

Colloque : Le travail pour les personnes en situation de handicap : inclusion réelle ou exclusion déguisée

Parlement wallon

18 octobre 2013

1. Introduction, par Luc Tiberghien, Député wallon

En introduction, je vais me permettre d'avancer quelques considérations d'ordre général tout d'abord et de dire ensuite quelques mots de l'esprit dans lequel nous avons organisé cette rencontre.

Les mots « insertion » et « inclusion » sociales sont aujourd'hui très largement utilisés. Il suffit de lancer une recherche dans la déclaration politique régionale - la DPR - (pour prendre un exemple qui nous concerne plus particulièrement aujourd'hui) pour se rendre compte qu'il s'agit probablement d'un des maîtres-mots de la politique régionale.

Cette profusion de termes ou de thématiques est très significative : elle est plus que probablement proportionnelle à l'aggravation constante des inégalités et de l'exclusion sociale qui en est la conséquence. Nous vivons en effet dans une société extrêmement dure, qui jette dans les marges un part croissante de sa population. Si vous vous êtes un peu déplacés dans Namur, vous n'aurez pas manqué de remarquer le nombre important de personnes dont la rue est visiblement la résidence principale...

Dans ces conditions généralement difficiles, les personnes en situation de handicap sont encore à bien moins que d'autres sans doute à l'abri. La « Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées » a pris la mesure des difficultés. Je cite ce texte parce qu'il est en quelque sorte la plus haute référence dont nous disposons.

En son article 19¹, ladite Convention traite de l'« Autonomie de vie et (de l') inclusion dans la société ». Il y est dit entre autres choses que les États Parties prennent des mesures efficaces et appropriées pour faciliter aux personnes handicapées la pleine jouissance du « droit de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes ». C'est dans la philosophie générale de cette déclaration que nous avons souhaité organiser ce colloque.

¹ Article 19

Autonomie de vie et inclusion dans la société

Les États Parties à la présente Convention reconnaissent à toutes les personnes handicapées le droit de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes, et prennent des mesures efficaces et appropriées pour faciliter aux personnes handicapées la pleine jouissance de ce droit ainsi que leur pleine intégration et participation à la société, notamment en veillant à ce que :

a) Les personnes handicapées aient la possibilité de choisir, sur la base de l'égalité avec les autres, leur lieu de résidence et où et avec qui elles vont vivre et qu'elles ne soient pas obligées de vivre dans un milieu de vie particulier;

b) Les personnes handicapées aient accès à une gamme de services à domicile ou en établissement et autres services sociaux d'accompagnement, y compris l'aide personnelle nécessaire pour leur permettre de vivre dans la société et de s'y insérer et pour empêcher qu'elles ne soient isolées ou victimes de ségrégation;

c) Les services et équipements sociaux destinés à la population générale soient mis à la disposition des personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, et soient adaptés à leurs besoins.

La DPR, qui est pour sa part la référence de la politique régionale, affirme que l'emploi « reste la voie royale vers l'insertion sociale ». Pour être complet, il y est aussi précisé que « même sans emploi stricto sensu, toute personne a droit à une existence sociale digne, à un projet de vie, à une place dans la société ». Nous nous limiterons aujourd'hui cependant à examiner ensemble la « voie royale »...

Ce qui m'amène à préciser encore que nous avons trop souvent tendance à parler des « personnes en situation de handicap » comme s'il agissait d'une population homogène. Nous procédons un peu de même avec ce qu'il est convenu d'appeler la « population vieillissante » ou « les plus de 65 ans ». Ce genre d'appellation générique cache naturellement, vous le savez bien sûr, une multitude de situations, qui englobent des tranches d'âge extrêmement étendues et des situations de handicaps (ou de vieillissement) extrêmement variées. Nous aurons, je l'espère, l'occasion d'aborder cet aspect au cours de cette matinée : nous avons en tout cas tâché de réunir un panel d'intervenantes et d'intervenants qui puisse donner un aperçu de cette variété.

Pour revenir à la DPR, en 2009 on y lisait que « selon l'Institut national de statistiques, le taux d'emploi des valides s'élève à près de 65 % alors qu'il n'est que de 42,5 % chez les personnes en situation de handicap. » Pour ce qui me concerne, je ne dispose guère de chiffres plus récents. Mais il sera sans aucun doute intéressant d'entendre nos invités sur ce sujet.

Dans un premier temps, nous plaçons en effet ce colloque dans une *perspective d'évaluation* : nous voudrions savoir si la politique régionale wallonne et plus particulièrement les mesures de la DPR ont porté leurs fruits. Nous savons bien entendu que nous serons dans l'ordre de la perception plutôt que des données statistiques ou objectivées, mais il nous semble intéressant d'au moins commencer à dresser ce bilan. En second lieu, nous souhaitons aussi donner à ce colloque un aspect prospectif : nous sommes ici pour entendre des témoignages sur les bonnes (ou les moins bonnes) pratiques et pour relever ensemble des pistes qui pourraient nous permettre de proposer des solutions politiques...

C'est pour essayer de répondre à ces objectifs que nous avons tâché de réunir un panel aussi représentatif que possible des parties prenantes à la problématique que nous allons évoquer :

- des représentantes et représentants du Service Public de Wallonie ainsi que de l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées, l'organisme public chargé de mener à bien la politique wallonne en matière d'intégration ;
- nous avons voulu aussi entendre des personnes qui soient au plus près de la situation de l'emploi des personnes en situation de handicap dans le secteur privé ; ce sera notamment pour nous l'occasion d'approcher la question du système des « quotas » en France ;
- enfin, nous écouterons des représentants du secteur des ETA, les entreprises de travail adapté dont, nous connaissons toutes et tous, l'importance en Région wallonne.

Présentation des intervenants par Monsieur Daele, qui joue également le rôle de modérateur.

2. L'emploi dans la fonction publique : Au SPW, les ressources humaines en « actions » pour lutter contre les discriminations, par Pascale Denys, Directrice de la Direction du management au SPW et Guillaume Becue, Attaché à la même Direction (cf. powerpoint ci-joint).

Madame Pascale Denys :

Le Cabinet de la fonction publique nous a demandé de vous présenter la politique qui est menée au sein du Service public de Wallonie (SPW) en matière de ressources humaines à l'égard des personnes en situation de handicap.

Afin d'éviter les discriminations de genre, nous serons deux à faire cet exposé. Je suis accompagnée de mon collaborateur, Guillaume Becue, qui est en charge, au sein de la Direction du management, de la gestion de la diversité.

Notre exposé va comporter plusieurs parties. Tout d'abord, nous allons vous situer le contexte dans lequel a été développée cette politique en matière de personnes en situation de handicap, et plus particulièrement l'origine du Plan d'actions Diversité.

Nous allons aborder l'amplitude de ce plan d'actions. Mon collègue va vous parler de la philosophie et des objectifs de ce plan d'actions. Ensuite nous rentrerons dans le concret en abordant les différents champs d'action qui sont couverts par ce plan d'actions.

Les origines du Plan Diversité, comme l'a dit Monsieur Daele dans la présentation des intervenants, nous vient en droite ligne de la déclaration de politique régionale et constitue une action à part entière du plan d'actions égalité des chances mis en place par la Ministre Tillieux. En date du 6 décembre 2012, le Gouvernement wallon a validé un projet de plan d'actions de lutte contre la discrimination et de la promotion de la diversité au sein du SPW. Madame Eliane Tillieux et Monsieur Jean-Marc Nollet ont été chargés de l'exécution de ce plan. La direction du management, qui a participé activement à l'élaboration du plan, est chargée, quant à elle, du suivi de la réalisation de ce plan.

L'amplitude du plan d'actions : ce plan va se dérouler sur une période de 4 ans. Il concerne les processus RH (ressources humaines) au sein du SPW. Les OIP (organismes d'intérêt public) ne sont pas couverts par ce plan d'actions Diversité et il a été décliné autour de 4 axes : tout d'abord l'égalité entre les hommes et les femmes, l'intégration des personnes d'origine étrangère, la lutte contre l'homophobie et l'intégration des personnes en situation de handicap.

Guillaume Becue : la philosophie et les objectifs du plan d'action Diversité peuvent se voir sur le graphe (p. 5 du powerpoint). La boule orange, qui représente le SPW, monte vers ses objectifs et essaie d'atteindre les objectifs du Plan d'actions qui sont : sensibiliser et changer les attitudes et comportements du personnel, former ou informer les acteurs du plan d'actions, favoriser l'intégration des groupes cibles tant sur le plan fonctionnel que sur le plan social.

La boule orange est composée de deux parties : notamment une zone de maintien : il s'agit de travailler sur le maintien des publics cibles déjà présents au sein du SPW et aussi une zone d'inclusion : nous avons essayé de travailler et de créer des actions et également de mettre en place des actions d'inclusion. Mais ces deux zones ne sont rien s'il n'y a pas de phénomènes moteurs pour faire avancer le plan d'actions. Les phénomènes moteurs, ce sont la culture d'entreprise, sensibiliser et changer les mentalités. On a donc essayé de travailler dans ces trois domaines en même temps.

Le plan d'actions comporte 7 champs d'actions : Diagnostic, Communication, Recrutement/Sélection, Accueil/Intégration, Carrière, Formation, Valeurs/Culture d'entreprise, sensibilisation. Le plan d'actions comprend 26 actions dont 24 concernent les personnes en situation de handicap.

On va essayer de vous présenter une ou deux actions par champ d'actions. Si vous voulez le descriptif total de toutes les actions et des explications beaucoup plus concrètes et

beaucoup plus importantes, en fin de slide, vous avez nos coordonnées, vous pouvez toujours nous envoyer un mail et nous vous enverrons toute la documentation sur le thème.

Pour chaque action que nous allons vous présenter, nous avons décidé de lui mettre un statut : soit l'action est en préparation, soit l'action est en cours, soit elle est en cours de finalisation, soit elle est finalisée. Comme ça, cela vous permet de vous situer dans le plan d'actions ou, en tout cas, dans l'état d'avancement de notre plan d'actions.

Dans le champ d'action « Diagnostic », vous avez l'action 1 : production et analyse de statistiques « Diversité ». On a constaté que les statistiques du SPW en matière de personnes en situation de handicap n'étaient pas correctes. Pourquoi ? Parce qu'une personne peut devenir moins valide en cours de carrière professionnelle, et donc nous n'avons pas les données. Certaines personnes sont recrutées dans des filières, sur des postes « classiques » et ont émis le souhait de ne pas se déclarer. Pour l'instant, nous avons les statistiques de personnes qui ont été engagées ou recrutées sur un poste dédié prioritairement aux personnes moins valides.

Nous aimerions quand même avoir une cartographie, des statistiques plus réalistes, voir vers où on va et si le plan d'actions Diversité a un réel impact sur l'inclusion et le maintien des personnes moins valides dans notre institution ?

Pour ce faire, on a lancé une enquête auprès des agents du SPW. Comme l'a dit Mme Denys, ce sont les 10 directions générales et pas les OIP. Elle a eu lieu en septembre 2013 sur base volontaire, confidentielle, par voie électronique ou par voie postale. Chez nous, un agent sur trois n'a pas forcément d'ordinateur et n'aurait pas eu accès à cette enquête. Nous avons donc envoyé des courriers. On a essayé de toucher chaque agent. Le statut est en cours de finalisation car on traite les courriers qui arrivent encore et on doit adapter notre base de données. Faire une enquête, cela n'est pas si simple que ça. Il faut aussi que la base de données qui permet d'encoder les données soit prête. Notre base de données ne comporte pas les points d'autonomie. Les points d'autonomie influencent aussi sur les données.

Mais le plus important, au-delà des chiffres qui permettent de mesurer la zone de maintien, les résultats indiquent que l'enquête agit, via la communication, comme moteur pour sensibiliser les personnes. On a envoyé le courrier à 10.000 personnes, on a fait une communication via internet. Cela permet au moins de faire réfléchir les personnes aussi. L'enquête a eu un réel effet bénéfique.

Egalement dans le champ d'action « Diagnostic », on a procédé à un screening de l'accessibilité des bâtiments pour les personnes en situation de handicap. L'action est finalisée. Le screening a donc été réalisé. Cela a été mis en œuvre par le Département de la gestion immobilière. Ce screening s'est focalisé sur 137 bâtiments que gère le SPW. L'accessibilité des bâtiments s'est faite selon 5 critères :

- est-ce que l'entrée est adaptée ?
- Parlophonie/sorties automatiques
- Sanitaires adaptés
- Ascenseurs adaptés
- Parking réservé aux personnes handicapées

A côté de ces critères, il y a une mise en œuvre. Mais on ne peut pas tout mettre en œuvre au même moment. L'idée était de faire une classification des bâtiments selon l'importance de leur fréquentation. Dans cette action, on est clairement autant dans la zone d'inclusion que dans la zone de maintien car on a aussi le public extérieur qui, demain, pourrait être également les travailleurs du SPW. Concrètement on dépasse le plan car l'action dans ce

plan, ce n'était que le screening, il s'agissait de faire une cartographie mais cela a débouché sur des interventions de 4 ordres :

- 1) lancement d'études nécessaires à la réalisation ultérieure de certains travaux par un prestataire tiers (sanitaires, ascenseurs, etc)
- 2) réalisation de petites interventions en interne (ex. parlophones)
- 3) aménagements de places de parking
- 4) amélioration de la signalisation pour chaque implantation

C'est important de faire un screening mais cela permet aussi de conscientiser : tel bâtiment, à tel endroit, il y a tel problème.

Madame Denys :

Dans le champ d'action « communication », on peut citer comme exemple une action qui consiste en une campagne de sensibilisation de l'ensemble du personnel du SPW à la différence. Nous envisageons, dans ce cadre-là, la réalisation d'un support promotionnel sur les thématiques de lutte contre les discriminations et la diversité, la réalisation de séances d'information sur ces mêmes thématiques. Par exemple, dans le cadre des personnes en situation de handicap, on envisage la réalisation d'une manifestation qui s'appellerait « Voir avec les lunettes du handicap ». Ce qui permettrait à chaque agent du Service Public de Wallonie de se mettre en situation de handicap. Par exemple : faire un petit parcours de marche à l'aveugle, une série de petits tests pratico-pratiques qui leur permettraient de prendre conscience des difficultés que peuvent rencontrer leurs collègues en situation de handicap et leur permettre d'adapter leurs propres réactions en conséquence. Cette action-là est en préparation.

J'ai oublié de dire qu'on envisageait également la mise en place d'une boîte à idées, boîte à suggestions qui permettrait des propositions d'actions qui pourraient ainsi être récoltées de façon tout à fait anonyme. Cette action-là est en préparation également.

Egalement dans le champ d'action « communication », nous avons prévu la création d'une rubrique « Diversité » au sein du portail RH. Il y a un portail dédié à la gestion des ressources humaines. Nous avons créé cette rubrique « Diversité » dans laquelle figure notamment le plan d'actions « Diversité » et que nous comptons alimenter régulièrement sur les avancées et les états d'avancement qui seront faits dans ce cadre-là.

Une autre action est la création d'un réseau Diversité au sein du SPW. Ce réseau Diversité est composé des mêmes membres que le réseau Diversité qui a été créé dans le cadre du Plan Egalité des chances parce qu'on n'a pas souhaité recréer d'autres réseaux. Il nous semblait que les thématiques étaient relativement identiques donc un seul réseau devait suffire. Nous, au niveau du Plan d'actions Diversité, ce que nous attendons des membres de ce réseau, c'est bien évidemment de communiquer autour du Plan d'actions mais également de récolter des informations lorsqu'elles nous sont demandées. On a pas mal d'informations qui nous sont demandées par des organismes internationaux, notamment en matière de politiques à l'égard des différentes cibles visées par notre plan d'actions. On va leur demander de participer de façon tout à fait active à l'organisation d'évènements de sensibilisation et ils seront aussi des personnes ressources dans le cadre de la réalisation de certaines actions ponctuelles. Ces deux actions-là sont finalisées. Le réseau a été mis en place. La rubrique Diversité existe.

Pour en revenir au mécanisme, dont Monsieur Becue vous a parlé tout à l'heure, on constate que ces 2 actions agissent sur le maintien et favorise le maintien dans de bonnes conditions des personnes visées par le Plan d'action Diversité et bien sûr les personnes en situation de handicap. L'objectif de ces deux actions est également de servir de moteur au niveau de la sensibilisation du personnel à l'ensemble de ces thématiques.

Dans le cadre du champ d'action « recrutement et sélection », on peut citer comme exemple l'aménagement des procédures de sélection pour les personnes en situation de handicap. Cela se fera en collaboration avec l'AWIPH. Toute personne candidate à un emploi au SPW peut demander une adaptation des épreuves de sélection en fonction de son handicap.

