



Nouvelles technologies et adaptation des conditions de travail

L'ergonomie du bon sens

Les solutions aujourd'hui disponibles balaient l'argument de la difficulté matérielle de l'emploi d'une personne handicapée

La semaine pour l'emploi des personnes handicapées aura lieu du 18 au 24 novembre prochain. L'occasion de se pencher sur les difficultés d'accès et d'aménagement des postes de travail, deux raisons souvent invoquées par les entreprises ne respectant pas les critères d'intégration de travailleurs handicapés. Pourtant, de la simple mesure de bon sens à l'innovation la plus perfectionnée, le quotidien dans l'entreprise de la majorité des handicapés peut désormais être facilité pour des coûts souvent négligeables. Les vraies raisons du sous-emploi des personnes handicapées ne sont pas (plus) là, et pour certains troubles ou dans certains secteurs d'activité, la route paraît encore longue.

SIPA

minimum d'emploi de 6 % de l'effectif total. Pire, 8 % d'entre elles affichent encore un quota égal à zéro...

Mauvais prétextes et vraies raisons du sous-emploi

L'insertion professionnelle des personnes handicapées reste problématique. "Le taux de chômage des personnes handicapées se situe entre 20 et 22 % soit le double de celui de la moyenne de la population", observe Christian Grapin. Fin décembre 2012, Pôle Emploi recensait 370 674 demandeurs d'emploi handicapés, un chiffre qui s'est envolé de 17,2 % en un an, contre une hausse de 8,6 % "seulement" pour l'ensemble de la population. Deux ressorts psychologiques justifient toujours ces problèmes d'intégration : d'une part le phénomène d'autocensure de la part des personnes handicapées à l'égard de certains métiers jugés inaccessibles et, de l'autre, le réflexe de certaines entreprises qui confondent encore handicap et manque de compétences. Mais en pratique, le principal obstacle réside dans le faible niveau de qualification dont souffre cette population. Selon l'Insee, près de 80 % des demandeurs d'emploi handicapés possèdent un niveau équivalent ou inférieur au bac. "Il est donc logique qu'ils soient les premiers à avoir des difficultés à trouver ou retrouver du travail, en particulier dans le contexte économique et social général de l'emploi en France", juge le dirigeant associatif Christian Grapin. Sans oublier un autre élément

aggravant : la séniorité des travailleurs handicapés. "La moyenne d'âge d'entrée dans le handicap est de 45 ans, car celui-ci s'acquiert plus par les aléas de la vie qu'à la naissance", explique Sylvain Gachet, directeur grands comptes à l'Agefiph.

Les difficultés matérielles mentionnées par certains employeurs ressemblent donc à un prétexte. "Ce n'est pas l'aménagement des conditions de travail qui pose problème, mais plutôt les contraintes de recrutement liées au niveau d'étude et d'expérience des travailleurs handicapés", explique Didier Martin, chargé de mission handicap chez Cassidian, filiale d'EADS. "Lorsque l'on regarde les statistiques, moins de 20 % des intégrations nécessitent véritablement une adaptation de poste", confirme le président de Tremplin. D'autant que les avancées en matière d'accessibilité aux bâtiments ont été assez importantes ces dernières années. "Les personnes en fauteuil roulant ne représentent que 1,5 % des situations de travail", ajoute Sylvain Gachet. Par ailleurs en pratique, dans de nombreux cas, un léger changement de l'organisation ou de l'environnement suffit : gestion du temps de travail ou des absences, règles de vivre-ensemble, sensibilisation des équipes, etc. "Je connais une société dans laquelle, pour faciliter le quotidien d'une personne malvoyante, toutes les équipes se sont mobilisées autour de consignes simples telles que : faire attention aux espaces de circulation ou ne rien laisser traîner par terre", raconte

Christian Grapin. "Dans le cas d'une maladie invalidante comme le diabète qui entraîne des baisses de forme, la parade se trouve souvent dans l'aménagement du temps de travail, en mettant en place un temps partiel ou des moments de repos dans la journée", ajoute Didier Martin.

