

Agefiph Rhône-Alpes

Colloque

"Compensation du handicap et emploi"

Salon Handica
Lyon, le 20/03/2003

INTERVENTIONS THÉMATIQUES

Les témoignages



INTERVENTIONS THÉMATIQUES

Les témoignages

- De salariés
- D'entreprises
- L'intervention du public

p.3
p.10
p.13

Colloque "Compensation du handicap et emploi"

Salon Handica – Lyon, le 20/03/2003
*animé par **Patrick Fronçon** (journaliste indépendant)*

Les témoignages:

• De salariés :

*Témoignages et réactions d'**Eric Dabasse** et d'**Alain Bourdeau**.*

*Réactions et questions posées en parallèle à **Claude Tissier** et à **François Atger** suite aux témoignages...*

Patrick Fronçon : Je vous présente M. Eric Dabasse qui a accepté au pied levé de participer à cet échange et de réagir à un certain nombre de questions que je vais lui poser, ainsi que M. Alain Bourdeau.

Je vais demander à l'un et à l'autre, durant environ vingt minutes, de réagir aux propos qui ont été tenus par les uns ou par les autres. Mais d'abord, vous voudrez bien vous présenter à l'assistance.

Eric Dabasse : Je suis une formation pour passer un brevet de pilote et plus tard travailler dans le monde aéronautique, dans des entreprises comme Air France, Airbus Industrie ou Dassault. Le but est de donner aux handicapés une connaissance aéronautique suffisante pour intéresser les entreprises, pour montrer que nous sommes un peu plus motivés que les autres pour travailler dans le monde aéronautique. J'ai donc passé mon brevet il y a une semaine, je suis assez fier de pouvoir piloter un avion tout seul maintenant et j'espère pouvoir continuer un peu plus loin en devenant professionnel, si cela est possible.

Patrick Fronçon : Alain Bourdeau j'aimerais qu'on fasse un petit peu connaissance avec vous également.

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Je m'appelle Alain Bourdeau, je suis né sourd, j'ai une surdité profonde. Depuis le 5 novembre 2002, j'occupe un poste à l'Espace Handicap de France Telecom mis en place à Lyon ; mon but est de permettre l'échange entre les personnes sourdes et les professionnels qui sont à l'agence. Je reçois un public plus précisément sourd, souvent des personnes qui sont en difficulté par rapport à l'écrit. Je suis en lien avec d'autres collègues : une est spécialisée dans l'accueil des personnes malvoyantes, d'autres dans l'accueil des personnes handicapées physiques,... et tous nous essayons de leur apporter des informations plus particulièrement concernant les nouvelles technologies que peut proposer France Telecom. L'Espace Handicap est situé 36 cours Suchet, dans le 2^{ème} arrondissement.

Patrick Fronçon : Très bien, tout à l'heure nous verrons, puisqu'on nous aura des témoignages d'employeurs, si cette politique d'emploi et d'accueil en direction du public spécialisé est partagée par d'autres entreprises françaises, dans d'autres secteurs. Peut-être - pour compléter ce que nous a dit Alain, puisqu'il a parlé des nouvelles technologies - peut-être deux mots sur votre formation : avez-vous suivi des études d'ingénieur en télécommunications ou vous êtes-vous plutôt spécialisé dans les pratiques d'accueil ?

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Effectivement j'ai eu une formation spécifique et je forme désormais moi-même les personnes à l'utilisation d'Internet.

Généralement j'essaye d'écouter le besoin de la personne et de lui proposer l'outil qui lui soit le plus adapté, par exemple, pour les personnes sourdes ce sont les textos qui vont leur permettre de communiquer avec un téléphone portable. Ça fait 4 ans que j'étudie le besoin qui est ressenti sur le marché de la part de ce public et que je mets en place des solutions, après les avoir proposées auprès du service.

Patrick Fronçon : Monsieur Tissier a présenté la région Rhône-Alpes sinon comme exemplaire, du moins comme un petit peu en avance par rapport à beaucoup d'autres...je connais la Direction Régionale de France Telecom qui sur un certain nombre de paramètres est aussi un petit peu plus en avance par rapport à d'autres Directions Régionales. Est-ce que Monsieur Bourdeau pourrait nous dire si ce qui est pratiqué dans la Direction Régionale de cet opérateur public est aussi un petit peu en avance, ou si c'est toute l'entreprise France Telecom qui a cette même politique ?