Une autre action qui existe également dans le champ d'action « recrutement et sélection », c'est la création d'un outil qui permettrait de réaliser des offres d'emploi sans discrimination, qu'elle soit directe ou indirecte. Donc cela sera une boîte à outils, une check-list, en quelque sorte de ce qu'il faut utiliser ou non comme type de vocabulaire par rapport aux différents publics-cible pour éviter toute discrimination pour le public-cible de notre plan d'action Diversité, dans le cadre de ces rédactions d'offres d'emploi. L'action d'aménagement de la procédure de sélection est en cours de finalisation. Par contre, la création de l'outil est en préparation. Ce sont deux actions qui ont pour objectif de favoriser l'inclusion et le développement personnel des agents en situation de handicap et de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap et les autres publics-cible de notre plan d'action au sein du SPW.

Enfin, deux autres actions dans le cadre du champ d'action « recrutement et sélection » : nous avons l'intention de former à la diversité et à l'égalité l'ensemble du personnel de direction chargé du recrutement et de la sélection aux techniques d'entretien sans biais discriminatoire. Cela nous semble fondamental. Et dans la même veine, nous envisageons la réalisation d'une brochure à destination des membres de jury. Ce sont des membres de jury qui interviennent de façon ponctuelle, dont ce n'est pas le métier de tous les jours. Il nous a semblé important que ces personnes-là soient sensibilisées également et dans ce cadre-là, on va réaliser une brochure qui leur sera destinée et qui sera un condensé de la formation donnée à nos chargés de formation. Ces deux actions sont actuellement en cours de préparation.

Guillaume Becue :

Dans le champ d'action « Accueil et intégration », il y a l'action 14, il s'agit de la sensibilisation et des conseils relatifs à l'accueil de nouveaux collaborateurs en situation de handicap. Cette action est la seule qui n'est ni dans l'inclusion ni dans le maintien mais vraiment à la frontière. Les gens arrivent chez nous. Ils ne sont plus à l'extérieur et ils ne sont pas encore à l'intérieur. Le statut de l'action est « en préparation ».

Le champ d'action « carrière » avec l'action 15, est fondamental, il s'agit de l'aménagement du poste de travail des personnes en situation de handicap avec différents partenaires dont certains sont ici dans la salle. Avec cette action, on travaille vraiment sur la zone de maintien. L'action est en cours. J'ai même envie de dire que l'action est toujours en cours même à la fin du plan d'action.

Le champ d'action « formation et développement du personnel » avec l'action 20 : adaptation des modalités de formation aux personnes en situation de handicap. Il s'agit de la place de parking, de l'accessibilité, de l'adaptation de certains PC... On est réellement dans la zone de maintien puisqu'on forme des agents déjà présents. Le statut est en cours.

Dans le champ d'action « Valeurs et culture d'entreprise », on travaille vraiment sur le moteur. S'il n'y a pas de moteur, les deux autres zones ne vont pas bien fonctionner. L'action 22 comporte l'élaboration et la signature d'une charte de la diversité en collaboration avec la DGO Pouvoirs locaux, action sociale et santé, communément appelée DGO5. Le statut est « en cours ». On travaille sur la zone de maintien.

L'action 24 consiste à sensibiliser les mandataires sur l'obligation d'engager des personnes en situation de handicap afin de respecter les quotas lors de l'utilisation de leur enveloppe budgétaire. C'est la seule fois que l'on parle de quotas. Toutes les autres actions ont pour

but d'influencer et mettre en marche le changement. Avec l'action 24, il s'agit vraiment de marquer l'obligation d'engager des personnes moins valides pour les mandataires. C'est la seule fois où on utilise le mot « quotas » pour mettre un peu de pression. Là on travaille dans la zone d'inclusion. Le statut est en préparation.

Tout cela pourquoi ? Pour tendre vers un SPW à l'image de la société : on ouvre la fenêtre, on regarde qui compose la population dans la rue et il faut que le SPW soit la même chose.

Si vous avez des questions, si vous voulez avoir de la documentation sur l'ensemble des actions et leur descriptif, vous avez nos coordonnées et vous pouvez toujours nous les demander ou même poser d'autres questions. N'hésitez pas.

Denys Pascale - Bécue Guillaume
SG – Direction du Management
Tél. : 081/33.31.35 - 081 33 35 51 - Fax : 081-33 31 44
Mail. : pascale.denys@spw.wallonie.be
guillaume.becue@spw.wallonie.be

3. "Le soutien à l'emploi pour certains travailleurs handicapés" par Luc FOHAL, direction des dispositifs ordinaires en emploi et formation, de l'AWIPH et Delphine CROMMELYNCK, jobcoach au " Réseau" (centre de formation professionnelle agréé par l'AWIPH). (cf. powerpoint ci-joint).

Luc Fohal :

Je vais introduire le sujet en essayant de planter le décor et en essayant de donner des éléments de contexte d'emploi des personnes handicapées chez nous.

En matière de balises statistiques, je dirais que, il est communément admis que la meilleure ou la moins mauvaise source d'information, est l'enquête sur les forces de travail. C'est une enquête qui est réalisée trimestriellement pour l'ensemble de l'Union européenne et qui périodiquement, ou devrais-je dire occasionnellement, comprend un module sur l'emploi des personnes handicapées.

Ce module permet, à la fois, de demander aux personnes interrogées, à l'échantillon de personnes handicapées, si elles se considèrent par abus de langage comme handicapées. La question est de savoir si elles sont limitées dans leurs activités quotidiennes du fait de leur handicap, de leur état de santé ou d'une maladie de longue durée. C'est une définition relativement large et ensuite l'enquête leur demande si elles ont une activité professionnelle.

Cette enquête est réalisée occasionnellement. La dernière fois c'était en 96, en 2002 et en 2011. Mais en 2011, on n'a pas encore les résultats. Ils ne sont pas encore publiés. Je vais donc me baser sur les données de l'enquête de 2002. L'échantillon, ce sont des personnes de 16 à 64 ans, ce qui est supposé, c'est que dans cette tranche d'âge on développe une activité professionnelle. 16,5 % des répondants disent qu'ils sont limités dans leurs activités du fait de leur état de santé, du handicap ou d'une maladie de longue durée.

Parmi ces 16,5 %, un tiers, grosso modo 5 ou 6 % disent avoir une reconnaissance officielle de leur handicap. C'est important de souligner qu'on ne parle pas seulement des personnes reconnues handicapées auprès des différentes instances officielles. Certaines personnes handicapées le sont en fonction de la définition mais ne souhaitent pas nécessairement être considérées comme telles. Les intervenants précédents ont évoqué la chose quand on fait un état des lieux de l'emploi dans les entreprises ou administrations publiques, on se heurte nécessairement à la question délicate de savoir si les personnes se considèrent handicapées ou non.

D'après cette enquête-là, seuls 13 % sont handicapés depuis toujours, depuis leur naissance. Les autres sont devenus handicapés au cours de leur vie. Une bonne partie des personnes deviennent handicapées en cours de carrière professionnelle. Elles ne le sont pas nécessairement à l'entrée dans l'emploi, elles le deviennent en cours.

Belgique	EFT 1996	EFT 2002	EFT 2011
PH	30.3 %	42.5 %	35.3 %
PnH	56.3 %	63.4 %	72.7 %

En ce qui concerne le taux d'emploi, Monsieur Tiberghien évoquait tout à l'heure le chiffre de 42,5 %. C'est effectivement le chiffre de 2002. En 96, c'était pire. C'était 30,3 %. En 2011, il semblerait, même si on n'a pas encore les chiffres officiels, que ce soit retombé à 35 % pour le taux d'emploi des personnes handicapées. Alors que le taux d'emploi global, grâce à différentes évolutions, lui, a augmenté.

Flandre	2007	2009	2010	2011
PH	42.7	37.5	33.5	38.6
PnH	77.4	75.7	76.8	76.8

Nos amis flamands suivent cela de plus près. La Wallonie n'a pas beaucoup investi dans les statistiques concernant les personnes handicapées. Pour le taux d'emploi, du côté flamand, il y a aussi des fluctuations mais c'est aussi une tendance assez inquiétante. On n'est pas dans une augmentation du taux d'emploi.

Inversement quand on réfléchit sur ces chiffres, et qu'on compare et qu'on extrapole le taux d'emplois et donc le nombre de travailleurs qui se considèrent handicapés, en situation de limitation, par rapport à l'effectif des entreprises, par rapport à la population active occupée ; on arrive à 11 % de l'effectif, qui serait, si on extrapole, si on l'avait interrogé, en situation de limitation dans ses capacités, dans ses activités quotidiennes.

11 %, cela fait une personne sur 9, grosso modo, une personne sur 10. C'est un chiffre qui fait réfléchir. On ne doit pas seulement penser aux personnes qui sont reconnues officiellement handicapées.

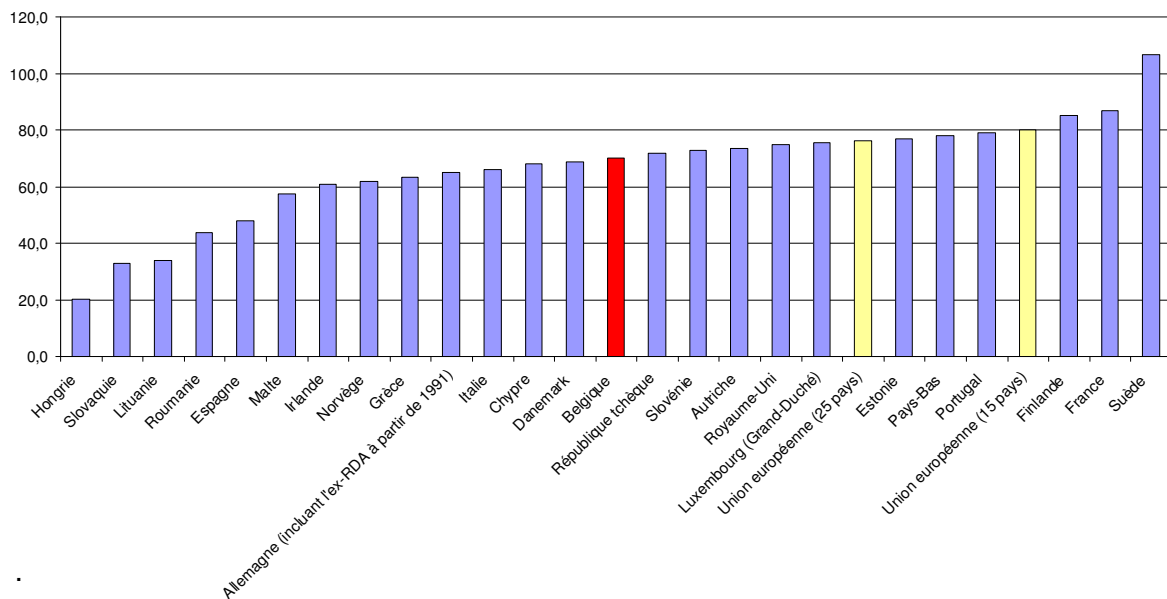
L'enquête demande aussi : « si vous ne travaillez pas, est-ce que vous vous sentez capable de travailler ? » Grosso modo, la moitié dit ce n'est pas possible. La personne répond que le handicap est tel que cela n'est plus possible, que cela n'a jamais été possible d'avoir une activité professionnelle. L'autre moitié considère que c'est possible mais les personnes sont sans emploi.

Plus on avance en âge, plus le taux d'emploi des personnes en situation de handicap est faible.

Un autre graphique, qui fait plaisir à la moitié des gens et qui inquiète l'autre moitié, c'est le taux d'emploi des personnes handicapées par rapport au taux d'emploi en général dans les différents pays de l'Union européenne. La Belgique se situe au milieu. Certains diront : c'est bien on est juste au milieu. Et d'autres diront : on n'est qu'au milieu. Chacun aura son interprétation. Il y a pas mal de pays qui font mieux que nous. Celui qui est à l'extrême droite

c'est la Suède, le taux d'emploi chez les personnes handicapées était plus élevé que l'ensemble de la population. C'est donc possible.

Rapport taux d'emploi PH/taux d'emploi général en Europe (EFT 2002)



Dernier point de cette enquête c'est quand on demande aux personnes : « de quoi avez-vous besoin pour travailler ? » La question n'a pas la même portée si on travaille ou si on ne travaille pas. La moitié des gens disent qu'ils n'ont pas vraiment besoin d'une aide. L'autre moitié estime avoir besoin d'un dispositif, d'une aide. Quand on leur demande de quelle nature : c'est d'abord la nature du travail qui importe. Puis la question de la quantité de travail. Puis la question de l'aide des collègues, la question des déplacements et de l'aide matérielle sont relativement peu importantes.

	Ne travaillent pas	Travaillent
Rien de particulier	51	54.1
Reçoivent une aide ou estiment en avoir besoin	49	45.9
<i>Pour ceux qui reçoivent une aide ou estiment en avoir besoin :</i>		
Adaptation du type de travail	65.0	48.8
Adaptation de la quantité de travail	20.6	19.2
Aide des collègues	3.9	16.6
Assistance pour les déplacements domicile-travail	5.7	5.0
Assistance en matière de mobilité sur le lieu de travail	2.9	2.8
Equipements spéciaux	2.0	7.6
Total	100.0	100.0

Voici la fin des balises statistiques. Avant de passer la parole à Delphine, quelques mots sur l'évolution des conceptions.

Comme l'a dit Monsieur Daele, je travaille à l'AWIPH. L'AWIPH est l'organisme principal chargé par le Gouvernement wallon d'exécuter sa politique et de veiller et de contribuer à l'intégration des personnes handicapées. Elle fait elle-même un certain nombre de choses. Un certain nombre d'agents de l'AWIPH contribuent à des formations en entreprise, contribuent à l'adaptation des situations de travail. Deuxième grand volet : elle est chargée d'agrèer et de subventionner un certain nombre de services : centres de formation, services d'accompagnement, entreprises de travail adapté. Il y aussi des modalités de travail qui relèvent plus de partenariats : conventions formelles (FOREM, interim...) ou partenariats informels au quotidien avec des services dont la finalité n'est pas spécialement de travailler avec des personnes handicapées, mais on essaye qu'ils travaillent notamment et aussi pour des personnes handicapées (ex. secrétariats sociaux, délégués syndicaux, SEPP, ...)

Enfin, le projet de soutien à l'emploi : il y a la modalité de l'appel à projets. C'est une expérience pilote qui dure depuis 9 ans. On espère qu'elle pourra être bientôt pérennisée.

Globalement en matière d'emploi des personnes handicapées, on a deux ambitions : la première c'est qu'il y ait plus d'emploi des personnes handicapées. La partie statistique en a démontré la nécessité. Il s'agit de répéter aux différents intervenants mais surtout aux employeurs, la nécessité et la préoccupation de l'emploi des personnes handicapées, leur donner envie et les soutenir tant dans l'étape d'embauche que dans l'étape de maintien puisque, comme l'a montré la partie statistique, la question n'est pas seulement d'entrer sur le marché de l'emploi mais aussi et surtout une question de maintien.

La deuxième préoccupation est la question du « mieux d'emploi » : de meilleurs emplois, une meilleure qualité de vie au travail, ce qui passe en partie, soyons clairs, par une amélioration de la productivité, la quantité de travail produite. Ce que je vais évoquer passe par l'ajustement des conditions de travail. Mais il faut d'abord que le travail soit réalisé. Les autres dimensions c'est l'intégration sociale au travail, il ne suffit pas d'être au travail. Le travail c'est un vecteur d'intégration sociale. Il faut être bien avec les autres. Il faut aussi veiller à l'indépendance et la sécurité des travailleurs.

Pour que les personnes handicapées puissent travailler, il faut, même si cela peut paraître une évidence, qu'elles le souhaitent, que les employeurs le souhaitent, que les collègues le souhaitent, que les représentants des travailleurs (les syndicats) le souhaitent. Il faut que les conseillers en prévention (vecteur important dans les conditions de travail) le souhaitent, il faut que les clients des entreprises ou les usagers des services publics le souhaitent. Il faut aussi que les organismes publics le souhaitent (via les moyens humains et financiers mis en place par les politiques).

Il y a 3 stratégies principales de soutien ou de promotion à l'emploi des personnes handicapées et, d'un pays à l'autre, il y a souvent une stratégie qui est majoritaire. Une première stratégie, qu'on voit notamment en France, mais c'est aussi le cas en Allemagne, c'est le cas de l'obligation d'emploi (quotas). Une deuxième stratégie (plutôt anglo-saxonne) c'est la stratégie de la non-discrimination. Une troisième stratégie qu'on promeut en Belgique, c'est la stratégie des incitants, on facilite, on encourage par des moyens pour permettre l'emploi des personnes handicapées.

