Commission européenne

COMMENT METTRE LES AMÉNAGEMENTS RAISONNABLES

EN PRATIQUE?

GUIDE DE PRATIQUES PROMETTEUSES POUR LUTTER CONTRE LA DISCRIMINATION ENVERS LES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

#EUvsDiscrimination

Affaires Sociales

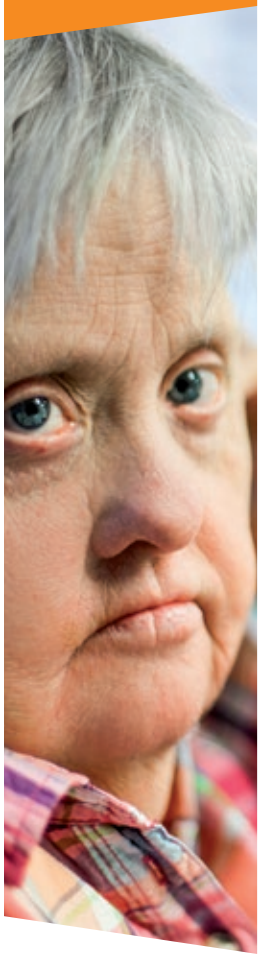
CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Les informations figurant dans le présent guide ont été fournies directement par les employeurs au niveau national, au moyen d'un questionnaire élaboré pour la campagne EUvsDiscrimination. Les informations sur les pratiques en matière d'emploi, y compris le nombre de salariés handicapés, et sur les mesures relatives aux aménagements raisonnables sont dès lors subjectives et la Commission européenne n'est donc pas responsable de leur validité.

Le présent guide a été élaboré par Magdi Birtha, rapporteure de la campagne EUvsDiscrimination et chercheuse au European Centre for Social Welfare Policy and Research (Centre européen de recherche en politique sociale).

Ni la Commission européenne ni aucune personne agissant en son nom ne sont responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après. De plus amples informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet (http://www.europa.eu).

TABLE DE MATIÈRES



CAMPAGNE EUvsDISCRIMINATION 06

CONTEXTE 08

QU'EST-CE QU'UN AMÉNAGEMENT RAISONNABLE? 12

PRATIQUES PROMETTEUSES EN MATIÈRE DE RECRUTEMENT DE PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL OUVERT 14

A · EXEMPLES TIRÉS DU SECTEUR PUBLIC 15

- Recrutement de personnes handicapées par Bruxelles Environnement (Belgique) 16
- Recrutement de personnes atteintes d'un handicap mental en tant que fonctionnaires du gouvernement de la province de Biscaye (Espagne) 18
- Recrutement de personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme à l'Office national de la magistrature (Hongrie) 20
- Plan de diversité du service d'incendie et d'aide médicale urgente (SIAMU) de la région de Bruxelles-Capitale (Belgique) 22
- Mise en œuvre du plan de diversité à la commune d'Uccle (Belgique) 24
- Adaptation d'un service public de l'emploi aux besoins d'une salariée handicapée (France) 26

B · EXEMPLES TIRÉS DU SECTEUR PRIVÉ 29

- Catalogue d'accessibilité inclusif de Shell Global/Shell Bulgaria EAD (Bulgarie) 30
- La réadaptation professionnelle en tant que service des ressources humaines chez E.ON Hungary Ltd. (Hongrie) 32
- Ensemble de prestations pour les salariés handicapés chez ING Bank Śląski S.A. (Pologne) 34
- Utilisation de solutions de conception pour faciliter l'emploi des personnes atteintes d'un handicap mental au restaurant Le Reflet de Nantes (France) 36
- Formation et recrutement de personnes handicapées chez Domino Dizajn d.o.o., une jeune entreprise de développeurs web (Croatie) 38
- Emploi de personnes handicapées dans tous les départements de l'usine de papier JSC SMILTANIS IR KO (Lituanie) 40
- L'entrepreneuriat social chez Etincelle o.s. pour lutter contre les stéréotypes et ouvrir la voie à l'emploi sur le marché du travail ouvert (Tchéquie) 42
- La réussite de la fondation Grupo SIFU, une entreprise sociale qui forme des personnes handicapées pour le marché du travail ouvert (Espagne) 44