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Actuellement, je ne peux pas répondre de manière formelle puisque je n'ai pas d'outils d'évaluation. Mais je pense que oui effectivement, France Telecom, dans sa globalité, tente d'aller de l'avant.

Patrick Fronçon : François Atger a évoqué tout à l'heure l'Année Européenne du Handicap. Eric Dabasse, il y a maintenant un certain nombre de journées, de semaines ou même d'années thématiques, de telle ou telle "bonne cause"... Est-ce qu'au-delà de l'effet d'annonce que cela représente pour les pouvoirs publics, vous attendez personnellement, concrètement des avancées de ce type d'année un peu emblématique ?

Eric Dabasse : J'espère pouvoir devenir professionnel, et, plus largement, que le cadre réglementaire évolue pour permettre aux travailleurs handicapés d'accéder aux métiers en vol, au lieu de rester au sol.

Patrick Fronçon : Quels sont les verrous à faire sauter ?

Eric Dabasse : Ce sont surtout des dérogations pour que la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) qui est assez frileuse et ne veut pas porter la responsabilité dans l'éventualité d'un accident, prenne ses responsabilités concernant les problèmes qu'il pourrait y avoir, ou non.

Patrick Fronçon : Y-a t'il des retombées positives à attendre selon vous au niveau européen, où certains pays, je pense notamment aux pays-Bas, semblent être plus avancés...

Eric Dabasse : Cela devrait avancer, mais la France est pour l'instant encore un peu réticente, et au niveau européen c'est encore plus difficile parce que c'est plus compliqué, il faut parler anglais et puis après il faut présenter un texte qui "tienne debout" et cela c'est pas toujours évident. La DGAC a déjà produit un texte à ce sujet, qu'elle a présenté à la signature du gouvernement et qui devrait sortir cette année normalement. Alors comme le Président de la République s'est engagé publiquement, j'espère que cela portera ses fruits !

Patrick Fronçon : Même question à Alain Bourdeau, attendez-vous quelque chose de cette année européenne ?

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Je voudrais effectivement que cette évolution ne soit pas qu'une évolution sur un court instant, il faut qu'elle vive et qu'elle s'exprime sur le long terme, que toutes ces initiatives se poursuivent et ouvrent d'autres portes. Je rejoins tout à fait Eric.

Patrick Fronçon : Je voudrais rebondir sur un mot que j'ai entendu tout à l'heure dans l'un des trois exposés préliminaires, c'est le mot "entrelacs", j'ai même entendu ensuite dans un autre propos le mot "morcellement". Est-ce que l'un et l'autre vous ressentent aussi, moi j'ai noté dans mes notes le mot "jungle", est-ce que vous avez parfois l'impression d'être face à une jungle impénétrable ? Est-ce que vous ressentent cette impression, je reprends les deux termes volontairement, d'entrelacs et de morcellement ? Alain ?

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : En réalité, il est vrai que, moi, j'y suis allé "au culot". Effectivement, au début les portes étaient fermées, je les ai forcées, j'ai gardé espoir, j'y ai cru jusqu'au bout, mais c'est vrai que ça a été très très difficile d'accès ! Maintenant que les portes sont ouvertes... et que j'ai la chance de pouvoir mener une activité comme celle que je mène, où beaucoup de clients sourds que je côtoie reconnaissent mes qualités, j'ai vraiment l'impression d'occuper un poste à l'égal de mes collègues "ordinaires".

Patrick Fronçon : Très bien, Alain, quel argument avez-vous employé lorsqu'il s'agissait de parvenir à l'embauche, avez-vous évoqué/invoqué les obligations légales issues des deux lois qui ont été précisées par quelques-uns des orateurs ou avez-vous évoqué - vous connaissez les difficultés économiques et donc sociales de l'entreprise France Telecom - la possibilité d'ouvrir un marché porteur, sachant que Monsieur Atger a évoqué aussi, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication comme outil d'insertion et de formation des travailleurs handicapés ?