L'emploi des personnes handicapées ne passe pas seulement par l'octroi de subventions aux entreprises. De plus en plus, les entreprises sont demandeuses d'autre chose. Le dispositif wallon du jobcoaching a donc évolué au fur et à mesure des années. Je retrace quelques balises, quelques étapes de cette évolution qui passent d'un simple octroi de subvention vers des soutiens beaucoup plus concrets avec la résolution des difficultés pour surmonter les obstacles rencontrés dans l'environnement de travail.

En 1998, le Gouvernement wallon a décidé d'instaurer une prime au tutorat : il encourageait les entreprises à désigner des tuteurs pour aider les travailleurs handicapés en début de carrière. En 2002, le GW a changé la définition de la prime de compensation et elle devient un financement des mesures permettant aux personnes handicapées de faire leur job. En 2004, lancement du projet pilote de soutien dans l'emploi. En 2009, autre projet pilote : ergojob : travail d'analyse et d'interventions sur les conditions de travail. Proposition pour 2014 : changer la prime de compensation pour aller vers le soutien à l'adaptation des situations de travail.

Le travailleur est en relation avec son employeur. Le processus d'insertion dépend de lui, de l'employeur. Il est aidé par un service interne/externe de prévention et de protection. D'autres acteurs entrent en compte comme l'AWIPH (agents d'intégration professionnels), d'autres services (jobcoach, ergonomes, services conseils) interviennent également dans l'intégration professionnelle.

Je vais passer la parole à Delphine qui va parler d'un exemple qualitatif de soutien à l'emploi des personnes handicapées.

(pages 16 à 19 non présentées)

Delphine Crommelynck :

Depuis 7 ans, je travaille comme jobcoach au « réseau » dans le cadre du projet de soutien vers et dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

La définition qu'on a établie dès le début c'est que le jobcoaching est un accompagnement intensif un accompagnement intensif et individualisé d'une personne vers l'emploi et dans l'emploi avec l'accent mis sur l'autonomisation et la responsabilisation de la personne et de l'entreprise. Il est centré sur la mise en valeur et l'expression des ressources personnelles du travailleur en équilibre avec les besoins de l'entreprise. »

Donc l'objectif, c'est que la personne soit vraiment actrice, et également l'employeur, de son insertion, de son emploi, de son maintien.

Je travaille principalement, comme tous les autres jobcoachs, dans un réseau principalement externe, puisqu'on travaille en collaboration avec les employeurs, avec le bénéficiaire et avec tout un réseau qui gravite autour de l'emploi et du handicap. Cela peut être travailler en collaboration avec le CPAS, avec le FOREM, avec l'ONEM, avec des services d'accompagnement de l'AWIPH, avec éventuellement des centres de formation professionnelle, avec des ergonomes, et éventuellement avec le réseau propre de la personne : cela peut être son médecin, son psychiatre, cela peut être la famille, qui parfois peut être un frein, mais parfois un moteur également.

Au niveau des critères d'admission, au fil des années cela s'est un peu construit. On accueille toutes les personnes qui sont inscrites à l'AWIPH, quel que soit leur niveau de compétence et de classification, dans tous les domaines d'activités, quel que soit le handicap de la personne. On peut prendre des personnes qui ont un handicap sensoriel, intellectuel, physique et psychique, quel que soit le métier qu'elle recherche, quel que soit le domaine d'activités. On peut prendre ces personnes en charge.

Les seules conditions, c'est d'être enregistrées à l'AWIPH, c'est d'avoir un numéro d'admission puisqu'on est quand même un projet pilote de l'AWIPH. Il faut également être disponible/volontaire pour travailler en partenariat avec le jobcoach sans quoi on ne sait pas faire grand chose. Et avoir un projet professionnel réaliste ou être déjà à l'emploi. On ne fait pas d'orientation professionnelle. Il faut que les personnes handicapées sachent ce qu'elles veulent faire et aient les compétences suffisantes pour intégrer un métier. Montrer une vraie motivation à trouver ou à conserver un emploi ordinaire. L'objectif du projet c'était de pouvoir sensibiliser les employeurs dans le milieu ordinaire et non pas les entreprises de travail adapté qui sont déjà sensibilisées au handicap. Et de rencontrer des difficultés professionnelles consécutives au handicap. L'objectif c'est d'apporter un petit coup de pouce pour que le handicap ne soit pas un handicap au travail finalement.

Il y a plusieurs phases de travail : quelle que soit la phase de travail, on propose toujours à la personne de clarifier son projet professionnel pour les personnes qui ne sont pas déjà à l'emploi. Même si la personne a un projet professionnel clair, on réfléchit à quel serait le meilleur endroit de travail sur base de ses critères : des critères géographiques, des critères de mobilité et on recherche avec elle les meilleures entreprises, les entreprises les plus accessibles pour pouvoir intégrer la personne à l'emploi.

Ensuite une deuxième étape, c'est la recherche d'emploi. On retravaille ensemble le CV, les lettres de motivation, l'entretien d'embauche. On prépare la personne à ce qu'elle va dire, comment elle va évoquer le handicap lors de l'entretien d'embauche, ce qu'elle dit ou pas. On se met un peu d'accord avec la personne.

La troisième phase c'est l'intégration dans le monde professionnel : c'est plutôt la rencontre avec l'employeur pour savoir comment ça va se passer. Le jobcoach a pour mission de présenter la personne avec ses forces, mais aussi de donner le mode d'emploi du fonctionnement de la personne, proposer des trucs et astuces (ex. proposer à l'employeur de donner des consignes par écrit plutôt qu'oralement) pour que l'intégration se passe au mieux. On est là aussi pour parler éventuellement des aides financières de l'AWIPH (si nécessaire à ce moment-là). C'est poser le cadre pour que la personne se sente bien et que l'employeur se sente rassuré car cela peut, dans certains cas, faire peur. Notre rôle c'est d'apporter du soutien à la personne mais également à l'entreprise.

Le maintien à l'emploi : on peut accueillir des personnes qui sont déjà à l'emploi mais aussi les personnes qui sont à la recherche d'un emploi. Donc on accompagne la personne dans

tout son parcours. Pour le maintien à l'emploi, il y a deux cas de figures : soit le jobcoach connaît le candidat avant son insertion puisqu'il l'a accompagné dans toute sa recherche d'emploi, soit le jobcoach fait connaissance avec le candidat après son insertion.

Maintenant, dans tous les cas, on accepte le soutien sous certaines conditions :

- Il faut que la personne rencontre des difficultés professionnelles liées à son handicap puisque le jobcoach n'est pas à même de gérer tous les problèmes.
- La personne et l'entreprise doivent être prêtes à s'investir dans le suivi et sont demandeuses. C'est difficile de faire du maintien dans l'emploi si une des parties n'est pas demandeuse, ne s'investit pas dans l'aide qui lui est proposée.
- la marche de manœuvre doit être suffisamment souple pour le travail du jobcoach : la personne a encore des chances de garder son emploi. Il ne faut pas faire appel à un jobcoach pour se donner bonne conscience si la décision de licenciement est déjà prise. On souhaite apporter une plus-value qui soit bénéfique pour la personne et qu'elle puisse garder son emploi.
- on informe les deux parties que le jobcoach a des obligations de moyens mais pas de résultats. Parfois certaines personnes ou employeurs ont tendance à mettre le jobcoach sur un piédestal et à lui attribuer un peu tous les pouvoirs de changement. Ce n'est pas tout à fait le cas.

Quand on rencontre une personne qui est déjà à l'emploi, la première étape, avant de savoir si le jobcoaching est une bonne formule pour le maintien dans l'emploi, c'est la rencontre avec les partenaires. Donc en général, il y a une découverte de l'entreprise puisque finalement on ne sait pas toujours où on met les pieds. Cela peut être le secteur public comme le secteur privé. Il y a une rencontre avec l'employeur, pour savoir quel est le type de l'entreprise, quelles sont les missions, les attentes et, la rencontre avec le candidat, pour créer un lien de confiance, pour que le lien puisse se faire, connaître son passé, connaître ses difficultés, ses impressions. Il y a toute une série de questions, un temps relativement important pour cette rencontre.

La deuxième étape c'est l'analyse de la demande et des attentes : qui fait la demande ? Est-ce que c'est un médecin du travail, est-ce que c'est l'employeur, est-ce que c'est la personne, est-ce que c'est un proche de la personne ? Ce sont toutes des questions qu'on est amené à analyser. Pourquoi on se plaint aujourd'hui, alors que la personne est parfois présente depuis 10 ans dans l'entreprise. Qu'est-ce qui fait qu'aujourd'hui on fait appel à un jobcoach ? Est-ce qu'il y a eu des événements en particulier ? Quels sont les enjeux pour les deux parties et quelles sont les solutions tentées ? Est-ce qu'il y a déjà eu des interventions ? Est-ce qu'il y a déjà eu des changements de poste, changement de tâches ? Ce sont toutes des questions qui sont analysées ensemble et qui permettent parfois de trouver des propositions de solutions.

Ensuite, j'ai intitulé ça le diagnostic. Ce sont un peu toutes les questions qui vont se présenter : est-ce qu'on peut y faire quelque chose ? Est-ce que le jobcoach peut y faire quelque chose ? Est-ce que cela fait partie de ses compétences ? Ou est-ce qu'on doit faire appel à un autre service ou un autre intervenant de type médical ou psychologique ? Quel est l'objectif ? Qu'est-ce qu'on peut proposer comme intervention ? Est-ce que les deux parties sont d'accord ? Je dis deux parties mais cela peut être avec un collègue, avec un responsable de service. Toutes les parties concernées doivent être d'accord avec l'intervention. Quel délai est-ce qu'on se donne pour pouvoir faire l'action, pour que le jobcoach puisse avancer avec la personne et l'employeur ? Est-ce qu'on fait un bilan intermédiaire ou final ? Si oui, dans quel délai ? Ce sont tous des objectifs qu'on se fixe ensemble.

Qui fait quoi ? L'objectif du jobcoach c'est de renvoyer la responsabilité tant à la personne qu'à l'employeur, l'entreprise. Il faut que chacun s'investisse. Est-ce que la demande fait

partie du cadre de travail du jobcoach ? C'est aussi une question qu'on doit se poser. Il y a un tri à faire dans les demandes que les personnes font. Le jobcoach n'est pas toujours la meilleure personne, pour l'aménagement d'un poste de travail par exemple. Ce serait plus destiné à un(e) ergonomiste ou un accompagnement médical. On est là pour débroussailler le terrain et ensuite proposer des interventions qui font partie du cadre de notre travail.

Les interventions, dans notre cadre de travail, sont soit centrées sur la personne, soit sur la tâche, soit éventuellement sur la relation. Les types d'interventions qui sont centrées sur les tâches, cela peut être, après l'analyse du poste de travail, se rendre compte que certaines tâches sont difficiles pour la personne. Là on est amenés à réorganiser un peu la fonction de la personne, voire même de changer la de fonction. On voit que l'exécution des tâches peut poser problème.

Maintenant cela peut aussi être la proposition de création d'outils pratiques : le jobcoach peut proposer des outils comme par exemple aider la personne à suivre une procédure qui n'est peut-être pas très claire au début pour elle, proposer un horaire plus strict, proposer des check-lists qui sont plus intéressantes pour la personne qui peut cocher les étapes unes à unes pour l'exécution de son travail.

Des entretiens individuels de type coaching ; attention on ne fait pas de thérapie. Maintenant on peut apporter du soutien psycho-social à la personne qui a parfois des difficultés pour gérer le stress, pour prendre la parole en public, qui n'a pas vraiment confiance en elle. C'est plutôt en entretien individuel.

On propose aussi d'autres entretiens plutôt dans un rôle « d'éducateur ». On réexplique un peu les attentes de l'employeur, de l'entreprise. On réexplique le cadre de travail, le règlement, qu'on doit arriver à l'heure à l'entreprise, que les pauses ne doivent pas dépasser le temps de travail. Il y a différentes choses qui peuvent être programmées.

Parfois on peut proposer des jeux de rôle. Je pense à une personne qui a du mal à demander une simple consigne à son employeur. On s'exerce finalement à faire ce genre de demande.

Quand ce sont des problèmes plutôt liés aux relations avec les collègues, avec la hiérarchie, on peut proposer des sensibilisations : informer les collègues sur le handicap, sur les conséquences qu'il pourrait y avoir au travail, les points de vigilance. Par exemple, si c'est quelqu'un qui est épileptique, qu'est-ce qu'on fait en cas de crise ? A quoi ressemble une crise ? Pour pouvoir simplement les rassurer et leur donner des outils pour comprendre et pour pouvoir agir. Parce que cela est important aussi.

Les entretiens avec le responsable qui permettent aussi de lever des tabous, des non-dits. C'est parfois simplement le travail du jobcoach d'apprendre à communiquer entre les deux parties, entre l'employeur et la personne.

J'ai mis quelques exemples d'outils que j'avais créés pour différentes personnes. Ici (page 28) c'est un guide pour une personne qui travaille à l'accueil dans une maison de repos. C'était une personne qui avait des troubles de la mémoire suite à un traumatisme crânien et qui avait tendance à oublier certaines informations. Ici avec une petite fiche-mémoire, elle sait quelles sont les informations à demander et cela l'aide à pouvoir prendre un message correctement (avec le nom de l'appelant, le numéro de téléphone, à qui la personne s'adresse, quel est le motif de sa demande, la date, l'heure, est-ce qu'il faut la recontacter, est-ce qu'il faut envoyer un bilan médical pour une admission, est-ce qu'il faut fixer un rendez-vous). Avec cette fiche-là, la personne a tous les éléments pour répondre au maximum des attentes de l'employeur.

Pour une autre personne, c'est une fiche (p. 29 et 30) qui lui a permis de comptabiliser l'argent plus facilement. Elle travaillait comme soutien dans un économat dans une école et rencontrait toujours des difficultés pour compter l'argent parce que cela semblait un problème pour elle. Avec cette petite fiche-là, elle peut compter séparément les cartouches, les pièces, les billets, les liasses. Elle n'a plus qu'à compter le nombre d'objets finalement pour pouvoir faire son calcul correctement sans oublier quoi que ce soit.

Ici un autre exemple (p. 31) pour une personne qui souffrait de déficience intellectuelle, qui avait aussi des soucis de mémoire, qui travaillait dans un tea-room. La patronne lui demandait de mémoriser 15 salades différentes. C'était un tea-room avec beaucoup de salades. Il y avait 15 salades à préparer, ce qui était évidemment difficile à mémoriser. Donc on a réalisé ensemble, avec la patronne, des images des salades : le carré représente l'assiette et ensuite tous les aliments, avec une check-list sur le contenu de l'assiette : est-ce qu'il faut mettre des noix, des croutons, des pommes de terre, ... et la disposition des aliments. Cela paraît bateau mais cela a permis à la personne une certaine autonomie dans son travail.

Ce sont des exemples de fiches qu'on peut réaliser, qui sont parfois simples mais qui peuvent vraiment apporter une plus-value. Ces fiches peuvent apporter un plus même pour les autres travailleurs qui travaillent dans le même tea-room.

Pour une autre personne qui avait des difficultés pour prendre la commande des repas, et qui avait des difficultés pour lire et écrire, on a proposé une feuille (p. 32) où elle n'avait plus qu'à cocher avec l'image, la photo des élèves comme cela c'était beaucoup plus facile pour prendre la commande chaque jour de la semaine (sauf le mercredi). Ensuite on totalisait le nombre de personnes qui prenaient de la soupe, celles qui prenaient un repas complet ou celles qui prenaient uniquement une boisson. Tous des petits outils techniques, pratiques.

Un autre exemple pour une autre personne qui devait préparer la comptabilité dans un drink (p. 33). C'est aussi une fiche de procédure. A quoi dois-je faire attention ? Ça c'est la fiche pour les clients. Il y a une autre fiche pour les fournisseurs. Les étapes sont très détaillées, très décortiquées pour que la personne ne puisse normalement pas omettre une étape.

Pour résumer, le jobcoach est une personne ressource pour tout le monde (je l'espère en tout cas), une plus value pour le bénéficiaire, pour l'employeur, voire même pour l'entreprise elle-même. C'est une collaboration win-win-win parce que même les clients (je pense au drink justement) peuvent y trouver leur intérêt. Je pense à une personne qui avait des difficultés pour retenir l'alphabet et qui devait ranger des bières spéciales dans un rayon, on fait un poster avec l'alphabet, avec chaque lettre, une couleur et en dessous de chaque rayon, la lettre en grand avec une étiquette de la même couleur de la lettre jusqu'à la lettre suivante. Finalement ces petits guides pratiques aidaient la personne à s'y retrouver mais aussi les clients qui cherchaient plus facilement dans le rayon et qui trouvaient plus facilement ce dont ils avaient besoin.