C · EXEMPLE TIRÉ DE LA SOCIÉTÉ CIVILE 46

- Le réseau «ValueAble», qui encourage l'inclusion des personnes atteintes d'un handicap mental dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration (Italie, Espagne, Portugal, Hongrie, Allemagne, Turquie) 47

QUI PEUT VOUS AIDER À FAIRE VALOIR VOS DROITS? 48

CAMPAGNE EUvsDISCRIMINATION

Pour informer les citoyens européens de leurs droits face à la discrimination, la Commission européenne a lancé en mai 2019 la campagne #EUvsDiscrimination.

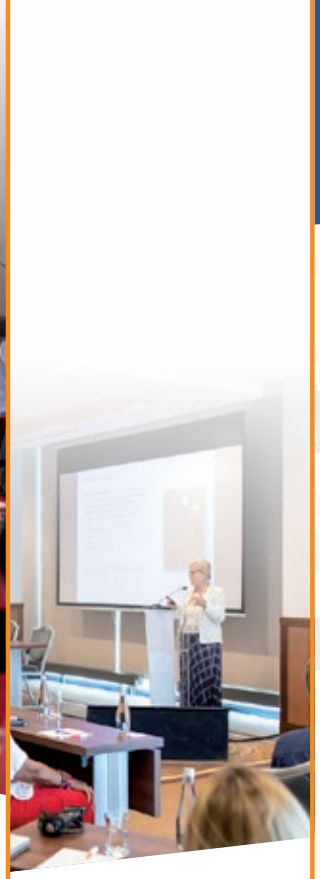
~~Aux~~ fins de cette campagne, un site web de campagne, une brochure et des vidéos ont été réalisés dans toutes les langues officielles de l'Union européenne (UE), et une stratégie en matière de médias sociaux a aussi été lancée. Le site web de l'UE fournissait aux citoyens les coordonnées de leurs organismes nationaux de promotion de l'égalité afin de leur permettre d'obtenir davantage d'informations sur la manière de faire respecter leurs droits.

Un autre volet de la campagne a été spécifiquement axé sur les **aménagements raisonnables pour les personnes handicapées**. Entre mai 2019 et mars 2020, la Commission européenne a dès lors organisé une série d'événements dans les États membres dont les écarts d'emploi entre les personnes handicapées et les personnes non handicapées comptent parmi les plus élevés de l'UE. Les actions visaient à sensibiliser à la lutte contre la discrimination sur le lieu de travail les employeurs et les citoyens de l'UE qui ne sont pas conscients des possibilités offertes par la législation de l'UE.

Ces événements ont constitué une bonne occasion de rencontrer des employeurs pour discuter directement avec eux des avantages qu'il y a à recruter des personnes handicapées et des expériences en matière d'aménagements raisonnables.

BRUXELLES

BUCAREST



VARSOVIE

Les événements de sensibilisation ont eu lieu dans les États membres suivants:

15 MAI 2019	7 JUIN 2019	27 JUIN 2019
BRUXELLES	**BUCAREST**	**VARSOVIE**
BELGIQUE	ROUMANIE	POLOGNE

SOFIA

PRAGUE

VILNIUS

ZAGREB

BUDAPEST

18 OCTOBRE 2019	6 DÉCEMBRE 2019	15 JANVIER 2020	24 JANVIER 2020	24 FÉVRIER 2020
SOFIA	**PRAGUE**	**VILNIUS**	**ZAGREB**	**BUDAPEST**
BULGARIE	TCHÉQUIE	LITUANIE	CROATIE	HONGRIE

02 CONTEXTE

LA DIRECTIVE DE L'UE RELATIVE À L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT EN MATIÈRE D'EMPLOI (DIRECTIVE 2000/78/CE) INTERDIT TOUTE DISCRIMINATION SUR LE LIEU DE TRAVAIL FONDÉE SUR L'ÂGE, LE SEXE, UN HANDICAP, L'ORIGINE ETHNIQUE OU RACIALE, LA RELIGION OU LES CONVICTIONS, OU L'ORIENTATION SEXUELLE.[1]

Depuis 2000, la législation de l'UE en matière d'égalité de traitement définit des niveaux minimaux de protection pour tous les travailleurs dans l'UE.