Les nouvelles technologies de l'adaptation matérielle

Lorsqu'une adaptation de l'environnement professionnel s'impose malgré tout, les nouvelles technologies, informatiques notamment, ont étendu ces dernières années le champ des possibles en matière d'intégration des travailleurs handicapés. "Les handicaps étant extrêmement divers, ils appellent à chaque situation une typologie d'aménagement de poste différente", prévient pourtant Sylvain Gachet de l'Agefiph. Pour une personne malvoyante, l'écran sera simplement plus grand (20 ou 22 pouces au lieu de 15 par exemple), le clavier en braille, ou bien la taille des polices utilisées agrandie : des mesures simples pour améliorer l'ergonomie du poste de travail. D'autres équipements peuvent ensuite venir se greffer au matériel informatique existant, à l'instar de scanners pour agrandir le contenu d'un document écrit ou le transformer en son. Les personnes déficientes visuelles peuvent même lire leurs mails sur ordinateur en utilisant des synthétiseurs vocaux, comme Jaw, qui traduisent à l'oral et en braille les textes affichés sur leurs écrans. Une solution adaptée jusque dans les open space à la

"Dès lors que les compétences de ces personnes sont reconnues, les obstacles disparaissent et l'employeur se pose la question de savoir si des aménagements sont possibles et quelles mises en place sont nécessaires"

Par Pierre Havez

Le taux d'emploi des travailleurs handicapés dans le secteur privé progresse très lentement. De 2,7 % en 2009, il est péniblement passé à 2,8 % en 2010, selon l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph). Ce pourcentage représente 336 900 travailleurs handicapés répartis dans l'un des 97 200 établissements de plus de 20 salariés assujettis à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés. "En parallèle, le nombre d'entreprises qui ne remplissent pas du tout leur obligation d'emploi diminue", complète Christian Grapin, le président de l'association Tremplin, dont le rôle est d'accompagner entreprises et étudiants handicapés dans une démarche d'insertion professionnelle. Un optimisme à relativiser, car si le nombre de ces mauvais élèves s'est bien réduit de trois points en 2010, la moitié des entreprises ne respecte toujours pas, 25 ans après la loi du 10 juillet 1987, le critère



“Les entreprises aujourd’hui ne craignent plus d’être innovantes dans les solutions et les aménagements à mettre en place et réalisent ces efforts car elles se rendent compte des qualités de ces personnes.” Christian Grapin, Association Tremplin.

simple, condition que leurs utilisateurs soient équipés d’un casque pour ne pas nuire à l’environnement sonore de leurs collègues. Ces progrès gagnent à leur tour les téléphones portables. Des applications de reconnaissance vocale (Dragon par exemple) transforment à l’inverse la voix en texte avant de l’envoyer directement par mail, SMS et jusque sur les réseaux sociaux. “Il est intéressant de voir que tout le monde se sert aujourd’hui de la reconnaissance vocale sur smartphone, alors qu’il s’agissait à l’origine d’une application développée pour les non-voyants. Cela montre que le fait de s’occuper des personnes handicapées sur le lieu de travail amène souvent des améliorations pour tout le personnel”, remarque Sylvain Gachet.

Dans les bureaux, un employé sourd ou malentendant peut lui aussi suivre une conversation en face-à-face ou à distance avec un collègue entendant, par l’intermédiaire d’un téléphone, d’une tablette ou d’un ordinateur muni d’une simple caméra et d’un écran, et connecté à une interface humaine de traduction. Plusieurs plateformes de visio-interprétation de ce type, comme Tadéo ou Elision, permettent des transcriptions en temps réel, en langue des signes française (LSF) ou en sténotypie, une méthode d’écriture basée sur la phonétique. Le développement de la vidéo en ligne a également vu apparaître de

nouveaux sites Web entièrement traduits en LSF, à l’image de Websourd.org qui vient de fêter ses 10 ans. En déplacement, les personnes malentendantes peuvent télécharger des applications d’aide auditive sur leur mobile. L’une d’entre elles, “SoundAMP”, amplifie et retiraite les sons afin de filtrer les bruits de fonds. Une autre,

“L’argument du coût ne tient pas car l’Agefiph prend en charge la majorité des frais et met à disposition des équipes spécialisées chargées de réfléchir à la mise en place de ces aménagements physiques et organisationnels”

“ACEHearing”, calibre le téléphone en fonction des lacunes du spectre sonore de chaque utilisateur. Toutes ces solutions à l’intention de la population sourde revêtent une importance particulière. En effet, 8 % des Français, soit 5 millions de personnes, sont concernés à des degrés divers par des problèmes d’audition, selon le secrétariat d’État à la Santé. Or 70 % des sourds profonds sont illettrés, d’où un taux de chômage record de 39 %.

D’autres logiciels de correction orthographique peuvent en outre faciliter la vie professionnelle de personnes dyslexiques par exemple (mais pas seulement !). Enfin, certaines interfaces électroniques permettent de gommer certains défauts d’élocution des personnes

atteintes de troubles de la parole. Toutes ces possibilités technologiques paraissent propices à de profonds changements dans le monde du travail. “Les entreprises aujourd’hui ne craignent plus d’être innovantes dans les solutions et les aménagements à mettre en place, et réalisent ces efforts car elles se rendent compte des qualités de ces personnes”,

se félicite Christian Grapin de l’association Tremplin. “Dès lors que les compétences de ces personnes sont reconnues, les obstacles disparaissent, et l’employeur se pose la question de savoir si des aménagements sont possibles et quelles mises en place sont nécessaires”, confirme Didier Martin, chargé de mission handicap chez Cassidian, filiale d’EADS.