Les autres fiches techniques, elles peuvent être utilisées par tous. Tout le monde y gagne. Parfois la répartition de chaque tâche permet d'optimiser le potentiel de chacun pour que chaque personne puisse se sentir utile, efficace et intégrée.

Coordonnées :

LE RESEAU : Delphine Crommelynck (Charleroi-Namur-Dinant)

Rue de Trazegnies 41

6031 Monceau-sur-sambre

071/32.42.04

0498/33.79.73

delphine.crommelynck@cfplereseau.be

4. LA QUESTION DES « QUOTAS » DANS LE SECTEUR PRIVÉ EN FRANCE, UN BILAN NUANCÉ

Par Laurent LEJARD, fondateur et rédacteur en chef de Yanous, magazine des personnes handicapées (France).

L'obligation d'emploi dans le secteur privé de personnes handicapées existe depuis 1987 et repose sur un principe simple : l'emploi de travailleurs handicapés est obligatoire. Il instaure une discrimination positive assortie d'une obligation de résultat effectivement sanctionnée, la seule existante en droit français du travail, qui compense une discrimination négative au fil du temps.

Pendant les décennies précédentes, cette obligation ne concernait que la fonction publique, et prévoyait le recrutement de 10% de publics prioritaires : fonctionnaires inaptes reclassés, engagés militaires retraités ou réformés, veuves et orphelins de policiers ou militaires. Elle a été étendue par la loi du 23 novembre 1957² aux « handicapés civils », sans être assortie d'une sanction de l'obligation de résultat. La sclérose de ce système d'emplois réservés a entraîné sa réforme en 1987, avec extension au secteur privé (sociétés de tous statuts, associations) qui a été assujetti à une obligation de résultat sanctionnée : si le quota légal n'est pas atteint, l'employeur doit verser une contribution financière proportionnelle aux emplois manquants, et/ou acheter des services ou produits réalisés par des entreprises du milieu protégé employant des travailleurs handicapés à faible productivité. Une autre loi a étendu en 2005 la sanction de l'obligation de résultat au secteur public, dans des conditions assez proches de celles du secteur privé.

Les modalités

Le quota obligatoire est fixé à 6% de travailleurs handicapés, dans les entreprises ou établissements comptant au moins 20 équivalents temps-plein. Cela réduit le champ d'application de l'obligation d'emploi à la moitié de l'effectif salarié dans le secteur privé. La crise économique découlant de l'effondrement bancaire et spéculatif de 2008 a entraîné une baisse de cet effectif assujetti de 4% en deux ans, malgré l'entrée en vigueur de dispositions de comptabilisation plus favorables, alors qu'il progressait constamment les années précédentes. Lorsque le quota n'est pas atteint, l'employeur doit payer une contribution établie selon un barème et correspondant au nombre d'équivalent-emplois à temps plein (EQTP) manquant ; cette contribution est récoltée par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH) pour le secteur privé, et le Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) pour le secteur public. Depuis la réforme de 2005, les employeurs peuvent conserver la gestion de cette contribution à la condition d'établir un accord d'entreprise. Le contrôle du contenu de l'accord et de son exécution est assuré par les services de l'État qui vérifient que les dépenses réalisées entrent effectivement dans le cadre de l'emploi des personnes handicapées.

De 1987 à 2005, le niveau de handicap était apprécié par rapport à la profession actuelle ou envisagée par la personne handicapée, avec un classement en trois catégories A, B et C et des coefficients multiplicateurs selon la situation professionnelle ou personnelle : un

² Voir les références légales au bas de la présente intervention.

travailleur handicapé de catégorie C pouvait ainsi compter jusqu'à 5,5 EQTP. Ce classement a été supprimé par la modification législative de 2005 au profit d'une « reconnaissance de la lourdeur du handicap » que peu d'employeurs demandent, la procédure étant plus lourde encore que ledit handicap. Le gouvernement actuel envisage de la simplifier. Selon les associations nationales de déficients visuels, cela crée un obstacle au recrutement de travailleurs aveugles ou très malvoyants, les employeurs craignant une productivité moindre sans compensation réelle d'autant qu'une autre disposition : l'abattement de salaire, a également été supprimée : 10 ou 20% du salaire versé au travailleur était pris en charge par l'État.

A l'occasion des 25 ans de la loi de 1987, l'AGEFIPH a publié un bilan de l'emploi des personnes handicapées et de son action. Les entreprises atteignant le quota obligatoire de 6% étaient 35% en 1991 et 61% vingt ans plus tard. Elle estime à 7.000 le nombre de personnes handicapées embauchées en 1986, à 50.000 en 2011 et à un million entre 1987 et 2012. Les travailleurs devenus handicapés et maintenus dans l'emploi étaient 300 en 1986, 17.500 en 2011 et 135.000 au total. Bien que les mêmes personnes puissent être comptabilisées plusieurs fois dans ces chiffres, du fait du morcellement des carrières professionnelles et du développement croissant des contrats de travail précaires, le bilan de l'obligation d'emploi est particulièrement positif grâce aux actions d'accompagnement et de soutien mises en place. *Seul le nombre de travailleurs handicapés occupés dans les entreprises soumises à l'obligation d'emploi est fiable, puisqu'il résulte d'une déclaration annuelle vérifiée.* Le nombre de travailleurs handicapés en emploi est inconnu, alors que le potentiel est estimé à 2,5 millions d'individus. Or, le ministère du travail précise dans sa dernière étude que les entreprises soumises à l'obligation d'emploi occupaient 336.900 travailleurs handicapés fin 2010, ce qui représente 13% du public potentiel. L'obligation d'emploi française ne concerne qu'une petite minorité de travailleurs handicapés ou personnes handicapées souhaitant ou pouvant travailler, qu'elles soient inscrites ou pas sur la liste des demandeurs d'emploi. Elle n'a donc pas généré un fort effet d'attraction sur le public potentiel. En termes chiffrés, il apparaît que l'obligation d'emploi reste bloquée à 3 % (au lieu des 6 obligatoires, pour rappel, dans les entreprises de plus de 20 salariés), sur deux millions de personnes handicapées reconnues 700.000 sont en situation d'emploi et 21 % sont demandeuses d'emploi. Il y a donc 44 % des personnes handicapées qui sont hors de tout parcours d'emploi.

Par ailleurs, en l'absence de dispositions protectrices dans le Droit du Travail, l'obligation d'emploi ne protège pas les travailleurs handicapés des effets de la crise économique actuelle et leur *chômage a fortement augmenté, +70% en cinq ans* pour toucher 387.107 personnes au 31 mars 2013. En pourcentage, le chômage des travailleurs handicapés est supérieur au double de celui de l'ensemble des salariés du secteur privé, 22% contre 10,5%, et comparable à celui des jeunes, 24,6%. Le même phénomène a été observé lors de précédentes crises économiques. Les vagues de licenciement ont fortement touché les entreprises assujetties à l'obligation d'emploi, faisant baisser de 4% l'effectif assujetti avec comme résultat une augmentation quasi mécanique du quota effectif qui est passé de 2,6 à 2,8. Bien qu'elle soit effectivement mise en place depuis une vingtaine d'années, l'obligation d'emploi n'atteint en effet que la moitié du quota attendu d'emploi de 5,4 (l'écart avec les 6% légaux s'explique par la règle de l'arrondi à l'unité supérieure du quota de chaque établissement concerné). L'absence de dispositions protectrices dans le Droit du Travail conduit à ce que des travailleurs handicapés soient licenciés « comme les autres », sans mesures spécifiques, en faisant baisser le quota de l'entreprise lorsqu'elle poursuit son activité et en l'obligeant à renouveler un parcours de recrutement spécifique lorsqu'elle

revient à meilleure fortune. En la matière, la carence du Droit du Travail est une source de gaspillage humain et financier.

70% des travailleurs handicapés n'ont *pas de qualification attestée par un diplôme d'au moins niveau V*, (CAP - Certificat d'Aptitude Professionnelle). Ces travailleurs sont essentiellement employés dans des petites et moyennes entreprises, et sont peu concernés par l'obligation d'emploi. De fait, *les grandes entreprises auxquelles l'obligation d'emploi s'applique embauchent des travailleurs qualifiés, et parviennent difficilement à trouver des demandeurs d'emploi handicapés correspondant aux profils de poste quand elles souhaitent pratiquer une discrimination positive*. Ces sociétés sous-traitent à des petites et moyennes entreprises les fonctions nécessitant peu de qualification. A l'opposé de l'échelle de la qualification, les quelques centaines de diplômés de l'Université et les dizaines d'élèves sortants des grandes écoles de commerce ou d'ingénieurs peuvent mettre en concurrence les entreprises recruteuses : ils optent pour le poste, les conditions d'emploi et de salaire qui a leur préférence, dès lors que le recruteur souhaite privilégier un travailleur handicapé.

Dans cette période de sévère crise économique et de destruction définitive d'emplois industriels, dans lesquels les travailleurs handicapés sont surreprésentés puisque pour la plupart d'entre eux leur handicap résulte du travail qu'ils ont effectué, le recrutement reprend. *Au premier trimestre 2013, le réseau spécialisé Cap emploi a placé en entreprise 29.466 travailleurs handicapés, tous types de contrats confondus, soit une hausse de 10% en un an. Néanmoins, la plupart de ces emplois sont subventionnés : 2/3 des insertions qualifiées de « durables » par l'AGEFIPH sont des Contrats à Durée Indéterminée ou des contrats de 6 mois et plus aidés par l'Etat ou l'AGEFIPH. Le choix de l'entreprise est partiellement dicté par l'avantage concurrentiel du coût réduit du salarié handicapé par rapport à une personne valide et on en revient à la pratique des années 1990.*

Parce qu'en termes d'image, l'emploi des personnes handicapées est toujours négativement ressenti, bien que les campagnes de communication mettent depuis plusieurs années l'accent sur les compétences après avoir été axées sur les avantages concurrentiels tels que les subventions à l'embauche. L'image dégradée persiste dans les faits même si le discours évolue : dès que le mot handicap est lâché, le recruteur entend productivité moindre, adaptation nécessaire, risque d'absentéisme, difficulté sociale, formalités administratives. Les innombrables campagnes de communication appuient pourtant sur les compétences élevées voire supérieures aux autres du fait de la volonté de chaque individu de surmonter son handicap, l'ouverture et l'esprit collaboratif intrinsèque aux travailleurs handicapés, leur absentéisme moindre. Officiellement, les grandes entreprises affichent un discours positif, mais les préjugés et idées reçues persistent pourtant, plus 25 ans après le vote de la loi sur l'obligation d'emploi. A trop insister sur les qualités supposées, voire extraordinaires des travailleurs handicapés, cette communication les maintient dans une catégorie particulière pour laquelle il convient de remplir un devoir sociétal, transposition contemporaine du devoir de charité de jadis. Les médias de grande audience ; chaînes de télévision, radios, quotidiens et magazines, contribuent pleinement à ce brouillage d'image, mettant en exergue l'aventurier et ses exploits, tel Philippe Croizon actuellement à la mode, les handisportifs et leurs performances qui donnent « une grande leçon de courage » ou la personne entièrement paralysée qui veut vivre comme les autres et prodigue une « belle leçon de vie ». La dichotomie que génère une médiatisation qui se veut généreuse est par ailleurs semblable à celle que subissent les travailleurs dont les parents sont originaires d'Afrique, entre autres parties de la population subissant des discriminations, et s'inscrivent dans la difficulté structurelle de la société française à pratiquer réellement le Vivre Ensemble.

Contrôle et gouvernance

Le contrôle de l'obligation d'emploi a été assuré par les services de l'État jusqu'en 2012. Une modification législative a alors transféré ce contrôle au collecteur AGEFIPH. Chaque entreprise doit adresser une déclaration annuelle contenant la pièce justificative de chaque salarié bénéficiaire de l'obligation d'emploi, les factures d'achat de prestations ou produits fournis par des établissements de travail protégé, le versement différentiel à l'AGEFIPH. Le collecteur de cette contribution est une association de gestion comme c'est le cas pour l'assurance chômage. Dans ce cadre, le législateur a voulu que l'AGEFIPH soit comme l'assurance chômage administré paritairement par un Conseil d'Administration composé à parts égales de représentants des fédérations syndicales de salariés, d'organisations patronales et d'associations nationales de personnes handicapées. De fait, syndicats de salariés et patronaux se sont entendus pour exclure du jeu les associations de personnes handicapées, considérant que le paritarisme ne concernait qu'eux. La principale fédération syndicale, la Confédération Générale du Travail (CGT) a également été marginalisée et empêchée d'accéder à la présidence de l'AGEFIPH.

Dans ses premières années, l'AGEFIPH n'a été qu'un financeur d'actions de terrain. Au début des années 2000, l'association a commencé à peser sur les organisations du secteur, en réservant son financement aux seuls programmes d'actions définis par l'organisme, en mettant en concurrence des organisations d'insertion par le biais d'appels d'offres. Le précédent gouvernement a imposé des transferts de charges et de compétences de l'État vers l'AGEFIPH détaillés ci-dessous, ce qui la place désormais en position hégémonique en matière d'insertion des travailleurs handicapés dans le secteur privé.

Depuis sa création, l'AGEFIPH a collecté 6,825 milliards d'euros. Curieusement, cet organisme ne peut indiquer quelles sommes ont été engagées entre 1997 et 2002, le total pour les dix dernières années étant de 5,060 milliards pour 4,948 milliards collectés. Après avoir atteint son maximum à 613 millions en 2007, la collecte a constamment baissé pour atteindre 497 millions en 2012. Les engagements ont fortement augmenté de 2008 à 2010 du fait d'un « programme exceptionnel » et ont ensuite chuté pour revenir en 2011 à un niveau inférieur à la collecte. Le programme exceptionnel reposait sur un argument officiel ; agir en réponse à la crise économique, et un motif inavoué ; empêcher le Gouvernement contraint de trouver des ressources supplémentaires de ponctionner à nouveau les réserves financières de l'AGEFIPH comme cela s'était produit à la fin des années 1990.

Une techno-bureaucratie

Dès son installation, l'AGEFIPH a établi des procédures strictes et complexes, générant chez les personnes handicapées un fort ressentiment : l'organisme subordonne son aide à la documentation d'un dossier comportant un projet d'action rédigé et un budget, outre de nombreuses pièces justificatives. Or, 70% des travailleurs handicapés demandeurs d'emploi sont sans qualification ou diplôme, incapables de remplir un tel dossier. Ce sont donc des professionnels de l'insertion qui s'en sont chargés, d'autant que les critères d'acceptation étaient également complexes et changeants. Cette situation perdure aujourd'hui, acceptée par les organisations patronales, syndicales ou associatives.

L'une des conséquences est d'avoir, d'une part, dépossédé la personne handicapée de son parcours professionnel puisqu'elle doit obligatoirement être guidée et conseillée pour obtenir un soutien matériel, et d'autre part généré un secteur qui vit du chômage des personnes handicapées. Ce secteur s'est davantage encore développé avec la modification législative

de 2005, suscitant cette réflexion : « Le handicap, il y a ceux qui le vivent, et ceux qui en vivent ». Point important, l'aide de l'AGEFIPH n'est pas un droit-crédance, mais une possibilité. L'organisme décide souverainement et sans recours contentieux ou juridique possible de financer une action, ce qui a généré de nombreuses incompréhensions et frustrations parmi les travailleurs handicapés qui se croyaient éligibles aux aides. Chez les recruteurs, la complexité des procédures et l'obligation d'attendre une décision d'accord pour engager la dépense d'équipements d'adaptation d'un poste de travail leur fait privilégier les candidats dont le handicap n'en requiert pas.

Attaques et détournements de l'obligation d'emploi

Pendant ses premières années d'existence, l'AGEFIPH a, du fait d'une lente montée en charge, récolté beaucoup plus d'argent qu'elle ne pouvait en employer à des actions d'insertion, ce qui a généré des réserves financières de plusieurs milliards de francs. Confronté à la fin des années 1990 à un important déficit du régime d'assurance-chômage, le Gouvernement a unilatéralement décidé, pour le financer, de prélever 1,5 milliards de francs (230 millions d'euros) des réserves de l'AGEFIPH. Face à la protestation syndicale et associative, cette ponction s'est transformée en garantie d'un emprunt de 750 millions de francs (115 millions d'euros) effectué par l'Unedic, qui gère les cotisations chômage prélevées sur les salaires.

