avez une réunion lors de laquelle les participants seront invités à se présenter à tour de rôle, demandez à la PQB de se présenter en premier ou en second. Cela lui épargnera de subir une montée d'anxiété en attendant que son tour arrive.



RECRUTER ET DÉVELOPPER DES EMPLOYÉS QUI BÉGAIENT



- Au téléphone, ne raccrochez SURTOUT PAS si vous n'entendez aucun son pendant quelques instants et n'ayez pas une impression négative d'une personne en ne vous basant que sur sa parole.
- Si cela vous semble approprié, demandez-lui comment vous devez réagir à son bégaiement.

LES PQB ONT DIT :

“ Mon bégaiement ne m'a pas empêché de participer à des réunions ni de fournir des preuves lors d'enquêtes préliminaires. Les gens peuvent être surpris, mais ils sont patients avec moi et cela ne m'empêche pas de communiquer efficacement. ”

“ En me persuadant ne pas être pénalisé à cause du bégaiement, je suis devenu plus à l'aise au travail. ”

FORMATION ET DÉVELOPEMENT PERSONNEL

- Encouragez la personne à développer sa confiance et à relever de nouveaux défis qui profiteront à sa parole, sans toutefois la pousser au-delà de ce qu'elle peut tolérer.
- Démontrez votre appui en discutant avec elle les objectifs qu'elle aimerait atteindre ainsi que ses succès et ses difficultés.
- Le développement personnel et les objectifs de performance peuvent comporter, en accord avec l'employé, des objectifs d'habiletés de communication. Entendez-vous sur des tâches qui peuvent être dirigées comme, par exemple, prendre la parole lors des réunions, accueillir les clients et autres visiteurs à la compagnie et faire des présentations externes.

- Pourquoi ne pas parrainer l'employé à un cours de développement personnel ou de prises de parole en public comme partie de sa formation ? Si vous êtes tous les deux à l'aise de parler du bégaiement, vous pourriez vouloir en discuter avec lui. Les cours se soldent souvent par des gains à long terme d'habiletés communicatives et de confiance en soi.

Étude de cas

“ Jean travaille comme administrateur chez AWE. « Son choix de s'inscrire à un cours [de parole] faisait partie de son plan de développement personnel, et en tant que joueur-clé d'un département très occupé, le cours lui offrait la possibilité d'améliorer autant sa confiance que sa fluence. Cet investissement fut rentabilisé par un important changement positif immédiat. Jean est devenu beaucoup plus détendu et confiant dans sa parole, et sa compétence fut maintenue à jour grâce à un programme de développement personnel continu. Il affronte maintenant des défis révélant une compréhension intuitive de la communication qui fait l'envie de ses collègues. Ce cours s'est avéré crucial pour l'épanouissement d'un talent entraînant d'importants bénéfices à la fois pour AWE et la communauté en général. Sans ce cours, nous serions passé à côté d'une formidable occasion. » ”

- Ian Bowes, Directeur,
Ressources humaines & développement
stratégique, AWE Aldermaston

- Les promotions et la responsabilité personnelle dépendent davantage des compétences et de l'expérience de la personne que de la fluence.

Les PQB peuvent apporter de valables contributions au travail par leur connaissance de la communication. Une écoute attentive, un raisonnement analytique clair, une accessibilité et un véritable intérêt envers les autres sont des qualités qui ne dépendent pas d'une parole fluente et qui se retrouvent souvent chez les PQB.

Rappelez-vous :

Demandez à la personne comment elle aimerait contribuer aux objectifs de la compagnie et de vous parler de toute inquiétude qu'elle peut avoir.

RECRUTER ET DÉVELOPPER DES EMPLOYÉS QUI BÉGAIENT

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Un bégaiement sévère est considéré comme un handicap en vertu de la Loi citée ci-haut. Il est illégal de discriminer une personne à cause de son bégaiement et la Loi peut vous obliger à effectuer certains accommodements.

Parce que certaines PQB ne se considèrent pas handicapées, mentionnez ces accommodements sans pour autant associer le bégaiement à un handicap.

Des accommodements spécifiques doivent normalement être discutés avec la PQB. Voici des exemples d'accommodements raisonnables :

- Si nécessaire, allouer plus de temps lors des entrevues/présentations et des évaluations orales. (Cela, et les réponses écrites/options mentionnées ci-après, auront préalablement été discutées).
- En accordant une plus grande importance à l'information écrite d'un candidat (afin de compléter ses réponses verbales, lesquelles peuvent être limitées) ou, si approprié, permettre des réponses écrites à des questions d'entrevue et/ou des options écrites à des tests oraux ou de présentations.

- Vous assurer que la personne ait la chance de dire son mot lors de réunions.
- Vous assurer, lorsqu'elle fait des présentations, qu'elle bénéficie de préparations et de supports adéquats.
- Si cela constitue un problème pour elle, négocier des arrangements pour les appels téléphoniques, par exemple en permettant une certaine flexibilité eu égard à un script prédéterminé et en lui fournissant un endroit retiré pour faire ses appels sans qu'elle soit entendue par les autres.

Il est très important de vous rappeler que des problèmes de parole en entrevue *ne constituent aucunement le reflet exact* de la parole de la personne en situation réelle de travail, même pour les situations pouvant être considérées comme plus « difficiles » ou stressantes.

Avertissement : Ce qui précède n'est qu'un bref résumé et ne saurait en aucun cas remplacer un avis juridique. Nous énumérons ci-après certains sources d'aide et de conseils.





Pour du matériel additionnel et des conseils personnalisés, contactez :

Richard Parent

Tel. : 450-446-1374

Courriel : richardparent99@gmail.com

Site web : <https://richardparent99.wixsite.com/mysite>

(Site web en construction)

Livre utile sur le bégaiement : « *Avec les personnes qui bégaiant* » disponible gratuitement sur le site suivant :

<http://www.abcbegaiement.com/categorie-produit/publications-gratuites/>

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

<https://www.ophq.gouv.qc.ca/>

Ce site web offre des informations relatives à tout ce que l'OPHQ fait pour les personnes handicapées.

De nombreux organismes québécois militent pour trouver du travail aux personnes qui bégaiant. En voici quelques-uns :

- **SDEM SEMO** : <http://sdem-semo.org/>
Pour les différents bureaux, voir le site <http://sdem-semo.org/contact.php>
- **ROSEPH** (Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées) : <http://rosteph.ca/le-rosteph/qui-sommes-nous/>
- **AIM-CROIT** est un organisme aidant les personnes ayant des limitations fonctionnelles à se trouver un emploi. <http://www.aimcroitqc.org/>



Ce texte est la traduction et une adaptation d'une brochure de la British Stammering Association (BSA) rédigée en 2013 et dont le titre original est *Unlocking Talent, Employers Stammering Network. Recruiting and Developing Employees who Stammer*. Révisée par Sarah Ellison, orthophoniste.

Nous remercions la British Stammering Association de nous permettre de traduire en français et d'adapter cette brochure. L'adresse postale de la BSA est :

British Stammering Association
15 Old Ford Road
London E2 9JP
England

Traduction de Richard Parent, août 2019.