

Agefiph Rhône-Alpes

Colloque

"Compensation du handicap et emploi"

Salon Handica
Lyon, le 20/03/2003

INTERVENTIONS THÉMATIQUES

Les témoignages :
D'entreprises



Colloque "Compensation du handicap et emploi"

Salon Handica – Lyon, le 20/03/2003

animé par **Patrick Fronçon** (journaliste indépendant)

Les témoignages:

D'entreprises :

Supermarchés ATAC

Patrick Fronçon : Nous avons, pour représenter un secteur économique, Madame Wohlhuter (supermarchés ATAC, groupe nordiste Auchan) et sa Déléguée Régionale basée à Lyon. Après l'exemple d'une grande entreprise publique comme France Télécom, quelle est la politique de votre entreprise en la matière ? Pouvez vous donner quelques exemples au-delà des chiffres et des éléments statistiques qui donnerait un peu plus de chair et de corps à votre engagement ?

Agnès Wohlhuter : Rapidement quelques chiffres d'abord, ATAC représente 250 supermarchés en France, 9 entrepôts, des directions régionales. Sur Lyon et sa périphérie par exemple, nous proposons une vingtaine de magasins. ATAC est engagé depuis 1994 dans une démarche volontariste d'insertion de personnes handicapées, et depuis 2 ans donne à ces actions une dimension nationale. En 2 ans, nous sommes passés d'un taux de 4,12 % à 6,02 %. Notre engagement, au travers d'un accord d'entreprises, signé avec l'ensemble des partenaires sociaux, allait sur un chiffre de 200 embauches en 3 années, nous sommes déjà à 178 sur les 2 premières années de réalisation de l'accord. Voilà pour ce qui concerne le niveau quantitatif.

Pour le commentaire qualitatif, je pense qu'il faut signaler le temps. Nous sommes en effet engagés depuis 10 ans, nous pouvons donc maintenant faire des bilans très sérieux sur les échecs, les réussites.

Je constate tout d'abord une évolution importante dans le temps, notamment dans les mentalités. Au départ le handicap fait peur, nous avons donc démarré par une très forte opération de communication, de sensibilisation et de formation de notre encadrement. Nous avons réalisé des fiches de poste qui décrivent les emplois, notamment avec les médecins de travail et avec les acteurs internes.

Dans les premiers moments, nous avons commencé par embaucher des personnes en fonction d'un handicap directement compatible, avec peu d'aménagements à effectuer. Puis, progressivement, avec l'évolution des mentalités, le terrain a été plus vite que nous en ressources humaines. Et nous avons constaté que des embauches que l'on pensait impossibles - je pense notamment à des déficiences mentales, ou à des postes en relation avec la clientèle pour des personnes en fauteuils roulants, des personnes par exemple à qui il manque l'un ou l'autre membre - des choses que nous n'imaginions pas possibles au départ, ce sont avérées réalisables en magasin.

J'avais un petit peu préparé le mot "compensation". Je crois que pour bien analyser les facteurs de réussite, il faut avant tout que nos partenaires nous connaissent. Les Cap Emploi sont des acteurs majeurs, avec l'ANPE et beaucoup d'autres, mais il faut qu'ils nous connaissent, qu'ils connaissent nos fiches de postes, qu'ils viennent nous rencontrer sur le terrain, ceci est le premier acte de compensation.

Le deuxième est l'accompagnement. Au fil du temps, on se rend compte que l'embauche est quelque chose qui se réalise parfois sur un coup de cœur, parfois spontanément. Mais les embauches réussies, durables, sont accompagnées dans le temps par les Cap Emploi, parfois pendant 5 ou 6 ans, ils viennent encore voir comment ça se passe. Je pense par

exemple à des personnes déficientes auditives, pour lesquelles ils viennent encore faire la traduction, de temps en temps, une fois par trimestre, pour applanir quelques difficultés majeures sur lesquelles nous n'avons pas réussi à communiquer.

Le troisième acte de compensation passe par la formation, la formation en interne bien entendu, mais nous sommes aussi maintenant entreprise d'accueil pour des stagiaires et nous avons monté des groupes entiers, avec l'ADAPEI et avec le PDITH. Nous avons même une fois par exemple mis en place avec un ERP, dans le cadre des contrats de qualification, des groupes adaptés nous permettant de conduire des jeunes jusqu'au CAP par voie d'alternance.

Je n'ai pas encore parlé de la compensation financière parce que ce n'était pas un objectif visé au départ. Néanmoins, sur le terrain, certaines embauches ont été facilitées parce qu'il y a eu des compensations financières, notamment par des prises en charge d'une partie du salaire pour compenser la déficience de la personne.

Et dernier point en ce qui concerne les aides techniques, les aménagements concrets que je constate sont de trois ordres.