Depuis, les Gouvernements successifs ont privilégié une autre solution pour réaliser des économies sur les comptes sociaux qui entrent dans le cadre de la dette publique (pour mémoire le budget de la France est en déficit constant depuis 1975) : transférer sur le budget de l'AGEFIPH un certain nombre d'aides d'État, dont la garantie de ressources des travailleurs handicapés en Etablissements et Services d'Aide par le Travail (Esat) et le financement de stages de formation professionnelle. La loi de finances pour 2011 a opéré des transferts de compétences, l'AGEFIPH devant assurer le contrôle des Déclarations Obligatoires d'Emploi de Travailleurs Handicapés (DOETH) que doivent établir chaque année les entreprises assujetties, la gestion et le financement du dispositif de la reconnaissance de la lourdeur du handicap, et financer la totalité des stages de formation professionnelle destinés aux travailleurs handicapés. Ce transfert a entraîné, en pleine crise économique, la perte de 100 millions d'euros de financement de cette formation professionnelle. L'AGEFIPH est devenu un monopole de fait en matière de décision d'action et de financement de l'emploi des personnes handicapées dans le secteur privé, une sorte d'administration privatisée.

La modification législative de 2005 autorise les employeurs à ne pas verser leur contribution AGEFIPH s'ils concluent un accord d'entreprise contenant des objectifs et actions d'insertion de travailleurs handicapés. Ces accords sont contrôlés par l'État, mais la vérification s'avère laxiste par manque de moyens en personnel. Cela a entraîné plusieurs conséquences :

- imputation d'actions de culture d'entreprise et de communication externe tel le sponsoring d'handisportifs lors des Jeux Paralympiques ;
- fixation d'objectifs de recrutement irréalistes accompagnés de participation formelle à des séminaires, forums ou salons servant à justifier la carence.

L'employeur peut ainsi déployer une visibilité de son action prétendue, et faire de la communication sans lien direct avec l'emploi sans que cela grève son compte de résultat, en rentabilisant une sortie obligatoire de fonds : il affecte à ses actions de communication interne et externe une somme d'argent qu'il aurait obligatoirement dû déboursier. Le développement de ces accords a essentiellement bénéficié aux entreprises importantes et

aux groupes, seuls à disposer d'un service structuré de gestion des ressources humaines et d'une Mission Handicap. Toutes les dépenses afférentes à l'emploi des personnes handicapées y sont intégrables, jusqu'au coût des annonces de presse.

Peu après les Jeux de Pékin 2008, un syndicat d'une grosse firme de services informatiques a dénoncé l'accord d'entreprise, fait semble-t-il encore unique, au risque pour les syndicalistes de subir de virulentes réactions et pressions : par exemple, pour compenser l'inaccessibilité des transports collectifs l'entreprise finançait à ses quelques salariés handicapés le coûteux déplacement en taxi, dont l'éventuelle suppression a entraîné la vive protestation des salariés concernés. Cette entreprise avait imputé au titre de l'emploi des personnes handicapées le voyage de cadres dirigeants aux Jeux Paralympiques de Pékin, et pas au tarif économique des billets d'avion. Malgré ces dépenses somptuaires, elle n'avait réussi à consommer que 20% de la contribution qu'elle aurait dû verser à l'AGEFIPH !

Nombre d'employeurs ont saisi l'opportunité de rentabiliser un budget qui doit obligatoirement être consommé, sous peine que le reliquat soit reversé à l'AGEFIPH. Cela sans faire d'effort particulier de recrutement et tout en soignant l'image de l'entreprise en terme de Responsabilité Sociale et Environnementale. Tout récemment, on a même constaté qu'une délégation régionale de l'AGEFIPH s'était associée à une organisation patronale pour financer des baptêmes de l'air à des personnes aveugles afin de présenter un matériel dédié aux loisirs !

La modification législative de 2005 a également généré l'expansion presque exponentielle du nombre de web diffuseurs d'offres d'emploi privilégiant les personnes handicapées, offres réelles ou supposées. Les Missions Handicap des entreprises sont invitées à conclure des partenariats marchands, publient leurs offres et consultent les Curriculum Vitae mis en ligne par les demandeurs d'emploi handicapés. Echappant à tout contrôle, ces web diffuseurs sont nombreux, et il s'en crée encore alors que de l'un à l'autre l'on peut retrouver les mêmes entreprises, offres et candidats. Deux politiciennes ont également investi le secteur.

La première, Marie-Anne Montchamp, fut secrétaire d'État aux personnes handicapées en 2004-2005 et a défendu au Parlement la loi du 11 février 2005 « d'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Membre de l'union pour un Mouvement Populaire (UMP), elle a créé le club Entreprises et Handicap, d'abord discrètement et informellement alors qu'elle était ministre puis lui a donné une existence légale et publique après son éviction du Gouvernement en mai 2005 suivie d'une mission spéciale confiée par le Président de la République, Jacques Chirac, elle-même précédant cinq ans de mandat de députée (2007-2012) dont deux années de retour au Gouvernement (2010-2012). Son club réunit de grandes entreprises françaises qui le financent et se veut un lieu de réflexion sur les pratiques de recrutement et d'insertion.

La seconde politicienne, Martine Carrillon-Couvreur, est députée du Parti Socialiste et également présidente du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH). Elle a également créé son club d'entreprises, Handiclub Emploi, semblable à celui de Madame Montchamp, mais publiquement alors même qu'elle commençait à présider le CNCPH. L'implication sous cette forme de politiciens « aux affaires » entraîne un mélange des genres et une instrumentalisation politique de l'emploi des personnes handicapées, établissant un lien direct, visible et médiatisé entre lobbying, propagande et législateur.

Des perspectives floues

Actuellement, l'AGEFIPH emploie plus d'argent qu'elle n'en récolte, ce qui a conduit son Conseil d'Administration à réduire son programme d'interventions. En pratique, l'organisme n'est plus en mesure d'apporter aux travailleurs handicapés toute l'aide qui leur est nécessaire, et les dossiers sont sélectionnés selon des critères discriminants non publics, variables selon les régions en fonction des tensions existantes dans le marché local du travail. Contrairement aux objectifs de la loi de 2005, l'AGEFIPH n'est pas en mesure de compenser le handicap au travail.

Le Gouvernement actuel affirme comme une priorité l'insertion professionnelle des personnes handicapées, sur laquelle il peut agir en faisant voter par le Parlement des dispositions légales ou prendre des décrets. Il envisage d'inciter les bénéficiaires de revenus de remplacement (pensionnés d'invalidité et Allocataires aux Adultes handicapés - AAH) à prendre un emploi, au besoin en rendant plus restrictives les conditions d'octroi de l'AAH perçue par près d'un million de personnes. Il répondrait là à une demande de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) formulée en 2003 dans son rapport « Transformer le handicap en capacité – promouvoir le travail et la sécurité des personnes handicapées » et réitérée depuis, qui privilégie les politiques d'activation et réserve le revenu de remplacement aux personnes considérées inaptes à tout emploi, et réduirait la dépense publique puisque cette AAH est intégralement financée par le budget de l'État à hauteur de 9 milliards d'euros. Mais du fait des transferts de charges et de compétences opérés ces dernières années, l'État a perdu une grande part de légitimité à agir et risque d'apparaître comme le « Grand méchant loup ».

Théoriquement, le chômage des travailleurs handicapés serait intégralement résorbé si l'obligation d'emploi était respectée : le nombre de chômeurs est égal à celui des emplois manquants. Mais ces emplois ne correspondent pas à la population actuelle des chômeurs handicapés, essentiellement sans qualification ou diplôme. Ce n'est qu'avec un important effort de formation et reconversion professionnelles, qui n'est actuellement pas financé, et une amélioration du parcours scolaire et universitaire des jeunes handicapés que l'obligation d'emploi pourra espérer atteindre son objectif. La France comptait 5.230 étudiants tous cursus confondus en 1998, et 13.382 à la rentrée 2011. Ils constituent l'avenir de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés.

Références légales

Loi du 23 novembre 1957 sur le reclassement des travailleurs handicapés

<http://tinyurl.com/Loi57-1223>

Loi du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés

<http://tinyurl.com/Loi87-517>

Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

<http://tinyurl.com/Loi2005-102>

Ressources documentaires

Rubrique Documentation du site Internet de l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH)

www.agefiph.fr

Articles parus sur le magazine www.yanous.com (utiliser le moteur de recherche interne avec les mots "emploi" et "Agefiph")

5. L'INTÉGRATION PROFESSIONNELLE DES PERSONNES AVEC UN HANDICAP :

QUOTA OU TALENT... ET POURQUOI PAS LES DEUX ?

Par Yves VEULLIET (IBM), Diversity & Inclusion Program Manager Europe Major Markets, Diversity Leader BeNeLux, HR Integrated Services Team (IST)

J'adresse mes remerciements aux hôtes du jour : il est en effet rare de s'adresser au secteur privé dans ce genre de colloque !

Chez IBM, je suis chargé d'implémenter au niveau européen des programmes visant à une meilleure intégration de groupes minoritaires, pas seulement des personnes avec un handicap mais aussi d'autres groupes « diversité culturelle et autres ». J'ai été pendant deux ans en mission au Canada, ce qui m'a permis de comparer un peu les approches culturelles et législatives qui sont radicalement différentes en termes d'inclusion des personnes handicapées dans le milieu du travail.

Revenons dans notre Région.

On m'a demandé aujourd'hui d'aborder la perspective de l'employeur par rapport aux politiques de quotas. Plus de 90 % de la force de travail engagée par des entreprises telles qu'IBM ont une formation de niveau universitaire, voire plus. A partir du moment où nous devons repérer et attirer des personnes avec un niveau de formation adéquat, ça devient extrêmement difficile de pouvoir identifier des personnes en situation de handicap sur le marché... tout simplement parce qu'il y en a très peu.

Mais essayons de redéfinir ce que ça veut dire de travailler. Ça veut dire acquérir des aptitudes, des compétences et des talents dans des écoles, dans des ateliers, dans des universités, etc. Une fois que vous avez un travail, valide ou moins valide, il faut s'y rendre : sur le lieu de travail, chez le client... Puis il faut rentrer chez soi le soir. Il y a aussi une partie d'interactions sociales au sein de l'entreprise (fêter un contrat, un départ à la retraite,...). Il faut donc aller au restaurant, au bar etc. Dès lors, quand vous êtes une personne avec un handicap, tous ces bons moments deviennent extrêmement compliqués à vivre. Il faut en effet avoir accès aux lieux où s'acquièrent les aptitudes et compétences que l'on réplique ensuite pour un employeur ou pour soi-même. Si vous n'avez pas accès à toute cette infrastructure comment vendre son CV de manière à ce qu'un employeur soit attiré, qu'il puisse ensuite vous engager, même avec un handicap ? A partir du moment où les transports, les infrastructures en général n'ont pas un niveau d'accessibilité raisonnable, ce qui est le cas chez nous, pardon de le dire, du point de vue de l'employeur, il devient extrêmement difficile d'engager quand on sait que la personne aura des problèmes récurrents pour se rendre sur le lieu de travail, pour aller chez un client, pour rentrer chez soi. Au niveau de l'intégration sociale, de la vie sociétale en entreprise, en tant que personne handicapée vous avez un effort supplémentaire à faire afin d'être complètement intégré parce que, admettons-le, ce n'est pas « naturel » d'interagir avec des personnes en situation de handicap dans un contexte professionnel, ou même de façon générale, quand on n'y est pas habitué. A partir du moment où les restaurants, les cinémas, les lieux de divertissement en général, ne sont pas accessibles, l'intégration sociale devient extrêmement difficile.

Quelles sont les implications de ce qui précède au niveau des quotas ?

J'ai eu l'occasion d'examiner la situation de divers pays européens où les politiques de quotas sont en place : les résultats ne répondent véritablement pas aux attentes. Dans une logique wallonne, parler de quotas dès à présent, c'est un peu mettre la charrue avant les bœufs. En effet, en l'absence d'une accessibilité raisonnable (telle qu'elle vient d'être décrite), il est très difficile de demander aux employeurs d'intégrer des personnes handicapées au sein de leur force de travail : cela n'a tout simplement pas de sens. Une politique de quotas n'est réellement efficace, j'ai pu le constater sur le terrain, que quand elle

n'est pas la pierre angulaire d'une politique d'intégration de personnes en situation de handicap : il faut préalablement penser à créer une société dont l'ensemble des infrastructures est raisonnablement accessible. Je ne parle pas de « design universel », je ne suis pas rêveur, je veux dire qu'à partir du moment où votre société n'a pas un niveau d'accessibilité raisonnable, une politique de quotas sera totalement contre-productive, tant pour les employeurs qui se sentiront forcés d'intégrer des personnes porteuses d'un handicap, alors qu'ils n'en n'ont ni l'envie ni la nécessité, que pour la personne en situation de handicap qui ne sera pas engagée sur base de ses compétences ou de son talent mais simplement parce qu'elle fait partie d'un lot statistique. Pour donner un exemple concret, en République tchèque, une personne, travaillant dans l'administration publique de la ville de Prague, rangeait des fax par ordre alphabétique... en ayant par ailleurs fait 8 ans d'université. Les infrastructures n'étant pas accessibles, c'est l'endroit qu'on lui avait trouvé qui déterminait ses tâches...

Une société « raisonnablement accessible » par contre permettrait d'ouvrir les portes de la formation supérieure (notamment) aux personnes en situation de handicap et leur permettrait ensuite d'accéder aux niveaux de travail adéquats à leur formation, dans n'importe quel environnement. Avant que cette société soit en place, il faut oublier les quotas... Ainsi, au Canada, il n'y pas de quotas. Mais l'arsenal législatif est très coercitif quand il s'agit d'accessibilité. Concrètement, dès l'âge de 3 ans, les enfants à mobilité réduite, par exemple, se retrouvent dans les mêmes classes que tous les autres enfants (note : je n'aborde pas ici la problématique du handicap mental qui nécessite une autre approche). Les enfants se retrouvent dans un environnement absolument normal parce que le niveau d'accessibilité est quasiment idéal. Ceci a pour conséquence, que 20 ans plus tard, quand un manager (valide) rencontre un postulant en fauteuil roulant, il n'aura aucun problème parce que, depuis l'âge de 3 ans, il aura quotidiennement rencontré cette situation... La perception d'une personne en situation de handicap dans les sociétés nord-américaines est radicalement différente de la nôtre tout simplement parce que la société est très nettement plus accessible qu'ici... Les idées toutes faites relatives à la fragilité psychologique, à la moindre productivité, à la fragilité de la santé, etc. ne sont pas absentes pour autant, mais la présence quotidienne de personnes en situation de handicap dans tous les pans de la société lève toute une série de freins à l'intégration des personnes avec un handicap.

En guise de conclusion, je voudrais insister sur le rôle de la personne en situation de handicap elle-même, en tant qu'ambassadeur de sa propre vie. Quand un handicap est acquis, il commence par provoquer une forte baisse de la confiance en soi. J'ai moi-même été victime d'un accident de moto en 1987, à 21 ans. Il m'a fallu des années pour retrouver suffisamment de confiance en moi pour me lancer dans la recherche d'un emploi qui corresponde à mes attentes. Il faut reconnaître que, d'un point psychologique, dans un premier temps, certaines personnes frappées par un handicap ont tendance à tout attendre de tout le monde : des institutions qu'elles nous aident, du gouvernement qu'il nous donne une allocation, des institutions scolaires qu'elles s'occupent de nos transports etc., des employeurs enfin qu'ils viennent nous chercher afin de nous engager...

Il faut donc partir du fait existant et l'intégrer : la société n' imagine pas qu'elle a besoin de nous ; on pourrait formuler ceci de la façon suivante : pourquoi, se demandent les CEO, devrais-je engager une personne handicapée pour faire un job qu'une personne valide pourrait faire ? Tant que vous ne pouvez pas répondre sincèrement, clairement, objectivement à cette question aucun programme d'intégration au monde ne pourra fonctionner. C'est ce en quoi la personne en situation de handicap a un rôle-clé à jouer. Il lui revient de démontrer que ses talents peuvent réellement bénéficier à une entreprise (dans

un cadre accessible, bien sûr). Si une personne en situation de handicap, dans une société raisonnablement accessible, est suffisamment ouverte pour prendre un peu de distance par rapport à elle-même et mettre l'employeur à l'aise, les choses se passent bien...

6. L'EMPLOI PROTÉGÉ : RÉALITÉS D'AUJOURD'HUI ET ENJEUX POUR DEMAIN

Introduction par M. Guy NISSET, président de l'EWETA, entente wallonne des entreprises de travail adapté

Je présente tout d'abord mes excuses aux deux interprètes en langue des signes, je n'ai pas fait mon travail : je n'ai pas de support écrit.

