



PUBLIC ASPERGER : MIEUX CONNAÎTRE L'AUTRE POUR LE COMPRENDRE



Recommandations
pour un entretien de recrutement réussi,
car plus adapté à l'autre.

ÉDITO



Carrefour est engagé depuis 1999 en faveur du recrutement, de l'inclusion et de la formation des personnes en situation de handicap.

L'entreprise mène depuis cette date des actions innovantes pour promouvoir l'insertion professionnelle de ce public partout en France. Cet engagement fort permet à Carrefour de dépasser le seuil de 6% de personnes en situation de handicap au sein de ses équipes, ceci passe par une mobilisation et une sensibilisation régulière des différents acteurs de l'entreprise sur ce thème. Pour cela, les équipes de Carrefour mènent des actions concrètes en magasin pour l'accueil et l'intégration des nouveaux embauchés ainsi que pour le maintien dans l'emploi, notamment via des aménagements de poste.

En amont et pour pouvoir identifier le bon profil, pour pouvoir comprendre l'autre dans sa spécificité, il est parfois utile d'être conseillé. Partenaire de l'association ASS des AS' qui œuvre pour l'insertion professionnelle des personnes autistes Asperger, Carrefour a souhaité partager ce guide à destination des recruteurs. Objectif : les accompagner et les préparer à un échange réussi avec une personne autiste Asperger.

Parce que se comprendre l'un l'autre, prendre en compte la spécificité de chacun facilite l'échange et permet de se projeter dans une collaboration future, fructueuse et vers un emploi pérenne.

Julie LEVITTE
Responsable National
Handicap & Diversité

Christophe VANDENHAUTE
DRH Market

NOTRE PARTENAIRE, L'ASS DES AS'

Cette association active dans le Nord et le Pas de Calais vise le développement de l'autonomie, l'insertion professionnelle, la participation sociale et l'épanouissement personnel des personnes autistes Asperger et apparentés.

Co-construire ce guide avec Carrefour est, pour l'association, une démarche innovante et une aide concrète : apporter des éclairages aux recruteurs, leur permettre d'instaurer des modes de communication facilitateurs et d'optimiser la rencontre.

Enfin, pour vous inviter à sauter le pas, à recruter des personnes avec autisme, citons Josef Schovanec, lui-même Asperger, dans son rapport sur le devenir professionnel des personnes autistes :

« A titre propédeutique, il convient de souligner que, pour l'employeur, l'emploi des personnes autistes est avant tout une exploration des possibles. Si, de toute évidence, un certain nombre d'outils, de cartes et de repères peuvent être portés au langage, la véritable navigation sera l'aventure du capitaine ainsi que de son équipe. Plus que la réglementation et les procédures, ce sont l'expérience, la volonté et l'ouverture d'esprit des personnes qui poseront le fondement des succès à venir, sachant que les plus belles histoires sont, pour ainsi dire par définition, celles qui n'étaient pas prévues, ni même envisagées. »

PRÉAMBULE

Le Guide de questions en entretien de CARREFOUR répond à la volonté de respecter la candidate ou le candidat et de la ou le placer le plus possible dans un état de confort et de confiance pour favoriser l'échange dans la situation d'entretien.

Toutes les recommandations de ce Guide visent à répondre aux attentes des personnes qui, comme les autistes Asperger, peuvent ressentir un fort stress ou avoir des difficultés à décoder les intentions cachées et l'implicite. Un partage de ce guide avec l'association ASS des AS' a permis de nourrir encore la démarche.

En effet, au-delà de particularités individuelles aussi variées que dans l'ensemble de la population, les Autistes Asperger (signalés AA dans ce document) et Autistes de Haut Niveau (AHN) présentent des caractéristiques communes qu'il est bon de prendre en compte lors d'un entretien.

DES CONSTANTES INTELLECTUELLES, MENTALES ET COMPORTEMENTALES



4

- Les personnes AA ou AHN sont généralement dotées d'une grande intelligence logique ; elles sont donc à leur aise lorsque les questions sont claires et s'enchaînent logiquement.
- Ces personnes se caractérisent aussi par leur franchise absolue, qui peut parfois surprendre, mais qui ne sera jamais le fait d'une volonté de blesser.
- Elles ont une mémoire particulièrement performante.
- Elles sont souvent d'une grande précision dans l'emploi des mots et dans leur interprétation.
- Leur débit verbal est parfois particulier (un peu plus lent que le débit habituel, ou un peu plus rapide, légèrement saccadé, etc.)

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE POUR BIEN COMMUNIQUER

Les personnes AA ou AHN sont généralement très peu réceptives aux signaux et messages non verbaux de leurs interlocuteurs.