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Cela fait maintenant 18 ans que je travaille chez France Telecom. J'ai commencé tout à fait en bas de l'échelle, j'ai passé un premier examen, j'étais très motivé. Lorsque je suis arrivé au début, je voulais obtenir le poste d'agent commercial. Et puis au fil des années, j'ai pu avoir des relations un peu plus ouvertes avec mon directeur d'agence et il m'a incité à me former, à passer des examens. J'ai suivi ses conseils et grâce à ce parcours de formation, j'ai pu accéder à la fonction que j'occupe actuellement.

Patrick Fronçon : Eric, je voudrais que l'on revienne sur un mot qui a été employé par Alain, c'est celui de la motivation. Ne faut-il pas, lorsque l'on est en situation de handicap, être encore plus motivé qu'un travailleur valide ?

Eric Dabasse : Je reconnais qu'il faut être bien motivé, parce que les portes ne s'ouvrent pas facilement et qu'il faut vraiment être passionné par ce que l'on fait pour pouvoir réussir. Par exemple, les infrastructures ne sont jamais totalement adaptées, mais heureusement qu'il existe des organismes qui sont là pour nous aider. Une fois que les portes sont ouvertes, elles le sont totalement, mais il est quand-même souvent nécessaire de forcer pour qu'elles s'ouvrent. Donc c'est pas évident, il faut vraiment être bien motivé.

Patrick Fronçon : Vous nous avez parlé tout à l'heure d'une association dont vous êtes partie prenante... Je reviendrai sur ce que disait François Atger, les associations sont souvent très créatives, avec une véritable motivation, mais il évoquait aussi le risque de morcellement et de lisibilité/visibilité plus compliquée pour les ressortissants de ces associations ou pour les ayants droit d'une façon générale... Il fallait peut-être créer une association spécifique pour les passionnés d'aéronautique, mais est-ce que ce n'est pas aussi vous enfermer dans un contexte qui n'est pas partagé par la majorité des travailleurs handicapés ? Ne participez-vous pas aussi à ce morcellement qui peut-être dommageable ?

Eric Dabasse : Disons que si l'on est obligé d'emprunter ce type de démarche pour réussir dans son projet, je vois pas où est le problème. Après, il est vrai qu'être mélangé aux valides c'est beaucoup mieux, être sectorisé comme ça, le fait que nous soyons handicapés dans des établissements spécialisés, ce n'est pas toujours idéal. Moi je suis valide de naissance donc, ayant été valide c'est "chaud", de voir les deux côtés de la chose, c'est pas très "normal"... Mais s'il faut passer par une spécialisation pour pouvoir se réaliser, faisons le. L'objectif doit être de nous mélanger entre valides dans une réelle mixité, c'est plus enrichissant pour l'un et pour l'autre. Or nous avons souvent l'impression de faire un peu peur aux gens, et qu'ils ont souvent le réflexe de vouloir nous enfermer, de nous exclure, pour ne pas gêner peut-être...

Patrick Fronçon : Eve Cohen a évoqué tout à l'heure la question de l'environnement, Alain par anticipation a répondu à cette question en se déclarant bien intégré dans l'entreprise, 18 ans c'est quand-même un bail et il n'est pas au placard, il n'a pas un emploi fictif au sens réel du terme, je ne parle pas au sens juridique, en ce qui vous concerne avez-vous encore beaucoup de chemin à parcourir dans un milieu qu'on imagine dynamique donc plus ouvert ?

Eric Dabasse : Dans le milieu aéronautique je ne connais pas encore trop les possibilités qu'il y a, parce que, concernant le handicap, ma démarche d'intégration est totalement novatrice. Je suis un peu cobaye. Nous proposons une formation, un niveau de formation et après ce sont les entreprises qui décideront de nous prendre ou pas. Une des personnes qui s'est formée avec nous vient de s'insérer à Air France au mois de décembre, et son intégration se passe au mieux. Les grandes entreprises comme celle-ci ont l'avantage de disposer de personnes en charge de l'organisation du travail des handicapés dans leur entreprise, c'est donc un avantage, mais pour ma part je n'ai aucune expérience de cette nature.

Patrick Fronçon : Quelques mots maintenant sur le contexte économique. Il y a à peu près un an et demi, J'ai animé un colloque comparable à celui-ci dans un département voisin et je me souviens très bien de la réflexion suivante "c'est toujours aussi difficile d'intégrer les travailleurs handicapés". Or nous étions dans un contexte d'embellie économique à ce moment-là. Peut-être pourra-t-on demander à Monsieur Tissier ou au délégué régional de l'AGEFIPH de compléter... N'est-il pas encore plus difficile en période de décroissance, le contexte économique n'étant plus le même qu'il y a 18 mois ? Cette volonté d'intégration, d'autonomie ne passe-t-elle pas un petit peu au second plan ?