Je suis heureux de prendre la parole après deux personnes qui « parlent vrai », le « parler vrai » est une condition indispensable à la question du travail des personnes handicapées.

Je me vais me consacrer aux chiffres avant de laisser la parole à Jean-François Declercq (de l'ETA « Le Trait d'Union », à Mouscron) qui présentera ce qu'est la gestion d'une ETA sur le plan concret.

Le secteur des ETA emploie 8 100 travailleurs, dont 6 900 personnes handicapées subventionnées par l'AWIPH. Il y a actuellement 54 ETA, situées dans les différentes sous-régions de la Wallonie. Depuis trois ans, nous avons malheureusement enregistré 3 liquidations (dans le cas d'asbl, on ne parle pas de faillites) et quelques regroupements, ce qui fait que nous sommes passés de 60 à 54 ETA.

La population qui est occupée dans ces ETA est majoritairement masculine ; nous travaillons actuellement à ajouter à la diversité actuelle cette « autre diversité »... Le point positif est que 86 % des contrats conclus dans les ETA sont des CDI. Nous sommes assez fiers de ce pourcentage, peu d'entreprises de l'industrie classique ont un taux d'emploi pérenne (que du moins nous espérons pérenne) de ce niveau.

Les sources de financement qui, il y a une vingtaine d'années, représentaient en termes de subventions de la Région wallonne, 60 % de notre budget annuel, se réduisent d'année en année et la part que nous devons mettre pour équilibrer nos structures est passée à 60 %, issus de notre chiffre d'affaires propre (vente de services, vente de produits, sous-traitance). Je signale que ces deux derniers secteurs, sous-traitance et services, sont majoritaires. Mais, dans un avenir proche, il sera nécessaire de penser en termes d'activités non-délocalisables.

Nous sommes confrontés à la concurrence des prisons et pays émergents (peut-être pas encore entre nous - quoique tout doucement elle s'installe, tout en admettant qu'il y ait de la place pour tout le monde). La crise économique fait que les engagements de travailleurs valides et bénéficiant d'aides à l'emploi ont tendance à prendre le pas sur celui des personnes qui sont en situation de handicap.

Je passe la parole à J-F Declercq avant de reprendre la parole pour conclure.

UN EXEMPLE CONCRET : LE TRAIT D'UNION (MOUSCRON)

Par Jean-François Declercq

A une époque, on appelait les Entreprises de Travail Adapté (ETA), des « ateliers protégés », leur vocation était essentiellement sociale. Les activités se limitaient à des travaux simples, à des activités dites occupationnelles.

Il convient de dire que beaucoup de gens ont gardé cette image.

Le décret du GW de 1995 a consacré un changement fondamental du secteur, notamment en instaurant un salaire minimum garanti, qui a rendu obligatoire la professionnalisation des processus et des productions dans les ETA. Des critères de rentabilité, de qualité, de respect des délais de production ont été introduits dans les entreprises...

Pour faire l'historique par dates du Trait d'Union :

- en 1969, à l'initiative du CPAS de MOUSCRON, des travaux occupationnels sont réalisés dans les grandes caves du CPAS ;
- en 1986, avec de nouvelles activités, le Trait d'Union déménage rue du Pont Vert pour gagner un peu d'espace ;
- en 1994, la professionnalisation du secteur en général et de l'atelier en particulier l'oblige à s'installer au cœur du zoning de « La Martinoire » avec un entrepôt de 4.000 m² ;
- en 2008, le développement des activités de sous-traitance permet de construire un nouveau bâtiment et de porter la surface totale de travail à plus de 8.500 m².

Le système de fonctionnement du Trait d'Union

Je vais dans un premier temps évoquer le volet économique, puis le volet social et enfin je dirai un mot des contrats d'entreprise.

C'est l'arrêté du Gouvernement wallon du 7 novembre 2002 qui fixe les nombreuses conditions permettant l'agrément et le subventionnement des ETA. Y travaillent des ouvriers reconnus par l'AWIPH. Ceux-ci reçoivent un pourcentage de perte de rendement calculé, entre autres, sur base de la nature de son handicap, de sa scolarité, etc. Ce pourcentage définit le montant du subside sur salaire à percevoir par l'entreprise.

Les types d'handicaps présents au Trait d'Union

98% du personnel de production est reconnu par l'AWIPH et possède l'autorisation de travail en ETA délivrée par le bureau régional (de Mons, pour ce qui concerne le Trait d'Union).

On compte environ 50 % de handicap mental, pratiquement 30 % de handicap physique, des handicaps sensoriels aussi. On constate une évolution récente, c'est la présence du « handicap social », encore marginale cependant.

La dualité Economie/Social

Si notre objectif premier et principal est l'accomplissement du volet social, il ne peut cependant pas être atteint sans le développement du volet économique !

Au cœur de l'aspect social, on retrouve la volonté de fournir un emploi rémunérateur, ce qui nécessite par ailleurs d'adapter les postes de travail, de fournir une assistance sociale et de favoriser l'autonomie, la formation, etc.

Ce volet ne peut être atteint sans porter une grande attention au volet économique, destiné en tout premier lieu à assurer la pérennité des emplois actuels. Il vise aussi, bien sûr à répondre aux attentes des clients afin de créer des revenus et de pouvoir développer de nouveaux postes de travail.

Les missions.

Le Trait d'Union a défini deux types de « clients ».

La mission principale du Trait d'Union est de fournir un emploi rémunérateur à des personnes dont le handicap rend difficile l'intégration dans le monde ordinaire du travail : ce sont les *clients internes*.

Pour atteindre cet objectif, l'Entreprise de Travail Adapté s'est intégrée dans le tissu économique régional, elle propose à ses partenaires, aux clients commerciaux, une large gamme de services répondant à leurs attentes, ce sont les *clients externes*.

Afin de satisfaire tous ses clients, l'entreprise s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue par une culture de la Qualité.

Pour ce qui concerne les clients internes, la culture de la qualité préconise de :

- Procurer un cadre de travail sécurisé ;
- Fournir un travail rémunérateur ;
- Adapter les postes de travail ;
- Assurer une formation continue ;
- Favoriser l'autonomie ;
- Reconnaître le travail accompli ;
- Assurer un suivi social et une aide administrative.

Pour les clients externes, les choses sont plus classiques, il s'agit de :

- Accompagner les clients dans l'analyse de leurs besoins et attentes ;
- Assurer le devoir de conseil ;
- Proposer des solutions en cohérence avec les attentes du client ;
- Offrir des prix compétitifs ;
- Assurer la meilleure réactivité dans la collaboration ;
- Assurer la confidentialité de toutes les informations ;
- Privilégier les exigences de qualité, souplesse et rapidité.

Les méthodes et les outils

Pour les clients externes, un « ERP » a été mis en place -Enterprise Resource Planning, un logiciel qui soutient tous les processus au sein de l'entreprise : gestion de production, gestion commerciale, logistique, contrôles qualité, ressources humaines, comptabilité, contrôle de gestion, paie.

Pour les clients internes, on utilise l'outil MOSTRA (on y reviendra plus loin) : il s'agit de la méthode de « Management des Objectifs Sociaux pour les Entreprises de Travail Adapté ».

Le volet économique au trait d'Union

Les activités commerciales

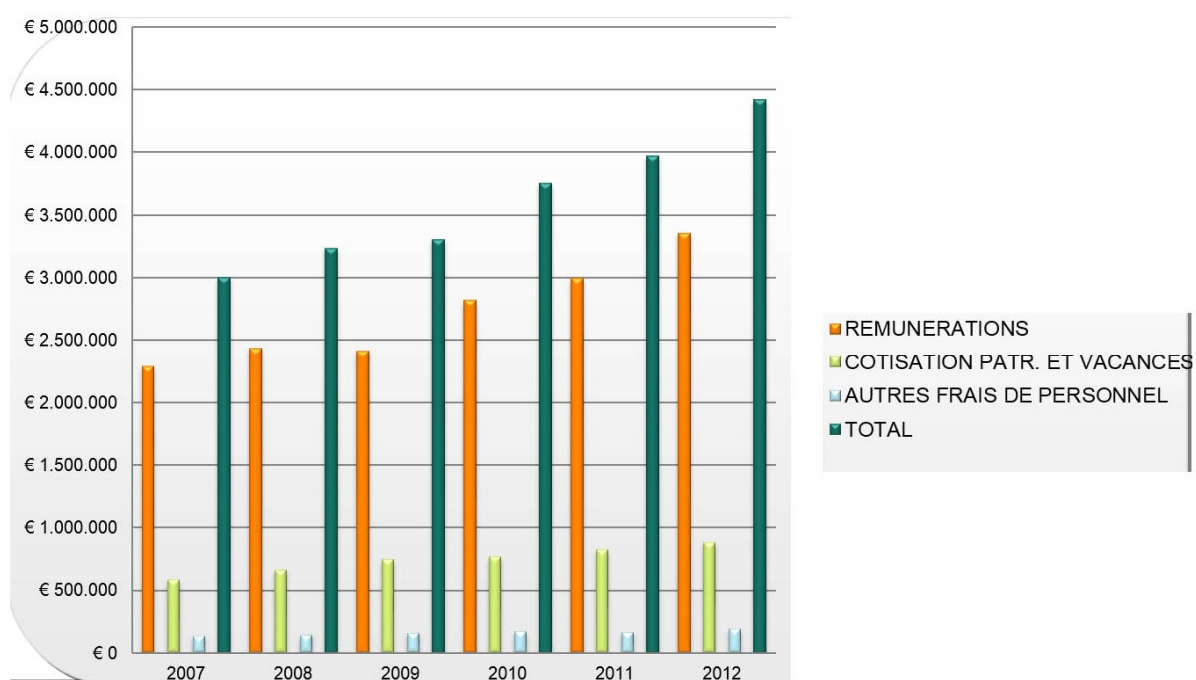
Nous avons essentiellement comme activités le conditionnement en salle blanche (en salle propre), le conditionnement manuel, la mise sous film, la sous-traitance industrielle, le textile, la confection, l'entretien des espaces verts et les partenariats via les contrats d'entreprise. Nous sommes engagés dans le processus de certification ISO 9001, aussi bien sur le volet commercial que social.

La répartition des entrées financières

Le chiffre d'affaires propre, généré par les activités commerciales, représente 55 % des rentrées, les 45 % restants sont constitués par les « subsides AWIPH » sur salaire.

L'évolution des charges salariales

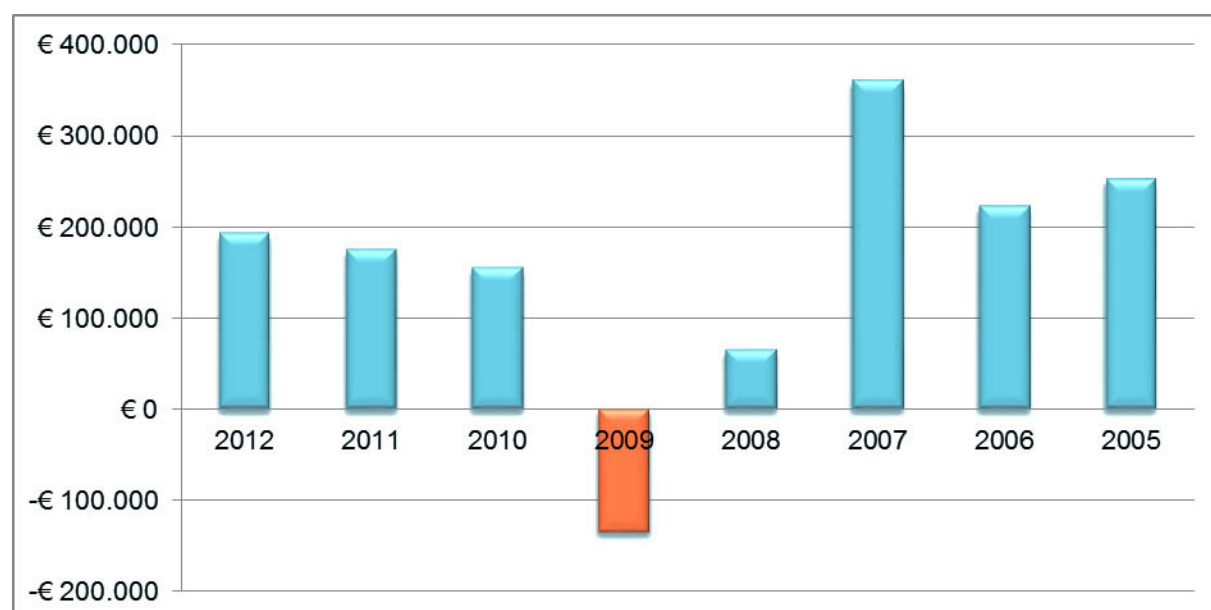
On constate une grosse augmentation des charges salariales. On peut tout d'abord l'expliquer par l'augmentation du personnel engagé au Trait d'Union, et ensuite par les avancées sociales, c'est-à-dire des résultats des concertations avec les délégations syndicales etc., les indexations qui viennent augmenter fortement les rémunérations.



Les ETA sont-elles « riches » ?

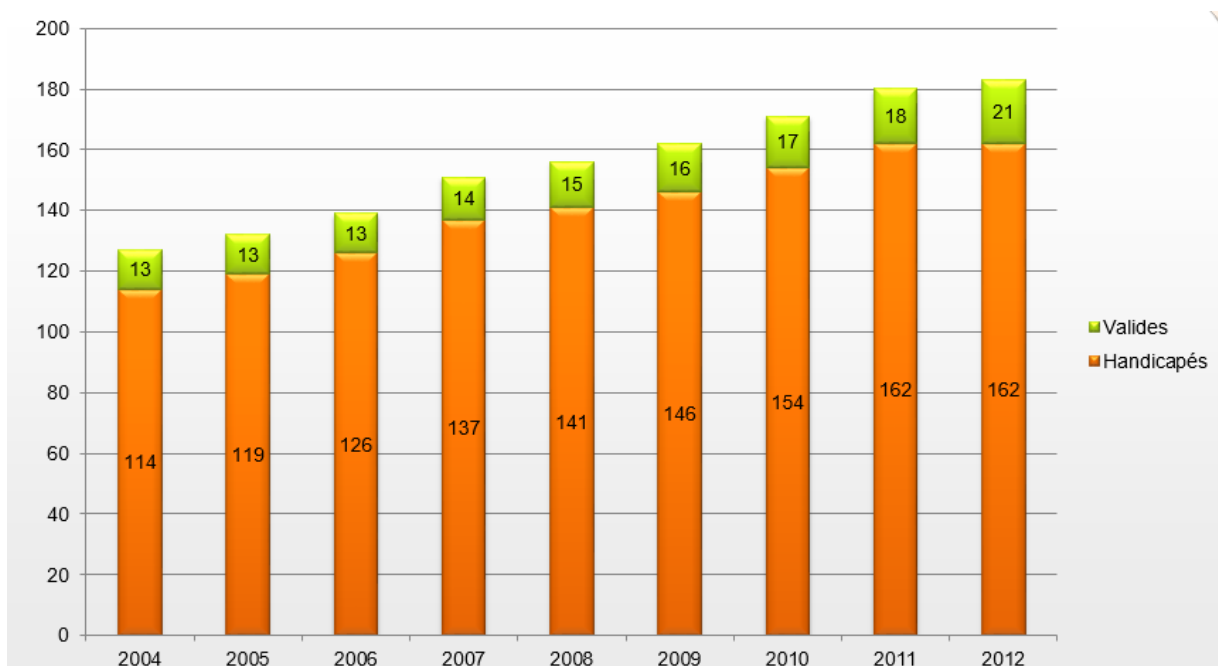
Quand on compare les 190 000 euros de résultats en 2012 aux 4,4 millions de charges salariales, on se rend compte qu'on ne gagne pas énormément d'argent, si bien que toute anicroche économique, comme la crise financière de 2008, influe directement sur l'activité de l'ETA comme le démontre le résultat négatif de 2009.