Le (la) recruteur(euse) doit garder à l'esprit que ce qui n'est pas dit peut ne pas être perçu. Il (elle) essaiera de verbaliser le plus possible ses interactions (par exemple, un geste de la main en direction de la chaise risque de ne pas être perçu comme une invitation à s'asseoir). Par ailleurs, tout ce qui est dit sera très souvent compris au sens propre et interprété littéralement. **Il convient donc d'éviter les ellipses dans les raisonnements et l'utilisation du second degré.**

5

EXEMPLES

Quelques exemples d'actes de communication qui posent des embarras aux personnes AA ou AHN :

- Interpréter les expressions du visage (pour manifester votre écoute, n'hésitez pas à exprimer verbalement votre intérêt par des «oui...», «je comprends...», etc.)
- Regarder l'interlocuteur dans les yeux (ne pas se formaliser d'un évitement du regard, surtout en début d'entretien, moment particulièrement stressant).
- Gérer le langage corporel (émission et interprétation).
- Comprendre le non-dit, les sous-entendus, tout ce qui «va sans dire», ce qui est généralement perçu comme une évidence.
- Décrypter ce qu'on appelle le «second degré».

DES BESOINS PARTICULIERS

De façon générale, les personnes AA ou AHN préfèrent éviter les surprises : ne pas pouvoir anticiper peut les mettre mal à l'aise.

- Le besoin de savoir ce qu'il va se passer, de savoir à quoi s'attendre.
 - Le besoin de comprendre précisément ce qui est attendu.
 - L'envie de répondre avec réussite aux attentes.
 - Le besoin d'être rassuré (e) régulièrement à ce sujet.
- Pour répondre à ces besoins, le (la) recruteur (euse) pourra veiller à présenter en tout début d'entretien le déroulement de l'entretien et préciser sa fonction et son utilité :** mieux se connaître pour voir si une collaboration peut être bénéfique à la fois pour le (la) candidat(e) et pour l'entreprise.
- Si l'angoisse est trop forte et se manifeste par une forme évidente de blocage (mutisme, crispations musculaires), le (la) recruteur (euse) ne devra pas hésiter à interrompre momentanément l'entretien. Il (elle) sortira du contexte «dramatique» par des propos comme : *«Je vous propose d'arrêter quelques minutes, parce que je prendrais bien un verre d'eau, moi. Vous en voulez un aussi ?»*. Le ton sera calme et détendu. L'entretien pourra ensuite reprendre si possible sur un thème puisé dans la rubrique «Loisirs» ou «Centres d'intérêt» du CV du (de la) candidat(e).

DES PRÉCAUTIONS MATÉRIELLES À PRENDRE

Parfois, les personnes AA ou AHN peuvent présenter des formes d'hyper-sensibilités visuelles, auditives, olfactives ou tactiles.

- Si vous souhaitez prévenir les éventuels inconforts liés à ces caractéristiques sensorielles, voici quelques exemples de précautions possibles lors de l'entretien : **éviter les lumières trop vives ou scintillantes, les bruits de fond (ventilateurs trop bruyants), les parfums trop capiteux, les contacts physiques répétés** (vous pouvez même préférer les salutations sans serrement de mains).
- Par ailleurs, des perceptions intempestives peuvent distraire le (la) candidat(e) AA ou AHN un peu plus qu'un(e) autre. **Si possible donc, on peut éviter pendant l'entretien les sonneries de téléphone, les allées et venues, les pièces dont la fenêtre donne sur un chantier (ou sur une rue passante, sur une enseigne lumineuse clignotante, etc.).**
- Autre précaution possible : **éviter de placer le (la) candidat(e) dos à la porte** (ce qui, dans certains cas, peut provoquer une légère inquiétude continue, notamment si le couloir est passant ou bruyant).



POUR UN ENTRETIEN DE RECRUTEMENT RÉUSSI

1

ACCUEILLIR LE (LA) CANDIDAT(E)

- > **Respecter la ponctualité**
- > **Adresser un mot de bienvenue**
- > **Veiller à de bonnes conditions matérielles**

- Si l'horaire prévu ne peut pas être respecté, avertir dès que possible du retard en indiquant, si elle est connue, la durée probable du report.
- En amont, communiquer les coordonnées directes de la personne qui conduira l'entretien. Cela pourra donner au (à la) candidat(e) un sentiment rassurant de visibilité.
- Ne pas s'arrêter à une première impression liée par exemple à une rigidité corporelle, un évitement inhabituel du regard, un décalage par rapport au code vestimentaire usuel, etc.
- Proposer éventuellement un verre d'eau avant de commencer l'entretien pour mettre à l'aise le candidat.