Investissements et coûts partagés

Encore faut-il que des budgets soient débloqués pour ces aménagements ! Les dépenses sont très variables en fonction des investissements nécessaires à chaque handicap. “Un abonnement au système de transcription Tadéo coûte environ 4000 euros par an pour des transcriptions illimitées”, illustre Didier Martin. Un fauteuil ergonomique s’achète entre 1000 et 1200 euros. Mais d’autres dispositifs peuvent se révéler plus coûteux, en particulier lorsqu’il s’agit de modifier la largeur des portes d’un bâtiment, d’installer des équipements lourds comme un ascenseur, un escalier mécanique ou encore aménager un véhicule. Généralement, ces dépenses peuvent en partie être supportées par l’Agefiph, l’organisme chargé de collecter les cotisations pour l’insertion professionnelle des personnes handicapées des employeurs privés. “L’argument du coût ne tient pas car l’Agefiph prend en

charge la majorité des frais, et met à disposition des équipes spécialisées chargées de réfléchir à la mise en place de ces aménagements physiques et organisationnels”, insiste Sylvain Gachet. Même si l’entreprise doit de son côté assurer un minimum de conditions de travail à ses salariés. Dans le cas d’un employé aveugle par exemple, l’écran et l’ordinateur seront ainsi à la charge de l’employeur, tandis que l’Agefiph paiera les logiciels de grossissement de caractère ou le surcoût lié à un écran plus grand. Ce mécanisme vertueux n’empêche pas certaines dérives. “Les prix pratiqués par certains prestataires, comme pour les prothèses auditives par exemple, sont excessifs, car ils profitent de la prise en charge de l’Agefiph pour augmenter leurs tarifs”, dénonce ainsi Christian Grapin.

Dans la plupart des situations, les investissements s’avèrent minimes, se limitant à l’achat d’un écran plus grand, d’une souris spécifique ou d’un plan de travail modulable. “Les coûts ne sont pas nécessairement importants lorsqu’il s’agit d’acheter un bureau réglable en hauteur, un fauteuil ergonomique ou des armoires basses pour installer une personne en fauteuil par exemple. Ils sont même nuls dans le cas d’une personne à mobilité réduite qui se déplace avec une canne”, précise Christian Grapin. Un calcul avantageux en comparaison avec les pénalités (jusqu’à 5 000 euros par personne non embauchée) qui s’appliquent depuis la loi de 2005 aux entreprises de plus de 20 salariés ne respectant pas le taux d’emploi de 6 % de salariés handicapés. “Même si certaines font toujours le choix délibéré de payer cette cotisation sans s’occuper d’une quelconque politique de handicap”, regrette Didier Martin de Cassidian.

Secteurs et situations sensibles

Malgré des progrès certains, plusieurs secteurs risquent de rester encore longtemps hermétiques aux travailleurs handicapés. Les activités commerciales sont ainsi totalement

Intégration de travailleurs handicapés

Secteur informatique, le mauvais élève

En matière d’intégration des personnes handicapées, l’informatique fait figure de mauvais élève. En tout cas jusqu’en 2009, lorsqu’une étude sectorielle réalisée par le cabinet Ariane Conseil établissait à 0,58 % le taux d’emploi des travailleurs en situation de handicap dans le secteur. Depuis, la profession a commencé à rattraper son retard. Ce taux s’est ainsi relevé à 1,1 % en 2010 d’après l’Agefiph, un pourcentage qui reste toutefois bien loin de la moyenne du secteur privé (2,8 %).

Comme expliquer cette situation particulière ? “L’informatique connaît de fortes fluctuations en termes d’activité et de recrutement, dont pâtissent comme les autres les personnes handicapées. Mais une autre explication provient également du niveau de qualification, bac + 5 en général, trop exigeant”, répond Christian Grapin. Un avis partagé par Didier Martin qui ajoute : “Les SSII travaillent beaucoup chez les clients. Il est donc plus délicat d’y envoyer quelqu’un en situation de handicap. Par ailleurs, les employés qui souffrent d’un handicap non déclaré hésitent à le faire savoir de peur de ne plus être envoyés chez les clients”.