Evolution du résultat d'exploitation du Trait d'Union :

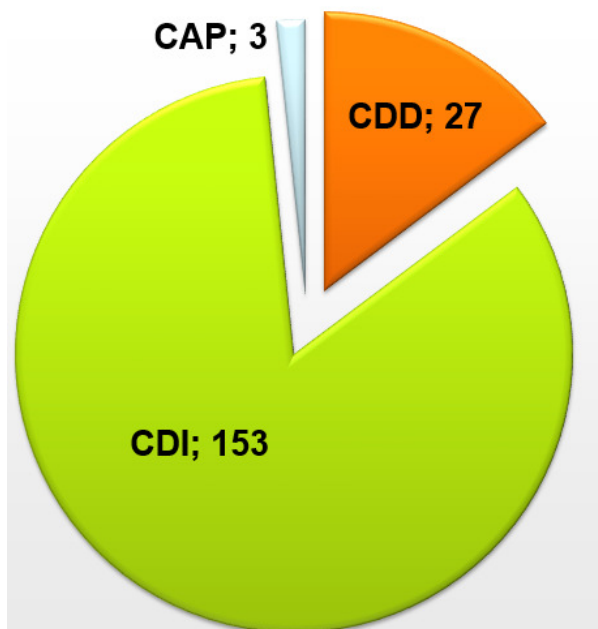


Le volet social au Trait d'Union

Le nombre d'emploi (évolution)



Nature des contrats au 31/12/2012



Les « CAP » sont des contrats d'apprentissage professionnel; il s'agit des personnes qui sont en cellule d'accueil.

Le service social

Toutes les ETA ont un service social, puisqu'il s'agit d'une obligation imposée par l'AWIPH.

Le service social assure un rôle effectif d'aide, de conseil et de suivi auprès des travailleurs handicapés en garantissant, si nécessaire, un relais vers des services extérieurs.

On distingue trois actions principales :

-les demandes d'avance : elles passent par le service social parce qu'il revient au service d'essayer de détecter l'existence de problèmes éventuels liés à cette demande d'avance, s'il y a nécessité d'aller vers une guidance budgétaire ou vers une aide encore plus soutenue à la gestion du budget de la personne voire du couple...

- les demandes d'aide administrative : Il s'agit ici essentiellement des courriers, des impôts, des documents administratifs à compléter,

- le soutien moral : il s'agit, par exemple, de petits épisodes dépressifs, de la gestion de situations conflictuelles, liées à la présence importante des personnes en situation de handicap mental.

MOSTRA : Management des Objectifs Sociaux pour les Entreprises de Travail Adapté

La mission principale de notre entreprise est de fournir un travail rémunérateur à des personnes dont le handicap rend difficile l'intégration dans le monde ordinaire du travail. Tant qu'à procurer de l'emploi, autant le faire bien ! C'est pourquoi nous avons mis en place, conjointement avec l'ETA Enghien, un système qui nous permet d'évaluer notre travail « social ».

La définition complète (et quelque peu rébarbative) de ce « management » est la suivante : ensemble des activités qui concernent la planification, la mise en œuvre, le contrôle, et l'amélioration continue des processus visant à la satisfaction des besoins et des attentes des personnes handicapées. On essaie de placer le système ISO au sein de nos activités sociales puisque l'on a défini le client interne comme étant la personne handicapée.

Première phase : déterminer le positionnement de nos clients internes

Nous utilisons 6 indicateurs pour ce faire :

Implication : l'intensité de l'effort déployé dans la réalisation d'une tâche

Intégration : le degré d'appartenance à un tissu socio-organisationnel

Emploi : la rémunération prime sur le travail

Travail : l'importance de la réalisation d'un travail « bien fait »

Handicap : la perception de son propre handicap

Perte de rendement : la perte de rendement définie par l'AWIPH

Deuxième phase : déterminer les besoins et attentes de nos clients internes

Nous utilisons 9 critères pour déterminer les attentes et les besoins :

Performance : le besoin de faire les choses correctement

Relations : le besoin de relations humaines agréables

Hétéronomie : la faculté de s'en remettre à quelqu'un pour agir

Autonomie : la capacité d'agir librement

Rémunération : l'intérêt pour l'ampleur de la contrepartie financière

Tâche : l'intérêt pour le travail à réaliser

Stabilité : la recherche de structure, de règles permanentes...

Changement : la recherche de nouveautés, de nouveaux postes...

Reconnaissance : la recherche de considération

Troisième phase : cibler les objectifs et les actions à mettre en place

Pour chacun des 9 critères précédents, pour chaque personne et dans chaque secteur d'activités sont construits des « tableaux d'action », semblable à celui-ci :

Axe stratégique	Actions	Moyen(s)	Durée	Indicateur(s)
P E R F O R M A N C E	Adaptation du travail et du poste en fonction de l'ouvrier (limitations physiques, capacités, personnalité...)	Humain et Financier	Toute l'année	A définir en fonction de chaque structure
	Communiquer positivement.	Humain	Toute l'année	
	Transmettre toutes les remarques du client. Ne pas se limiter aux remarques négatives, mais bien communiquer les idées positives !	Humain	Toute l'année	
	Permettre au personnel de prendre des initiatives. Si une personne en montre l'envie et les capacités, la valoriser par un poste de « chef de table »	Humain	Toute l'année	
	Initiation de la méthode 5S	Humain et Financier	Toute l'année	
	Présence d'un moniteur sur chaque secteur (tutorat + poussé). Le moniteur est présent pour répondre aux questions, écouter les suggestions et aider l'ouvrier s'il en exprime le besoin	Humain	Toute l'année	

Quatrième phase : vérifier si les objectifs sont atteints (Indicateurs Qualité), compléter, ajouter de nouveaux éléments

L'enquête sur les besoins est réalisée tous les 6 ans durant lesquels prennent place deux enquêtes de satisfaction pour vérifier si les actions entreprises fonctionnent, atteignent leurs objectifs et afin, si nécessaire, d'apporter les ajustements nécessaires ou de recentrer certaines actions.

La cellule d'accueil

C'est une structure qui permet à des personnes handicapées, de forme 2, n'ayant jamais travaillé ou ayant décroché du monde du travail, de s'acclimater progressivement aux réalités du travail en E.T.A (Entreprise de Travail Adapté). Elle se compose d'un maximum

de 6 personnes qui sont continuellement encadrées par un travailleur social. Sa tâche principale est de les faire évoluer à un rythme qui leur convient pour ainsi tendre vers une plus grande autonomie et polyvalence.

La cellule de maintien

C'est un dispositif de maintien destiné aux travailleurs handicapés dont les aptitudes physiques, sensorielles ou mentales ne correspondent plus aux exigences du poste de travail auquel ils sont occupés.

Avec l'avancée en âge, un certain nombre de difficultés peuvent survenir pour ces travailleurs : ils peuvent être touchés par une plus grande fragilité, une diminution de leurs capacités professionnelles, une baisse de motivation ou encore une transformation de leur environnement familial. Ils ont généralement aussi beaucoup de difficultés à se projeter dans l'avenir et à envisager le moment de leur retraite.

Ce travail est basé sur un accompagnement individuel spécifique.

Quelques exemples concrets de la vie sociale au Trait d'Union

Puisque les travailleurs, de façon générale n'ont pas accès ou ne recherchent pas spontanément ces informations, la réalisation de valves sociales permet de rendre disponibles des informations utiles comme les horaires et tarifs des plaines de jeux, les accueils extrascolaires, les possibilités pour remplir sa feuille d'impôts, un maximum d'infos utiles pour une meilleure intégration sociale, etc.

Il avait été constaté que la vie familiale posait parfois des problèmes sur le plan de l'organisation, c'est pourquoi une centrale d'habits pour les nourrissons et jeunes enfants a été créée. Destinée au personnel du Trait d'Union, elle est disponible sur demande auprès du service social et rencontre un franc succès. Bel exemple de solidarité puisque c'est le personnel qui dépose les habits dont il n'a plus l'utilité.

D'autres initiatives sont prises encore : des journées sportives inter-ETA (foot, vélo, balade, pétanque, etc.) ou un barbecue géant pour le personnel...

Les contrats d'entreprise

Les contrats d'entreprise sont une spécificité du secteur des ETA, qui permet de placer, avec un encadrement spécifique, du personnel dans une entreprise privée. L'accord préalable de l'AWIPH est nécessaire. Dans le cas du trait d'Union, le personnel est pris en charge au trait d'Union, conduit à l'entreprise et y est repris en fin de journée.

On peut mettre en avant 4 atouts de cette pratique :

- *Favoriser l'autonomie* : le contrat d'entreprise permet de travailler dans un nouvel environnement ;
- *Valorisation du travail* : le contrat d'entreprise permet une véritable intégration dans une entreprise dite « normale » ;
- *Réponse à un désir de discrétion* : le contrat d'entreprise permet à de nombreux travailleurs de ne pas porter « l'étiquette ETA », qui reste, selon certains, stigmatisante ;
- *Formation continue* : le contrat d'entreprise permet l'acquisition de nouvelles procédures, formations spécifiques en entreprise, etc.

Pour l'exercice 2012, ils occupent un tiers de notre personnel de production.

- Ci-après, deux extraits du petit journal interne destiné au personnel (en date du mois de mars 2011).

« Le travail est diversifié. Il y a moins de stress peut-être parce qu'on est un peu plus autonome tout en restant encadrés par un responsable. Même si on est à l'extérieur, on peut évoquer nos idées, par exemple, proposer une méthode de travail différente : ajouter une table, prendre en premier une certaine pièce... Pour nous, le travail à l'extérieur est très positif. »

« Je trouve le travail à l'extérieur très agréable. L'environnement est moins stressant. L'atmosphère est plus calme. Les collègues sont très sympathiques. Ils nous ont accueillis chaleureusement. De plus, les horaires de travail sont les mêmes qu'au Trait d'Union et une camionnette vient chercher les ouvriers qui n'ont pas de moyens de locomotions »

- Ci-après la reproduction du journal d'une entreprise dans laquelle travaille du personnel du Trait d'Union (les visages des deux personnes concernées sont entourés).

Nous félicitons vivement Elise et Sylviane pour le travail qu'elles apportent au sein de l'entreprise Limited et ce depuis plusieurs années.

Nous félicitons également Michel Cantraine pour sa nouvelle intégration au sein de cette équipe.



— Limited Edition's 'hands-on' approach extends far beyond the design and creation of its carpets. We have a dedicated team that carefully hand-produces our creative marketing materials as well. Marie-Andrée Bebaere, Marie-Claude Vandoorne, Elise Neirincx and Sylviane Dépinois are the ladies behind Limited Edition's whimsical retail display units, sample cards, specialist mailings and more.

— L'approche de Limited Edition qui consiste à 'mettre la main à la pâte' va nettement au-delà du design et de la création de ses tapis. LE dispose par exemple d'une équipe dévouée qui réalise minutieusement à la main ses propres outils de marketing. Marie-Andrée Bebaere, Marie-Claude Vandoorne, Elise Neirincx et Sylviane Dépinois sont à la base du fantastique Corner LE, des fiches d'échantillon, des publipostages spécialisés et davantage.

Nous soulignons également le travail qu'a pu effectuer le secteur de la confection auprès de l'entreprise Panorama. En effet, celle-ci, très satisfaite, a remercié particulièrement les quatre personnes qui contribuent activement à notre collaboration.

Témoignage vidéo

Il est possible de prendre connaissance sur You Tube (<http://www.youtube.com/watch?v=iY1V9zpVfQM>) d'un exemple de formation, d'intégration et d'émancipation puisque Geoffrey a débuté son parcours au Trait d'Union en cellule

d'accueil et est actuellement occupé en contrat d'entreprise dans une société mouscronnoise.

ETA : LES CONCLUSIONS PAR M. GUY NISSET.

On a pu constater que l'« atelier protégé » que nous avons connu, pour certains d'entre nous, est bien loin.

Vous avez en outre pu voir un certain nombre de mesures qui peuvent être prises dans les ETA : nous essayons de les généraliser. « Mostra » est un exemple, mais vous aussi avez entendu parler des contrats d'entreprise, des cellules d'accueil, des cellules de maintien : l'ensemble de décisions relatives à ces mesures (qui sont encadrées par l'AWIPH mais voulues par le Gouvernement wallon) se sont prises dans cet hémicycle et c'est peut-être l'occasion de remercier les parlementaires qui ont contribué à ces développements successifs. Souvent, des essais que nous avons faits (grâce à des subventions européennes notamment) ont donné naissance aux décisions politiques, il convient donc de remercier aussi l'Europe.

Toutefois, il faut pouvoir aussi « se plaindre » : ici, dans cet hémicycle vont se prendre une série de mesures qui visent à l'économie dans l'ensemble des secteurs wallons dont le secteur de la personne handicapée - pour la 1^{ère} fois impacté. Vous savez que, jusqu'ici, l'AWIPH a été relativement exonérée des impacts budgétaires successifs des mesures d'économie. Cette fois-ci, pour l'exercice 2014, il y a une réduction substantielle et linéaire de 1,25 %. D'autres mesures sont encore annoncées qui accompagneraient le transfert de compétences du Fédéral vers les Régions. Je voudrais quand même rappeler que nous sommes quand même actuellement les seuls partenaires sur le terrain à créer de l'emploi pour les personnes handicapées, très peu le font dans le privé. Je me fais ici le porte-parole de l'ensemble de mes collègues pour dire : « *S'il-vous-plaît ne prenez pas de mesures d'économie au niveau de l'emploi des personnes handicapées, cet emploi est déjà suffisamment fragile* ». Les deux intervenants précédents, messieurs Lejard et Veuillet, ont rappelé que, pour réussir une intégration, il fallait que tout le monde soit autour de la table : les employeurs, les collègues de travail, la formation adaptée, l'accès au système de formation. Ils ont rappelé que, notamment en temps de crise, il était plus facile ou tentant d'engager des chômeurs bénéficiant d'aides à l'emploi que des personnes handicapées inactives depuis un certain temps. Dès lors, s'il vous plaît, messieurs les parlementaires, soyez nos porte-parole, n'amputez pas nos budgets, dans le cas contraire, nous serions deux fois victimes de la crise !

Nous avons réalisé un mémorandum que nous allons envoyer à l'ensemble des parlementaires, tous partis confondus. Je vais livrer quelques-uns de souhaits que nous voudrions voir repris dans les programmes électoraux et ensuite dans les programmes de gouvernement :

-nous voudrions que la cellule de maintien (évoquée par JF Declercq tout à l'heure), qui permet à 140 personnes seulement d'être maintenues à l'emploi, puisse être étendue ; il est vrai que cela à un coût, mais le coût social est bien plus lourd encore pour des personnes qui, un jour, perdent leur statut de travailleur et ne se retrouvent nulle part (parce que s'ils perdent leur emploi, rien n'est garanti quant à leur futur). C'est bien de nulle part qu'il s'agit. Sans accompagnement social, sans moyen d'appréhender l'ensemble des règles qu'il est nécessaire de respecter pour maintenir ses droits sociaux, dont le droit au chômage notamment, et dont on rappelait à quel point elles sont complexes, notamment compte tenu du handicap des personnes ici concernées, sans tout ceci : c'est nulle part !

-la revendication est identique pour les cellules d'accueil qui sont la porte d'entrée, la voie d'accès au travail vers le haut au sortir de l'enseignement spécial. Il faut savoir qu'actuellement il y a moins de 4 % des gens qui entrent directement en ETA au sortir de l'enseignement. Les cellules d'accueil et de formation sont donc indispensables elles aussi. Ces mesures ont fait leurs preuves, nous insistons beaucoup sur cet aspect !

Je m'adresse à présent à l'ensemble des mandataires, qu'ils soient actifs au niveau fédéral, régional, communal, intercommunal, etc. Il s'agit de quelque chose de très simple, c'est-à-dire d'insérer une clause sociale dans les marchés publics. Ça permettrait à l'économie sociale dans son ensemble d'accéder à des marchés, il s'agirait d'un « petit plus » au départ, mais qui nous permettrait d'accéder à des marchés et de ne pas voir délocaliser l'emploi. Ce point est important et... ne coûte rien, il permet simplement de donner un coup de pouce à l'économie sociale. Il ne doit pas forcément s'agir de « marchés protégés » mais plutôt de marchés qui soient dédiés à l'économie sociale et qui visent à continuer d'offrir du travail aux plus fragiles.

Merci de votre attention.

Matthieu Daele :

Nous sommes au moins deux parlementaires à avoir entendu ces paroles prononcées dans l'enceinte du parlement wallon... J'espère que d'autres pourront en prendre connaissance par écrit lorsque vous les leur enverrez. Nous avons à présent quelques minutes à consacrer aux interventions de la salle.

7. LES INTERVENTIONS DE LA SALLE

a) Observations générales d'une personne aveugle de naissance à la recherche d'un emploi depuis longtemps.

Il trouve qu'il y a un double discours. Dans les interventions, il relève que, d'une part, diverses parties doivent être autour de la table, que des aménagements sont nécessaires etc. Mais il rappelle que, d'autre part, les conditions de maintien des droits au chômage se sont considérablement durcies et que des personnes handicapées sont aussi concernées.