2

POSER L'OBJECTIF ET LE CADRE

- > **Présenter votre nom, votre fonction et votre rôle dans le processus de recrutement**
- > **Expliquer le déroulement du rendez-vous**
- > **Indiquer la durée de l'entretien**

- Énoncer explicitement l'objectif de l'entretien (exemple : s'assurer que l'entreprise va se renforcer d'un collaborateur utile et que la personne recrutée puisse se trouver bien dans son travail et s'y épanouir).
- Indiquer la durée de l'entretien avant l'explication du déroulement.
- Lors de l'explication du déroulement, bien décomposer les différentes phases (sans forcément se contraindre à indiquer la durée précise de chacune d'elles).
- S'il apparaît que l'entretien peut durer plus longtemps que prévu, donner l'information à la personne.

3

PRÉSENTER L'ENTREPRISE ET LE POSTE

- > **Si le (la) candidat(e) a déjà eu des informations sur l'entreprise ou le poste : lui demander ce qu'elle a retenu de la présentation qui a été faite de l'entreprise/du poste.**
- > **Si le (la) candidat(e) n'a pas eu d'informations : lui donner les missions du poste de façon synthétique (les détails sur le poste et l'équipe seront donnés plus tard).**

- Quand c'est possible, décomposer les questions.

Exemple : à la question «*Qu'avez-vous retenu de la présentation qui vous a été faite de l'entreprise*», préférer «*Vous a-t-on déjà présenté l'entreprise ?*» [réponse] «*Vous avez retenu quelque chose de cette présentation ?*» [réponse] «*Quoi donc ?*»

- Dans le déroulement de l'entretien, il est préférable de dire quelques mots sur le poste avant que le (la) candidat(e) ne se présente, en début d'échange, pour le (la) mettre en confiance et faire retomber le stress, avant qu'il (elle) n'ait à parler de lui-même (elle-même).
- En exposant les missions du poste, bien faire apparaître les liens avec les autres services pour donner une vision générale de la complémentarité des actions. Des documents schématiques et visuels qui illustrent ou situent le poste (par ex, organigramme) peuvent être très utiles pour le candidat.
- Pour satisfaire «l'appétit logique» des personnes AA ou AHN, la définition du poste sera dans l'idéal à la fois descriptive (ce qu'on y fait) et fonctionnelle (à quoi il sert dans l'entreprise).



QUESTIONS

4

SUR LE CV

Etudes : Pourquoi avoir choisi cette formation / cette orientation scolaire ?

- > **Qu'est-ce qui vous a plu / moins plu ?**
- > **Qu'est-ce qui vous a amené(e) à changer d'orientation ?**

Pour chaque expérience ou formation que vous souhaitez approfondir :

- > **Quelles étaient vos tâches de travail ? / Quelles étaient les matières que vous avez abordées au cours de l'année ?**
- > **Qu'avez-vous appris chez ... ? / Qu'avez-vous retenu de cette année scolaire / de formation ?**
- > **Que regrettez-vous par rapport à cette expérience ? stage ? job ?**

- Ne pas mettre le (la) candidat(e) en difficulté sur des questions de dates imprécises ou de discontinuité / linéarité dans le CV : le (la) candidat(e) risque de s'égarer en cherchant à répondre de façon très précise.
- Aux questions sur les motivations de choix d'orientation ou de carrière, ne pas s'étonner de réponses du type «*parce qu'il n'y avait rien d'autre*». Là où un(e) candidat(e) lambda cherchera à masquer une indécision en mettant en avant un volontarisme plus ou moins réel, la personne autiste Asperger va répondre en toute transparence. Enchaîner directement en demandant si la personne a regretté ce choix ou en a été contente.
- «*Que regrettez-vous...*», «*Quelles difficultés avez-vous rencontrées...*» A ces questions, le (la) candidat(e) risque de s'étendre sur beaucoup de choses qui l'ont perturbé(e) (relations, environnement, ...). Prendre ces informations pour identifier les contraintes environnementales (hypersensibilités) de la personne. Si certaines pouvaient poser problème dans le poste à pourvoir, prévenir le (la) candidat(e) : un(e) autiste Asperger est capable de progresser dans la maîtrise d'une hypersensibilité pour s'adapter à un poste. Parallèlement, le recruteur peut déjà envisager les mesures pour limiter l'ampleur de cette adaptation.