Premièrement les aménagements matériels avec une aide précieuse des ergonomes, des médecins de travail, cela peut aller simplement d'un siège bureau ou magasin, jusqu'à des choses complètement incroyables... Je pense notamment à une poissonnière. Le matin au rayon poissonnerie il faut pelleter la glace sur le rayon, mais elle avait un problème au niveau d'une épaule, donc a priori une incompatibilité totale et donc un maintien dans l'emploi impossible. A l'issue d'un travail faramineux avec un ergonome, on a réussi à acheter un tire-pale qui soulève le bac à glace, avec une ouverture latérale et à l'aide une raclette, la glace est pelletée sur le banc de glace. Et cette poissonnière passionnée de son métier, qui ne voulait pas entendre parler de reclassement ailleurs qu'à son rayon marée qu'elle affectionnait, a pu être maintenue dans l'emploi. Donc le résultat positif repose sur la combinaison du travail des ergonomes et de la volonté du salarié, sur fond de motivation !

Autre aménagement, ce sont des aménagements dans nos exigences. Dans la grande distribution aujourd'hui on attend souvent de nos collaborateurs d'être poly-compétents, polyvalents, caisses/rayons, rayons/caisses. Notre effort peut être de ne pas avoir cette exigence-là pour les personnes handicapées, c'est aussi une compensation par rapport à notre vision des métiers.

La troisième piste d'aménagements, ce sont les aménagements horaires, je pense par exemple à des personnes dialysées pour qui on aménage simplement leurs horaires pour qu'elles puissent se rendre à leurs soins, cela paraît tout simple mais cela fait parti aussi de l'effort de l'entreprise.

Patrick Fronçon : Merci beaucoup pour la clarté de votre propos. Monsieur Tissier parlait tout à l'heure d'entreprise citoyenne, Monsieur Fouquart aussi vous avez été très attentif à ce qui a été dit, et qui s'inscrit dans la logique de votre propos... Donc la mobilisation d'acteurs économiques telle que nous venons de la voir dans ses aspects qualitatifs, d'adaptabilité, financier, vous semble t'elle exemplaire, exemplaire au sens où elle devrait constituer des expériences qui essaient, qui soient portées à la connaissance d'entreprises adhérentes, de la CGPME, du MEDEF ou de l'ensemble du milieu patronal ? Est-ce que cela reste encore justement, puisque c'est exemplaire, un peu trop exceptionnel ?

François Fouquart : Ceci est tout à fait intéressant parce que justement nous sommes sur le volet compensation et Madame a très bien décrit tous ses différents volets, la façon dont cette compensation peut s'exprimer et sous différentes formes.

Mais il serait aussi intéressant d'observer comment cette question est portée en interne, dans l'entreprise, par les partenaires sociaux, parce que je pense que dans une entreprise, une véritable politique d'embauche et d'emploi de travailleurs handicapés doit aussi être portée, par l'encadrement bien entendu, mais également par l'ensemble des forces vives de l'entreprise et donc par les partenaires sociaux. Cela doit se faire dans le cadre d'un accord.

Un accord d'entreprise n'est pas à durée indéterminée, il faut donc le faire vivre et faire en sorte qu'à l'issue de la première étape de 3 ans, il puisse être reconduit, mais aussi aller plus loin, avancer.

Agnès Wohlhuter : Un mot de réponse, très rapidement. En fait nous en sommes à notre troisième accord. Les deux premiers accords étaient localisés uniquement dans l'Est, et nous avons à chaque fois eu des accords signés à l'unanimité avec les partenaires sociaux. Pour faire un peu d'autocritique, je dirais que pour les deux premiers accords nous avons beaucoup travaillé en ressources humaines avec l'encadrement, et beaucoup moins avec les partenaires sociaux. Sur ce troisième accord, nous avons donc développé cet aspect-là et avons mis en place une commission de suivi, où nous rencontrons 3 à 4 fois par an les partenaires sociaux pour faire le bilan de nos actions, écouter les remontées de terrain, et donc faire un véritable travail de partenariat avec eux, mettre en place les améliorations identifiées lors des deux premiers accords. Nous sommes en train de monter un kit d'informations spécifique pour les instances représentatives du personnel terrain, qui sera relayé par les directeurs de magasin, en direction des délégués du personnel et membres de CHSCT, pour que chaque représentant du personnel connaisse son rôle sur le terrain dans cette opération. Ce module sera bien entendu validé par la commission de suivi des partenaires sociaux précitée.

Patrick Fronçon : Donc un autre mot-clef à retenir, le mot "communication".

IBM

Patrick Fronçon : Madame Cécile Pinot c'est à vous, vous êtes ingénieur-conseil chez IBM France. Je vais vous demander de rappeler rapidement ce qu'est l'entreprise, ce qu'elle fait, mais surtout, de nous présenter cette structure, de nous dire quels sont les deux métiers parmi les cinq que vous accomplissez au sein de cette structure. Vous voudrez bien aussi peut-être, pour rester sur le même schéma que vos prédécesseurs, nous donner un exemple concret de parcours réussi d'une personne handicapée avec laquelle vous avez eu à collaborer.