Claude Tissier : Oui, c'est malheureusement comme vous le dites exact. Cela peut servir aussi d'alibi, mais nous l'avons bien ressenti au cours de ces dernières années, puisque avec les Cap Emploi, pendant toute la période où l'activité économique avait repris, les résultats en termes de placements étaient en constante progression, et depuis la rechute de l'activité économique, on constate de plus en plus de difficultés en termes de placements. Ce qui signifie qu'il faut être de plus en plus armé pour arriver à convaincre et à trouver une place au sein de l'entreprise. Il est vrai que c'est très difficile en France, non seulement pour les personnes handicapées, mais aussi pour beaucoup d'autres, pour les jeunes par exemple, qui sont aussi en difficulté. Toutes les catégories de nos concitoyens qui sont en difficulté, qui rencontrent un handicap, quel que soit ce handicap, sont laissés sur le bord du chemin.

Patrick Fronçon : Concernant la question du critère d'âge maintenant... Nous avons vu dans les éléments statistiques qui nous ont été présentés tout à l'heure, et vous savez d'une façon globale que ceci concerne aussi les travailleurs valides, la France a le record de non-emploi des travailleurs âgés de plus de 50 ans, du moins au sein de l'Union Européenne. Et à l'inverse aussi pour entrer dans le monde du travail, nous avons là quand-même l'exemple

de deux personnes qui sont encore très jeunes, n'y a t'il pas en bas et au-dessus des difficultés accrues ? Pour les jeunes travailleurs handicapés pour débiter, et pour employer des travailleurs au-delà de 50 ans, nous l'avons vu...

Claude Tissier : Oui, il est certain que les plus jeunes, mais aussi les plus de 50 ans ont plus de mal à trouver un emploi... Mais, en ce qui concerne les personnes handicapées, je crois que, quelle que soit la tranche d'âge, en période de difficultés économiques, toute personne qui rencontre un handicap a des difficultés à intégrer l'entreprise.

Patrick Fronçon : Je voudrais évoquer aussi rapidement le critère du sexe. C'est peut-être un peu provocateur et gênant de le dire, mais n'est-ce pas aussi un handicap supplémentaire d'être une femme ? Monsieur Atger ?

François Atger : Nous pouvons dire que, d'une manière générale, il y a d'avantage d'hommes que de femmes dans les statistiques des salariés ou demandeurs d'emploi handicapés. À ceci plusieurs raisons je pense : effectivement les hommes occupent souvent les emplois qui sont physiquement plus engageants et qui les exposent à des risques professionnels, et de ce fait il y a effectivement des pathologies et des accidents du travail qui se manifestent. Puis, d'une manière générale, je crois que dans la société, la propension des hommes à avoir des séquelles de maladie est plus importante que celle des femmes. Peut-être parce que celles-ci prennent plus soin de leur santé... Mais nous sommes effectivement dans une situation où la personne handicapée type est plutôt un homme, plus âgé que l'âge moyen des salariés. Dans ce sens, je pense que la question de la parité et de l'égalité d'accès à l'emploi entre hommes et femmes chez les personnes handicapées se pose d'une manière un petit peu particulière.

Patrick Fronçon : Un autre aspect maintenant, tiré également de l'exposé d'Eve Cohen, concernant la question du délai. Eric, nous avons bien perçu tout à l'heure votre impatience pour que les choses aillent relativement vite. Nous pouvons encore formuler des vœux, ceci a été indiqué par tel ou tel orateur, comme une piste de réflexion. Ce colloque est l'occasion de dresser un état des lieux, de montrer ce qui ne va pas et ce qui pourrait être amélioré puisqu'il y a un certain nombre de partenaires très différents, des syndicats de salariés, des employeurs, des organismes, des fonctionnaires d'Etat, peut-être aussi des fonctionnaires territoriaux... Au-delà de la complexité et du nombre d'interlocuteurs auxquels vous devez faire face, quelles sont les améliorations que vous souhaiteriez voir apporter autour de la question des délais pour que ce soit un petit peu moins compliqué ? Car ça l'est déjà suffisamment pour vous...