La législation impose aux employeurs de ne pas pratiquer de discrimination au travail et garantit le droit des salariés à ne pas faire l'objet de discrimination.

Le droit de l'UE consacre dès lors, pour toute personne travaillant dans l'UE, l'égalité de traitement en matière de recrutement, de conditions de travail, de promotion, de rémunération, d'accès aux formations professionnelles, de pensions de retraite et de licenciement.

S'il y a longtemps que tous les États membres de l'UE ont transposé cette directive dans leur droit national, les citoyens sont encore trop nombreux à ne pas connaître ces droits et la protection qu'ils offrent. En 2014, le rapport commun sur l'application de la directive sur l'égalité entre les races et de la directive sur l'égalité en matière d'emploi concluait que «[l]e principal défi à relever aujourd'hui est de sensibiliser davantage le public aux mesures de protection existantes et de veiller à améliorer la mise en œuvre et l'application pratiques des directives».[2] Selon un Eurobaromètre spécial consacré à la discrimination dans l'UE en 2015, près de la moitié des personnes ne connaîtraient pas leurs droits en cas de discrimination.[3] Des enquêtes montrent également qu'environ un Européen sur huit se considère comme faisant partie d'un groupe exposé à un risque de discrimination en raison de son appartenance à une minorité raciale ou ethnique, d'un handicap, de son sexe, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa religion et/ou de ses convictions.

La discrimination, les discours de haine et les attaques contre les minorités restent malheureusement une réalité quotidienne pour de nombreuses personnes dans l'UE.

En particulier, un écart considérable, de 24,2 points de pourcentage, subsiste entre la situation d'emploi des personnes handicapées et celle des personnes non handicapées.[4] En d'autres termes, **les personnes handicapées sont moins susceptibles d'obtenir un emploi que les personnes non handicapées**, et cet écart est encore plus marqué pour les personnes atteintes de handicaps plus graves. Du fait de leur exclusion traditionnelle du marché du travail, les personnes handicapées sont confrontées à l'exclusion sociale et au dénuement, sont exposées à un risque plus élevé de pauvreté et se heurtent à d'importants obstacles pour participer à la société. Néanmoins, l'emploi est essentiel pour parvenir à l'inclusion sociale et pour réduire la pauvreté et les inégalités dans l'ensemble de l'Union.

L'écart d'emploi persiste bien que l'UE et tous ses États membres aient ratifié **la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH)**, qui interdit explicitement les discriminations fondées sur le handicap sur le marché du travail et invite les États parties à veiller à des **aménagements raisonnables sur le lieu de travail**. Apporter des aménagements raisonnables signifie procéder aux ajustements nécessaires et appropriés pour garantir aux personnes handicapées la jouissance de leurs droits fondamentaux. Les aménagements raisonnables améliorent l'accès des personnes handicapées au marché du travail ouvert.

ÉTUDE D'OPPORTUNITÉ

EXEMPLES D'AVANTAGES LIÉS AU RECRUTEMENT DE PERSONNES HANDICAPÉES

- Possibilité de recruter à partir d'un éventail de talents plus large
- Réduction du taux de rotation du personnel
- Réduction des coûts liés à la santé au travail
- Réduction des absences du personnel
- Amélioration du moral du personnel
- Meilleure compréhension des clients, d'où un plus grand nombre de clients
- Effet positif sur l'image de l'entreprise
- Réduction des risques juridiques
- Rendement de 1,48 euro par euro dépensé
- Exigence croissante des organisations partenaires
- Augmentation de la taille du marché, une personne sur trois devenant handicapée entre 50 et 65 ans