Cécile Pinot : Je vais peut-être commencer par faire très rapidement l'historique de la compagnie en matière de politique d'insertion des personnes handicapées. Certaines personnes dans la salle pourraient certainement se demander pourquoi une grosse multinationale d'informatique comme IBM s'intéresse à l'insertion professionnelle des personnes handicapées... Ceci est en fait dû à des raisons historiques, du moins au niveau mondial, puisqu'il faut savoir que le fondateur de l'entreprise, dès 1914, au moment de poser un certain nombre de grands principes fondateurs, a souhaité qu'un de ces principes soit l'égalité des chances des collaborateurs dans l'entreprise, ainsi que la diversité. Il pensait, et nous pensons toujours, que ceci est une des richesses de l'entreprise. La richesse principale probablement consiste en la diversité de ses ressources humaines.

Donc, pour en revenir au niveau français, puisque ce qui nous intéresse aujourd'hui, l'entreprise IBM a été la première entreprise en France à signer un accord d'entreprise suite à la loi de 1987. Nous avons cet accord depuis 1988 et sommes actuellement en train de le renégocier pour la 6^{ème} fois. On pourrait donc croire, puisque nous avons été une des premières entreprises à signer un accord, que notre taux de personnes handicapées atteint ou dépasse les 6 % comme c'est le cas d'ATAC, malheureusement ce n'est pas le cas, nous plafonnons entre 3 et 3,5 %. Bien-sûr nous essayons d'en analyser les raisons et d'y apporter un certain nombre de corrections.

La raison principale tient au métier même de l'entreprise. Nous sommes une entreprise de haute technologie et, comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, les difficultés économiques, la mondialisation, font que l'entreprise s'est recentrée sur ses métiers de

base, qui sont les métiers de l'informatique. Nos métiers ont également évolué, puisque avant nous étions connu comme un constructeur, nous avions des usines dans lesquelles l'emploi se faisait à niveau bac, jusqu'à bac+2. Mais maintenant nous sommes essentiellement sur le créneau des services informatiques, ce qui fait que nos embauches se font pour la plupart à un niveau bac+4 ou bac+5, écoles de commerce, écoles d'ingénieurs, études universitaires scientifiques, avec aussi une contrainte supplémentaire, qui est une très bonne connaissance obligatoire de l'Anglais. Cela peut démarrer à bac+2, mais nous ne pratiquons pas beaucoup d'embauches à ce niveau-là.

Donc, pour essayer de remédier à ce problème, nous réfléchissons à l'interne à un certain nombre de pistes. Nous avons identifié qu'il fallait essayer d'agir en amont, au niveau de la formation, comme l'a dit Madame Cohen : on s'aperçoit que le principal obstacle à l'insertion des jeunes c'est le niveau de formation insuffisant. Nous réfléchissons donc à des partenariats avec des structures de formation. Nous sommes par exemple actuellement en train d'établir un partenariat avec l'université de Bordeaux 1, qui propose des formations scientifiques et notamment informatiques qui correspondent bien aux profils que nous recherchons. Ce partenariat va consister essentiellement à doter les étudiants, et notamment les étudiants malvoyants ou non-voyants, parce que comme l'a dit Monsieur c'est sur ce point que les aides techniques et informatiques sont probablement les plus utiles, avec des apports en matériel et en aide logiciel qui vont leur permettre de mener leurs études dans de bonnes conditions. Nous nous engageons à offrir à quelques-uns de ces étudiants des stages tout au long de leurs études, et ainsi pouvoir ensuite embaucher les meilleurs d'entre eux, ceux qui réussiront en tout cas leur formation.

Je suis ici à Lyon pour vous parler de notre politique d'embauche, mais nous présentons aussi sur notre stand, sur le salon, ce qui se fait dans le domaine des aides techniques informatiques. Nous montrons sur un même espace les aides techniques liées aux différents types de handicap. Nous avons bien-sûr les aides techniques pour le handicap visuel, mais également celles liées au handicap moteur et aux handicaps cognitifs, quelques unes aussi pour le handicap mental, un peu plus éloigné malheureusement de l'insertion professionnelle, et pour lequel il est vrai, nous sommes moins actifs .

Il est donc essentiel de noter que l'aspect nouvelles technologies est un des axes fort de notre accord d'entreprise par la nature même de notre entreprise.

Après toutes ces années d'expérience, je constate que les aides techniques ont énormément évolué. Nous avons par exemple maintenant des personnes non-voyantes qui peuvent parfaitement obtenir des maîtrises d'informatique, ce qui n'était pas le cas auparavant. Ceci a donné à ces personnes en particulier des ouvertures tout à fait intéressantes sur des nouveaux métiers.

Mais il me semble que de gros freins demeurent. Et à mon sens, il en existe deux : d'abord comme je le disais le manque de formation de certaines personnes handicapées - même si les choses évoluent -, et puis les mentalités, notamment au sein de l'entreprise, où il faut bien reconnaître que les mentalités et les a priori de nos managers sur le handicap n'évoluent pas aussi vite que les nouvelles technologies...