Eric Dabasse : Il faudrait que l'obtention des aides soit un peu plus rapide et que les démarches administratives soient moins compliquées qu'actuellement, parce que c'est vraiment un parcours du combattant : il faut faire des dossiers et c'est assez difficile, si on n'est pas accompagné pour effectuer correctement toutes les démarches auprès des divers organismes et constituer son dossier, on a des problèmes.

Patrick Fronçon : Et quand on n'a pas de relations, par quoi peut-on les remplacer ? Qui peut vous accompagner pour forcer un petit peu ces portes ? Comment avez-vous fait personnellement ?

Eric Dabasse : Cap Emploi et l'AGEFIPH m'ont aidé à monter mon dossier. Dans mon cas, le Cap Emploi s'est mis en relation avec l'AGEFIPH, mais il faudrait que ces organismes puissent déléguer à d'autres organisations, ce qui permettrait d'aller un peu plus vite.

Patrick Fronçon : Nous reviendrons sur cette question de la complémentarité. Mais je voudrais aborder la question des aides techniques : nous sommes aujourd'hui à l'aire du haut débit et nous aurons bientôt Internet sur le téléphone mobile pour tous ou presque tous, à condition d'avoir les moyens de se l'offrir... Alain partagez-vous ce sentiment exprimé par l'un des trois orateurs ? Les technologies de l'information et de la communication ont-elles été pour vous un bon outil d'insertion personnelle et aussi professionnelle, qui vous ont permis d'évoluer tout au long de ces 18 années passées chez l'opérateur public ?

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : C'est vrai qu'il y'a une évolution technique qui s'est faite, grâce au progrès et à la technologie. Nous avons maintenant, par exemple, des web-cam. Ainsi les personnes sourdes peuvent communiquer visuellement entre elles, alors qu'avant ce n'était vraiment pas le cas, avant nous étions vraiment exclus...

Patrick Fronçon : Ce vieux rêve un petit peu scientifique, que la science va pouvoir aider les personnes handicapées à mieux s'insérer, est donc quelque chose de concret. Mais il faut encore faire beaucoup d'efforts...

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Monsieur disait tout à l'heure que nous avons besoin d'aide, de l'AGEFIPH par exemple. C'est vrai, mais vous vous avez encore la chance de pouvoir parler. Moi, en tant que personne sourde, j'ai aussi des difficultés au niveau du français écrit, chose pour nous très difficile à maîtriser. Souvent les entendants nous mettent de côté à cause de cela, à cause de ce retard qui est bel et bien là. Il est vrai que nous avons souvent besoin de prendre un interprète, ce qui n'est pas toujours évident.

Patrick Fronçon : Je vais compléter par une question que je n'avais pas prévu de poser initialement. Quelles possibilités de formation continue existe il pour vous Alain dans un secteur professionnel où les choses avancent à une allure extraordinaire et où ce qui était valable il y a un an ne l'est plus aujourd'hui, en raison des innovations technologiques qui se succèdent. Vous êtes obligé de vous adapter pour rester performant commercialement puisque vous accomplissez aussi une mission commerciale... Pouvez-vous bénéficier de formations pour être à jour et bien remplir votre mission professionnelle, dans un métier qui avance extrêmement vite au sein d'un secteur ultra-concurrentiel ?

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Oui j'ai pu bénéficier de formation, et j'ai aussi des informations qui m'arrivent par le biais d'Intranet. Je ne suis pas mis à l'écart des informations internes à mon entreprise, je ne me sens vraiment pas en décalage et j'ai même la chance d'être bien intégré, d'être dans de bonnes relations avec l'ensemble de mes collègues, avec l'équipe. Je pense aussi que l'arrivée d'Internet et le fait qu'il y ai des informations d'ordre visuel, m'ont permis d'accéder à ce statut.

Patrick Fronçon : Claude Tissier, peut-être avez vous une réaction, car nous avons ici l'exemple d'une entreprise qui, certes connaît les difficultés que j'évoquais tout à l'heure, mais qui reste quand-même un géant, nous ne sommes pas dans une PME, encore moins dans une TPE ... N'est-il pas plus facile pour une très grande entreprise qui a une politique de mécénat humanitaire et une politique de formation, d'intégrer des travailleurs handicapés, quelle que soit la forme de ce handicap, que la petite PME du coin ?