Pour remédier à ce déficit, le secteur a

mis en place plusieurs initiatives, créant par exemple des formations avec des centres de réorientation professionnelle (CRP) à destination des personnes devenues handicapées (ou dont le handicap s’est aggravé), afin de les amener à un niveau de qualification suffisant pour intégrer une SSII. Un tel projet a par exemple été lancé par CapGemini avec le CRP de Millau dans l’Aveyron. “Beaucoup d’a priori subsistent dans ce secteur mais reconnaissons le travail de certaines entreprises comme Logica ou CapGemini qui cherchent à faire progresser ce taux”, salue Sylvain Gachet.

P.H.

Pour remédier au déficit de travailleurs handicapés, le secteur informatique a mis en place plusieurs initiatives, créant par exemple des formations avec des centres de réorientation professionnelle à destination des personnes devenues handicapées



“L’intégration des travailleurs handicapés, dont le niveau de qualification est en moyenne inférieure au Bac, est encore difficile dans les métiers intellectuels et de prestation de service.”
Sylvain Gachet, Agefiph

aussi à intégrer ce handicap”, estime Christian Grapin, président de l’association Tremplin. Un optimisme que ne partage pas tout à fait Didier Martin. “Les entreprises ne sont ni formées ni armées face au handicap psychique, qui demande de forts investissements de la part des équipes autour. Il suffit de voir à quel point une simple dépression est difficile à gérer. Dans ces cas-là, une aide extérieure reste encore la meilleure solution”, juge-t-il. Même pour les handicaps les plus courants, une attention de tous les instants doit être maintenue. “La surdité est invisible en particulier

lorsque la personne oralise correctement. De ce fait, les entreprises sous-estiment à la longue ce handicap, ce qui entraîne progressivement l’isolement du salarié”, met en garde Christian Grapin. Conclusion en tout cas : l’intégration professionnelle de la population handicapée est un processus de longue haleine. ■

CHIFFRES RÉVÉLATEURS

L’insertion en rémission ?

En France, 97 200 établissements privés soumis à l’obligation d’emploi de travailleurs handicapés

EN 2010, on comptait 336 900 salariés handicapés, contre 210 000 en 2000 (+60 % en 10 ans)

50 % (-3 pts) des établissements ne respectent pas les critères d’emploi, dont 8 % avec un quota égal à zéro. L’autre moitié (+3 points) les respecte, dont 41 % avec un quota supérieur ou égal à 6 %

Le taux d’emploi réel des travailleurs handicapés du secteur privé atteint 2,8 % (contre 4,39 % dans le public)

La contribution annuelle versée en cas de non-respect des critères à l’Agefiph s’est élevée à 476 M€ en 2012, contre 604 M€ en 2007

Source : Chiffres Clés sur les personnes handicapées et l’emploi de mai 2013 de l’Agefiph et du Fiphfp (Fonds pour l’insertion des personnes handicapées dans la fonction publique)

désertées par les personnes en situation de handicap, en raison de l’importance de l’apparence et de leur difficulté à se confronter directement avec clients ou fournisseurs. “Pourtant, le handicap ne se voit pas dans 85 % des cas, et reste bien souvent compatible avec des métiers de vendeurs”, assure Sylvain Gachet de l’Agefiph, citant l’exemple d’enseignes comme Zara ou LVMH qui ont accéléré leur politique d’intégration jusque dans leurs magasins des Champs-Élysées. De même, l’ingénierie demeure assez peu propice à l’insertion des handicapés. “Dans une société comme la nôtre, où l’on travaille

Dans certains secteurs, la solution d’intégration des travailleurs handicapés consiste encore souvent à faire appel à des prestataires adaptés ou à payer la contribution légale afin de remplir malgré tout leurs obligations d’emploi

avec beaucoup d’informatique et de visuels, certains handicaps comme les non-voyants profonds se révèlent plus difficiles à intégrer”, admet Didier Martin de Cassidian. “Les métiers de l’ingénierie sont surtout intéressants à partir d’un niveau bac + 3, ce qui ne concerne que peu de personnes handicapées. En dessous, les conditions d’exercice sont plus délicates pour elles, notamment en raison des contraintes de sécurité sur les chantiers”, explique Christian Grapin. Là encore, Sylvain Gachet brandit un contre-exemple : une pelleteuse aménagée et pilotée par un employé tétraplégique. Mais ces cas demeurent trop rares. Dans ces secteurs, la solution consiste encore souvent à faire appel à des prestataires adaptés ou à payer la contribution légale afin de remplir malgré tout leurs obligations d’emploi. A contrario, les activités tertiaires ou de support offrent un cadre d’adaptation plus facile grâce à un milieu couvert dans lequel la personne handicapée est physiquement moins exposée.

Reste que certains handicaps font toujours peur, à commencer par le handicap psychique. “Dans ce domaine, un important travail de sensibilisation doit encore être fait, même si les entreprises commencent là