5

SUR LES MOTIVATIONS GÉNÉRALES

Par rapport à l'entreprise / au poste proposé :

- > **Pourquoi avez-vous répondu à notre annonce ?**
- > **Pourquoi avez-vous adressé votre CV ?**
- > **Pourquoi souhaitez-vous travailler dans notre entreprise ?**
- > **Qu'est-ce qui vous plaît dans notre entreprise ?**
- > **Qu'est-ce qui peut engendrer chez vous de l'inquiétude concernant une prise de poste ?**
- > **Avec les éléments que vous avez, qu'est-ce qui vous intéresse dans le poste proposé ?**

- A la question «*Pourquoi voulez-vous être embauché(e) chez nous ?*», attendez-vous à de la franchise. Si elle fait dire à le (la) candidat(e) que l'entreprise est depuis longtemps une marque prestigieuse à ses yeux, croyez-le (la) : c'est vrai. Mais la réponse pourra être «*Je cherche un travail et on m'a dit que vous cherchiez quelqu'un*». Ne pas se formaliser et considérer que cette transparence et cette sincérité sont des qualités.
- Afin d'aider le (la) candidate(e) à exprimer ses inquiétudes, vous pouvez citer certaines spécificités du poste et/ou des conditions de travail. Par exemple, vous pouvez présenter l'aménagement des locaux (espaces ouverts ou bureau fermés), les modes de communication utilisés fréquemment (téléphone, mails...) et la constitution de l'équipe. Cela permettra au (à la) candidat(e) de se projeter et d'aborder librement ses craintes.
- Pour la question «*Qu'est-ce qui peut engendrer chez vous de l'inquiétude ?*», précisez si vous parlez d'une inquiétude par rapport au poste ou simplement au fait d'aborder quelque chose de nouveau (entrée dans le milieu ordinaire, arrivée dans une nouvelle entreprise, etc.)



QUESTIONS

5
BIS

SUR LA MOTIVATION

Par rapport aux expériences professionnelles, stages ou jobs d'été :

- > **Parmi toutes vos expériences, quelles sont celles où vous vous êtes senti(e) le plus à l'aise ? Le moins à l'aise ? Pourquoi ?**
- > **Quelles sont les expériences que vous avez aimées / moins aimées ? Pourquoi ?**
- > **Qu'est-ce qui vous a plu dans cette expérience / ce stage ? Le moins plu ? Pourquoi ?**

Aujourd'hui, vous allez rentrer dans la vie professionnelle.

- > **Qu'attendez-vous d'une entreprise ? D'un(e) hiérarchique ? Pourquoi ?**
- > **Quels sont les éléments importants que doit présenter une entreprise / un travail pour vous intéresser ? Quels sont les éléments rédhibitoires ? Pourquoi ?**

A NOTER ! Les personnes AA ou AHN peuvent pointer plutôt les difficultés et risquent donc de s'étendre sur ces points négatifs en majorant leur importance réelle.

- Evitez de poser des questions trop abstraites et trop ouvertes du type «*Qu'attendez-vous d'une entreprise ?*». Préférez des formulations voisines mais plus concrètes, comme «*Travailler dans une entreprise, ça peut vous apporter quoi ?*», «*Qu'est-ce que vous attendriez de votre hiérarchique, que devrait être son rôle, selon vous ?*», «*C'est quoi, pour vous, un travail intéressant ?*», etc.

6

SUR LES COMPÉTENCES

- Il est difficile pour une personne AA ou AHN de s'autoévaluer avec objectivité. Elle peut se dévaloriser injustement, ou au contraire répondre systématiquement par l'affirmative, sans développer, à des questions directes portant sur ses aptitudes.
- Aider la personne à valoriser ses compétences : «*Pensez à une situation où vous avez aidé quelqu'un qui était dans l'embarras, n'importe laquelle. Vous avez une situation en tête ? (...) C'était qui, et dans quelles circonstances ? (...) Comment l'avez-vous aidé ?*», «*Pouvez-vous citer une situation où vous avez pris des initiatives, comme organiser une sortie avec des amis, donner des idées dans un travail de groupe, nettoyer si quelque chose a été renversé... ?*», etc.

7

SUR LES CONTRAINTES DU POSTE

S'assurer que le (la) candidat(e) peut satisfaire aux exigences du poste. Par exemple :

- > **Le poste peut nécessiter une prise de poste matinale, pouvez-vous répondre à cette exigence ? (idem pour toute contrainte de temps/de jours).**
- > **Le poste nécessite des aptitudes physiques en lien avec le métier (exemples : port de charges lourdes, travail ponctuel en chambre froide, station debout prolongée - à spécifier selon le poste et l'environnement), pouvez-vous répondre à ces contraintes ?**
- > **Quels sont les aménagements de poste dont vous auriez besoin pour travailler ?**

A NOTER ! : beaucoup de personnes AA ou AHN n'ont pas le permis de conduire.

Bien expliquer quelles sont les contraintes du poste et ce que cela implique pour le (la) candidat(e) pour qu'il ou elle puisse y répondre.

Par exemple : «*Le poste nécessite de démarrer tous les jours à 6H du matin. Je vois que vous habitez à 15 minutes en autobus de l'entreprise. Avez-vous la capacité de vous lever à 5H du matin, 5 jours par semaine ?*»