Claude Tissier : Ce sont deux situations différentes. Le taux le plus important de personnes handicapées se trouve dans les petites entreprises, c'est à savoir. Ce ne sont pas forcément les entreprises les plus importantes qui ont le taux le plus fort... Elles remplissent bien leurs obligations légales au regard des autres modalités libératoires, mais sur le volet embauche de personnes handicapées ce ne sont pas toujours elles qui embauchent le plus... Les chiffres sont clairs, ce sont dans les petites entreprises, y compris dans celles qui ne sont

pas assujetties à ces obligations ! Par contre, il y a un certain nombre d'entreprises importantes, et notamment en Rhône-Alpes, notamment celles qui ont signé des accords avec les organisations syndicales en ce qui concerne l'embauche de personnes handicapées, ou encore des entreprises comme France-Telecom, Décathlon, Renault Trucks, qui font un effort, un effort qui va même au-delà de leurs obligations ! Mais je crois que, malheureusement, ceci est limité justement à un certaines grosses entreprises citoyennes, qui font ce travail de fond. Elles ne sont pas suffisamment nombreuses. Voilà ce que je veux dire, il faut bien distinguer deux catégories : les petites entreprises qui comptent le plus de salariés handicapés, et un petit nombre de grosses entreprises qui fournissent aussi un travail énorme. Et là on vient d'avoir l'exemple clair de Telecom, on pourrait en avoir beaucoup d'autres en la matière.

Alain Bourdeau (par le biais d'une traductrice) : Vous avez parlé de l'emploi de 6 % de personnes handicapées au sein des entreprises, c'est effectivement ce qui est légal... Mais on remarque que souvent les personnes sourdes sont employées de manière unique dans l'entreprise. Et je crois que le fait d'être seule personne sourde dans une entreprise peut entraîner une certaine forme d'isolement, même si on veut effectivement tenter une intégration, une insertion. Donc je crois qu'il ne faut pas penser l'intégration seulement dans l'unicité, mais dans un ensemble, dans un regroupement.

Patrick Fronçon : Claude Tissier les a qualifiées d'entreprises citoyennes... François Atger vous avez évoqué tout à l'heure une évolution sociétale. Est-ce qu'on peut qualifier cette évolution au regard de ce que l'on a entendu, bien au-delà évidemment des chiffres, mais des réalités humaines, vous avez eu deux témoignages et deux exemples concrets devant vous ?

François Atger : Tout à fait, je trouve que ce sont effectivement des paradoxes tout à fait rafraîchissants. Voir qu'une personne handicapée moteur ambitionne et réussit dans le métier de l'aéronautique, qui est vraiment réservé à une certaine élite sur le plan physique, ou voir qu'une personne déficiente auditive représente ici France Telecom, je crois que ce sont des paradoxes qui sont particulièrement intéressants. Comme l'est par exemple aussi le fait que l'association des aveugles en Espagne, la ONCE, dirige un des plus gros groupes de médias, et notamment la plus importante chaîne de télévision du pays. Je crois que les avancées qui se font dans notre société, dans le domaine de la participation des personnes handicapées à l'ensemble des sphères d'activité de la vie sociale, et en particulier à l'emploi, sont réelles. Nous sommes souvent frustré que ça n'aille pas plus vite, mais en l'espace d'une génération je crois que nous avons enregistré des progrès particulièrement importants. Et je pense que le développement des nouvelles technologies a tenu un rôle particulièrement important dans ce domaine. Il y a 20 ans par exemple, les déficients visuels étaient cantonnés dans quelques métiers : standardistes, kinésithérapeutes, etc. Aujourd'hui, la plupart des métiers du tertiaire, de la bureautique et autres, leurs sont accessibles, grâce aux nouvelles technologies, grâce à la synthèse vocale, grâce au braille... Et il en va de même dans de nombreux métiers, que ce soit dans des métiers à exigence physique, ou grâce à l'automatisation, le contrôle de l'environnement, etc. Les personnes qui ont des handicaps physiques majeurs, peuvent exercer des métiers où il y a des manipulations de charge, etc. C'est un fait avéré - illustré par de grandes entreprises comme Peugeot - d'une manière générale le maintien dans l'emploi des personnes handicapées devient aujourd'hui un enjeu positif pour l'entreprise. La Fédération Régionale du Bâtiment le disait récemment en Rhône-Alpes : à une époque où l'on manque de maçons dans le bâtiment, le maintien dans l'emploi et dans la profession des maçons qui sont frappés de lombalgie, devient un enjeu pour la branche tout entière. Nous sommes donc dans un système qui, graduellement, s'affirme comme fonctionnant sur le mode de gagnant/gagnant entre les

entreprises et les personnes handicapées, celles-ci pouvant apporter leurs compétences aux entreprises qui en ont besoin.