Il estime que de nombreuses adaptations sont nécessaires à l'instar de ce qui se fait dans d'autres pays. De même, il souligne qu'un important travail de sensibilisation des employeurs et des collègues de travail est nécessaire. Il insiste pour que les décisions concrètes en matière d'adaptation soient en adéquation avec les discours.

b) Réflexions d'une personne du mouvement « Personnes d'abord » (association d'auto-représentants de personnes ayant une déficience intellectuelle), psychologue dans un SAJA. La société n'est pas adaptée certes, mais si l'on attend que tout soit adapté, que « tout roule », dans 50 ans on parlera toujours des mêmes choses. Si les quotas ne sont pas la solution idéale, elle pense qu'ils peuvent néanmoins s'avérer utiles. Par ailleurs, elle explique que les personnes en situation de handicap doivent « sortir de chez elles », faire la démarche de rencontrer les obstacles qui existent afin d'augmenter la prise de conscience de l'existence des dits obstacles. Certains propos relatifs à des personnes qui ont une déficience intellectuelle ont choqué cette personne, elle a ressenti des « connotations péjoratives » qui l'ont étonnée.

M Veuillet répond sur l'adaptation : il ne faut pas 50 ans pour parvenir à un niveau d'aménagement raisonnable. L'arsenal législatif anglais, par exemple, a permis qu'en 10 ans soit atteint un niveau d'adaptation quasi optimal. Il souligne qu'en Région wallonne il ne

semble pas exister de critères d'accessibilité concrets, réels, il n'existe que des recommandations qui n'ont donc pas de valeur contraignante. Tant qu'il n'y aura pas une législation stricte pour imposer (il souligne) des critères d'accessibilité stricts à toutes les infrastructures, à tous les transports, à toutes les formes d'enseignement, peu de choses changeront et ce sera toujours au détriment des personnes avec un handicap.

L'intervenante précédente précise que, pour elle, il est indispensable que les personnes en situation de handicap démontrent les difficultés existantes afin que les choses changent.

c) Une personne, en situation de handicap, précise qu'il revient aux personnes handicapées elles-mêmes de faire les démarches pour pouvoir entrer dans les écoles, pour pouvoir aller travailler ; pour elle, ce n'est pas la société en général, ni le politique qui ouvrent les portes. Elle a l'impression de devoir cogner sans cesse à un mur comme pour le fissurer afin de pouvoir se faire entendre. Elle précise avoir suivi tout son parcours scolaire dans l'enseignement ordinaire et que « les politiques n'ont rien fait ». Ce sont ses parents et les écoles qu'elle a fréquentées qui ont bougé ; lors de ses études supérieures, il y avait des locaux inaccessibles et c'est la structure scolaire elle-même qui aménagé les locaux, les dossiers introduits auprès des instances décisionnelles n'ayant jamais abouti. Le constat est clair : la société actuelle et les responsables politiques n'ouvrent pas assez les portes.

d) Une autre personne se prononce en faveur des quotas dans les entreprises privées. Les entreprises ne se privent pas d'engager des travailleurs handicapés sur base des contrats d'entreprise évoqués plus tôt, c'est-à-dire pour autant que cela ne leur coûte pas cher. Il y a donc clairement une demande à ce niveau-là, dire le contraire semble aberrant à cette personne qui cite par ailleurs l'exemple du Grand-Duché du Luxembourg où, s'il n'y a pas d'ETA, plusieurs milliers de personnes travaillent dans des entreprises traditionnelles sur base d'un financement par l'Etat. Cet exemple pourrait être suivi chez nous, d'autant que les travailleurs en situation de handicap semblent s'y épanouir plus que dans les ETA.

e) Pour un nouvel intervenant, avant de parler d'intégration par le travail, il faut résoudre le problème de la visibilité du handicap dans notre société. Dès lors que les personnes en situation de handicap, cognitif ou sensoriel, peuvent sortir de chez elles comme tous les citoyens (aller au restaurant, aller en boîte, au cinéma, etc.), une fois qu'elles peuvent rencontrer des gens, elles peuvent s'intégrer. Quand on rencontre des gens, on peut aussi ensuite trouver du travail... Il ne faut pas non plus nécessairement passer par les filières dites spécialisées (même si l'intervenant souligne que l'AWIPH est d'une aide précieuse) pour trouver son épanouissement, ceci peut se faire dans le cadre d'activités non rémunérées. Ainsi cette personne s'est consacrée pendant quelques jours à un passage dans une émission télévisée dédiée à la sexualité. Le fait, pour les personnes en situation de handicap, de s'exposer personnellement, de se montrer, de « taper du poing sur la table » est indispensable, notamment parce qu'elles ont sont les premiers experts en matière de handicap. Elles sont les mieux à même de comprendre ce qu'est s'intégrer et quelles difficultés cela représente.

f) Une autre intervenante, représentante namuroise du mouvement « Personnes d'Abord », se présente comme ayant une déficience intellectuelle. Elle évoque la réelle motivation des personnes atteintes de déficience mentale et déclare que c'est la société, que ce sont les personnes qui ne leur laissent pas de chance. Cette personne s'est battue pour avoir un CAP, elle travaille en cuisine à mi-temps. Elle en tire la conclusion qu'il est nécessaire que les personnes en déficience mentale (notamment) se battent jusqu'au bout pour dire et faire

évoluer les choses. Elle précise enfin qu'elle a beaucoup entendu le mot « handicap », qu'elle ne l'aime pas, elle préfère le mot « personne en difficulté ».

g) Une intervenante, psychologue, travaille avec des enfants dits de forme 3 dans l'enseignement spécialisé, des jeunes atteints de handicap mental léger ; en principe son travail consiste à préparer ces jeunes à intégrer un milieu professionnel ordinaire. Cependant, toute une série de jeunes ne sont pas immédiatement (voire pas du tout) qualifiables, certains d'entre eux étaient donc orientés vers les ETA. Mais, depuis un an à présent, les démarches auprès de l'AWIPH se heurtent à des refus systématiques parce que la « forme 3 » ne doit pas, explique l'administration, être orientée vers les ETA, lesquelles sont destinées à accueillir des « formes 2 ». Se pose donc la question de tous les cas-limites, de ces personnes dont les parents se sont battus pour qu'ils restent en forme 3 (dans une perspective d'autonomisation, d'émancipation). Cette intervenante avait travaillé auparavant avec des « formes 2 », à ce moment-là, on lui disait que ces personnes étaient trop « faibles », qu'elles ne pouvaient aller qu'en cellule d'accueil. Voilà qu'à présent, les personnes de forme 3, qui ne sont pas diplômées (en raison de leur déficience), ne peuvent pas accéder aux ETA au prétexte qu'elles seraient « trop fortes »... Le travail est donc fort complexe, diverses solutions (dont par exemple des cellules d'intégration) sont dégagées au cas par cas pour que les parcours ne restent pas bloqués. Mais, structurellement, il n'y pas de solution... c'est dramatique... Que faire ?

h) Une intervenante prend la parole pour confirmer cette situation et déplorer la politique de l'AWIPH, qu'elle qualifie de politique de l'échec, puisque les gens doivent constamment démontrer non qu'ils sont capables mais... « incapables ». C'est catastrophique pour les personnes fragilisées. En cette période, tout le monde s'accorde sur le fait qu'il y a un problème par rapport à l'emploi, elle demande donc, parce que c'est ça la vraie question : que fait-on pour créer de l'emploi ? Il faut même sans doute aller plus loin et s'interroger sur le projet de société, où la conception de l'emploi comme vecteur unique d'intégration sociale doit être questionnée. Car si la réponse est « oui », il faut alors se montrer cohérent et mettre en place des projets de création d'emploi. Elle souligne encore que, en Wallonie, dans le secteur public il y a des obligations d'emploi des personnes fragilisées, elle s'interroge donc sur les moyens de contrôle, sur l'absence de sanctions, sur la mise en pratique concrète et complète de ces mesures. Elle parle aussi de la nécessité pour l'ensemble des administrations publiques (du communal au fédéral en passant par tous les niveaux de pouvoir) de réserver des marchés à l'économie sociale. Pour elle, il est temps d'enfin agir. Il s'agit d'un cri de détresse d'une personne qui constate qu'on en est au point où les parties prenantes du secteur de l'économie sociale commencent à se concurrencer, et que c'est une situation tout à fait dommageable.

i) Les interventions se concluent sur la suggestion rapide d'un intervenant déficient visuel qui suggère que, pour ce qui concerne l'emploi, les jobcoachs puissent être accompagnés d'une personne handicapée pour sensibiliser les employeurs. Cette personne précise encore qu'elle n'a rien pu voir et qu'elle souhaite que soient prises des dispositions pour qu'elle puisse entrer en possession des données qui ont été communiquées ce jour.

8. CONCLUSION PAR LUC TIBERGHEN

Tout d'abord, je voudrais transmettre mes plus grands remerciements à l'ensemble des intervenantes et des intervenants de ce jour. Non seulement parce qu'ils nous ont offert de l'énergie et du temps, mais aussi parce que leur communication était de grande qualité... Pour tout dire d'une richesse telle que l'on se sent un peu étourdi.

Je vais brièvement tâcher de donner quelques-uns des grands axes d'analyses et de réflexions qui ont été tracés et, dans le même temps, esquisser peut-être quelques pistes, forcément très générales.

Il me semble que je pourrais commencer par le niveau le plus large : celui de notre société (les différences culturelles entre la France et la Belgique étant somme toute négligeables).

J'ai entendu, à de nombreuses reprises, que la « différence », la situation de handicap pour ce qui nous concerne aujourd'hui, fait l'objet d'une somme extrêmement importante de « communications ». Cette stratégie se place dans ce qu'il est convenu d'appeler une politique globalement centrée sur l'« égalité des chances ». De façon tout à fait explicite parfois, plus implicite en d'autres cas, un constat assez unanime me semble émerger : il reste bien du chemin à parcourir ! Les actions de sensibilisation, d'information, de compréhension qui nous ont été décrites disent en creux que rien n'est acquis, loin de là, ni au sein des personnels, ni surtout du point de vue des employeurs.

Il est vrai aussi que l'on pourrait discuter du concept même d'« égalité des chances », qui peut être lu de façon fort différente. Je ne rentre pas ici dans ce débat, je retiendrai seulement qu'il a été dit que l'insertion des personnes handicapées doit être le fruit d'une politique « agressive³ » d'insertion dans tous les compartiments de la société. L'égalité des chances ne doit donc pas renvoyer à une vision individualiste où, à soi-disant « chances égales », le plus méritant l'emporterait, mais bien à une vision solidaire, où tout le monde avance ensemble...

Je retiens encore cette interrogation qui portait sur les effets pervers éventuels de la communication : à trop appuyer sur un sujet ne finit-t-on pas par stigmatiser le public que l'on entend aider ? A nouveau, on revient au principe d'une société plus égalitaire, où la sensibilisation aux problématiques particulières ne devrait être qu'un simple accompagnement, un simple adjuvant et non pas être utilisée ? un élément de changement en soi...

Divers points de vue me paraissent pouvoir ensuite être rapprochés : on entendu parler, d'une part, du « jobcoaching » et, d'autre part, des dérives technico-bureaucratiques d'un grand organisme administratif. Pour être au contact régulier avec le terrain, je crois pouvoir dire que certains reproches sont parfois adressés à l'administration chez nous aussi : on me parle de lourdeurs administratives, d'un peu d'arbitraire parfois, de complications et de mécompréhensions. Qu'on me comprenne bien : je ne vise pas ici -j'insiste *absolument pas* !- le personnel, mais bien une certaine logique de gestion de nos états modernes. Même si, nous le reconnaissons toutes ET tous, une évolution importante est apparue ces dernières années à l'AWIPH en particulier.

Je voudrais encore citer une personne que j'ai rencontrée il y a peu de temps et qui soutient avec force que, avant d'être une « personne en situation de handicap », elle est une citoyenne. Il me semble que c'est ce message qu'il faudrait soutenir davantage : on éviterait probablement bien des complications et des malentendus si l'on remettait le citoyen au cœur des processus. On a dit ici que, pour que les personnes en situation de handicap travaillent, il faut qu'elles le veuillent ! Ça semble tellement évident qu'on en viendrait presque à l'oublier...

³ Ce mot vient de l'intervention d'Yves Veuillet (IBM) ; je le retirerai s'il ne le prononce pas.

Ce qui m'amène à la question des quotas. Qu'ils soient obligatoires ou incitatifs, dans tous les cas, il semble que les bilans soient mitigés et que très rarement ils soient atteints. Je plaide pour ma part depuis longtemps pour une politique organisée (au moins à terme) sur le principe de l'obligation. J'ai la conviction que les pouvoirs publics ont une mission à remplir en ce domaine. Néanmoins, eu égard à ce que j'ai entendu aujourd'hui, je dois avouer que cette affirmation appelle des nuances.

En ce qui concerne le secteur privé, il a bien été dit que, très souvent, lorsque l'on parle d'emploi des personnes handicapées, les employeurs entendent « productivité moindre, adaptation nécessaire, risque d'absentéisme, difficulté sociale, formalités administratives ». En économie de marché, ça peut paraître « logique » et c'est pourquoi je pense que la puissance publique garde un rôle essentiel à jouer.

Néanmoins, je crois qu'il convient, notamment en raison de ce que j'ai entendu quant à la situation française, de concevoir les choses selon deux axes : d'une part, il importe de décentraliser au maximum, c'est-à-dire de faire en sorte que l'administration soit la plus proche possible du terrain (on pourrait parler en termes de bassins de vie, par exemple). D'autre part, je reviens sur le principe de la citoyenneté : ce sont les personnes concernées qui doivent être au centre des décisions, non pas comme les « objets » des décisions mais bien comme les « sujets » de leur propre vie. Une politique de quotas qui ne tiendrait pas compte de ces aspects est sans doute vouée à la dérive...

Dans ce cadre encore, il me semble que la philosophie générale du jobcoaching (je cite : *un accompagnement intensif et individualisé d'une personne vers l'emploi et dans l'emploi avec l'accent mis sur l'autonomisation et la responsabilisation de la personne et de l'entreprise et centré sur la mise en valeur et l'expression des ressources personnelles du travailleur en équilibre avec les besoins de l'entreprise*) donne des indications précieuses sur ce qui devrait être fait pour rendre les emplois pérennes. Il semble qu'il reste un travail important à accomplir en termes de vie sociale ; pour reprendre les paroles d'un intervenant : « comment en effet faire partie d'une équipe si on ne participe pas à la vie sociale de celle-ci ? ». Les fonds collectés ne pourraient-ils pas servir à étendre l'expérience au secteur privé, dans la mesure où il apparaît quand même adéquat d'avoir des emplois durables, de qualité et dans un environnement réceptif ?

Ces considérations valent aussi bien d'ailleurs pour le secteur public, puisque je crois bien avoir perçu que, là aussi, l'obligation ou l'incitation à l'emploi de personnes handicapées sont loin d'être suffisantes. Je me dis qu'il convient au moins autant de réfléchir en termes de qualité de vie et d'emploi que de chiffres ou de quotas à respecter à tout prix...

J'ai parlé en introduction de la crise, de la dureté du monde, le thème est revenu régulièrement pendant les exposés, notamment en ce qui concerne les ETA. J'ai même entendu que « malheureusement » -c'est le mot qui a été employé- les aspects économiques prenaient une place de plus en plus importante. J'évoque donc pour conclure cet aspect qui me semble essentiel : quelle l'influence de l'inscription du travail des personnes handicapées dans une économie de marché largement en crise ? C'est une réflexion proprement politique qu'il nous faut poursuivre.

Société plus égalitaire, valorisation de la citoyenneté, qualité et durabilité des emplois, accompagnement individuel visant à l'autonomie, j'aurais pu parler encore de

l'aménagement des infrastructures et des postes de travail : voilà quelques réflexions, quelques questionnements aussi, jetés rapidement à la suite d'une série d'interventions très, très riches.

Nous allons à présent nous employer à établir les actes de ce colloque, que nous ferons parvenir à toute personne qui en aura fait la demande. Nous allons aussi faire en sorte que cet événement ne soit pas une simple mondanité, mais se traduise en réflexions pragmatiques et en propositions concrètes, car, on l'a vu, il reste beaucoup à accomplir, tant sur la plan sociétal que sur le plan concret de situations vécues au jour le jour dans le travail des personnes en situation handicap...

Pour conclure définitivement cette intervention, je me permets de remercier deux personnes qui nous ont grandement aidés pour la préparation de ce colloque, ce sont nos assistante et assistant respectifs, Sophie Greimans et Jean-François Pontegnie. J'espère qu'il y aura encore beaucoup de rencontres et de petits caucus lors du lunch qui va à présent être servi. Merci à vous.

Mot de Matthieu Daele qui adresse ses remerciements aux assistants parlementaires, aux services du Parlement Wallon, aux traductrices en langue des signes, à Françoise Henrotte et Jean-Pierre Nicaise.