• *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 d'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 Foucart 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 Foucart : 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...

• *Interventions du public :*

Christian Delorme : Je suis Christian Delorme et je vais faire deux remarques, avec plusieurs "casquettes", l'une handicap psychique que je rencontre à travers ma fille handicapée psychique et à travers mes activités à l'Union Nationale des Amis et Familles de Personnes Malades Mentales, et l'autre à travers le tout handicap que je côtoie en tant que Président du Conseil Français des Personnes Handicapées pour les questions européennes. Ma première remarque va ressembler à une critique, mais n'en sera pas une... Il s'agit du problème, dont nous avons beaucoup parlé aujourd'hui finalement, celui de l'accessibilité. Nous avons assisté à beaucoup d'interventions extrêmement intéressantes, mais cette accessibilité est un petit peu trop vue à mon avis dans une optique d'obstacles matériels, tels que les rencontrent des personnes handicapées locomoteurs ou sensorielles, et trop peu sous l'angle des obstacles, que nous appelons les obstacles comportementaux que rencontrent les handicapés psychiques, ou les obstacles intellectuels que rencontrent les

handicapés intellectuels. La raison de cette remarque réside dans le fait que, dans tous les travaux que nous faisons en Europe, par exemple sur la directive emploi, nous voyons qu'il s'agit non pas de la modification du poste de travail, de l'aménagement raisonnable du poste de travail, mais qu'il s'agit plutôt de l'aménagement des conditions de travail. Ceci pourra être un ordinateur, un travail d'ergonome, ou au contraire un travail de référent qui par une présence, par une parole, va faire qu'un handicapé psychique va rester stable toute une journée.

Voilà donc pour cette légère critique, suggestion, contribution, pour que l'on n'oublie pas trop cette forme d'accessibilité.

Deuxièmement, vous avez été nombreux à dire qu'il existe un parcours du combattant formidable, vu la complexité des organismes. À mon avis, on ne peut pas diminuer le nombre d'organismes ! Ceci est compliqué, il existe beaucoup de situations de vie qu'il faut traiter, et donc autant de situations de handicaps très différents. À mon avis, les sites autonomes, que le Président de la République a appelés "La Maison du Handicap", est une bonne qualification pour parler de ce contact où un orientateur prendra en main une personne handicapée ou sa famille, et où, derrière la scène nous trouverons les organismes qui travailleront en coulisse.

Nos amis de l'Europe du Nord, je pense aux danois et aux suédois, estiment qu'au-delà de populations supérieures à 30 000, 40 000, 50 000 personnes, un accompagnement de proximité est impossible. Ils ont comme nous des organismes très spécialisés, mais le dispositif de guichet unique ne se situe pas au niveau de nos départements, mais au niveau du groupement de communes, ce qui correspond à un public de 30 000 à 80 000 personnes.

Intervenante public (par le biais d'une traductrice) : Je voudrais interroger et remercier également l'AGEFIPH. Pour ma part, j'ai participé à un concours, dans le cadre d'un emploi réservé, je suis donc à présent fonctionnaire. Dans le cadre de mon travail, nous sommes deux personnes handicapées employées dans cette administration, mais il est vrai que j'aimerais bien qu'on soit un peu plus. Lorsque vous parlez d'équité, il faudrait que cela puisse être aussi équitable dans la pratique, sur le lieu travail, et que nous ne soyons donc pas en situation de minorité. J'ai demandé une formation, sans trouver en retour de réponse positive. Cela fait maintenant 18 ans que j'occupe ce poste au sein de cette administration, et il est vrai que j'ai réellement des besoins en matière de formation auxquels on ne donne pas toujours satisfaction. Il ne faut pas prendre cela comme un manque de motivation, bien au contraire...