1 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32000L0078; https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32000L0043
2 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52014DC0002
3 https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2077
4 Eurostat, SRCV-UE, telles qu'analysées par l'Academic Network of Disability Experts (réseau d'experts dans le domaine du handicap – ANED): https://www.disability-europe.net/downloads/1045-europe-2020-data-people-with-disabilities-tables-eu-silc-2017

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES ET NON HANDICAPÉES PAR ÉTAT MEMBRE (20 À 64 ANS)

Source des données: SRCV-UE de 2017, telles qu'analysées par l'ANED.

2017

	HANDICAP OUI %	HANDICAP NON %	Différence (points de pourcentage)		HANDICAP OUI %	HANDICAP NON %	Différence (points de pourcentage)
AT	56,3	76,9	**20,6**	**IE**	32,2	74,3	**42,2**
BE	42,5	74,4	**31,8**	**IT**	51,8	65,5	**13,7**
BG	39,5	73,7	**34,2**	**LT**	47,3	79,2	**31,9**
CY	47,3	71,0	**23,7**	**LU**	53,0	68,9	**16,0**
CZ	49,4	79,1	**29,7**	**LV**	61,8	78,9	**17,1**
DE	51,8	79,4	**27,7**	**MT**	37,2	73,6	**36,5**
DK	57,7	80,8	**23,1**	**NL**	58,5	81,5	**23,0**
EE	62,2	83,0	**20,8**	**PL**	42,5	74,5	**32,0**
EL	36,7	59,7	**23,0**	**PT**	56,1	75,0	**18,9**
ES	40,1	67,6	**27,5**	**RO**	43,7	74,3	**30,6**
FI	54,4	74,4	**20,0**	**SE**	52,6	83,5	**30,9**
FR	55,5	74,0	**18,6**	**SI**	53,7	73,5	**19,8**
HR	33,8	65,9	**32,2**	**SK**	57,7	80,0	**22,4**
HU	46,7	76,1	**29,5**	**UK**	52,9	83,4	**30,5**

Taux d'emploi dans l'UE

HANDICAP

OUI %	NON %
50,6	74,8

Différence (points de pourcentage)

24,2

L'objectif du présent guide est d'améliorer la compréhension générale du concept d'aménagement raisonnable et de la manière de le mettre en pratique. Ce guide est spécifiquement axé sur les aménagements raisonnables et le handicap et mettra en évidence certains des avantages qu'il y a à recruter des personnes handicapées sur le marché du travail ouvert. Il servira, dans une certaine mesure, à casser les mythes pour lutter contre les idées fausses et les stéréotypes les plus répandus sur les coûts ou les complications qu'entraîne la mise à disposition d'aménagements raisonnables pour les personnes handicapées.

Ce guide met en avant des pratiques prometteuses suivies dans toute l'UE par des employeurs publics et privés engagés qui soutiennent déjà l'insertion des personnes handicapées sur le marché du travail au moyen de diverses mesures et ont pour vision ambitieuse de créer un environnement de travail diversifié et souple. Tous s'accordent sur une chose: la présence de personnes handicapées dans leurs locaux et dans leurs entreprises est une situation avantageuse pour tous. Enfin, il est à espérer que ce guide incitera d'autres employeurs à recruter davantage de personnes handicapées et à trouver des solutions pour leur fournir des aménagements raisonnables.

QUELLES SONT LES FORMES DE DISCRIMINATION EXISTANT SUR LE LIEU DE TRAVAIL?

PLUSIEURS SITUATIONS SONT COUVERTES PAR LA LÉGISLATION DE L'UE:

- il y a **discrimination directe** lorsqu'une personne est traitée par son employeur de manière moins favorable qu'une autre ne l'est dans une situation comparable, en raison de son âge, de son sexe, d'un handicap, de son origine ethnique ou raciale, de sa religion ou de ses convictions, ou de son orientation sexuelle. *Un exemple serait le refus de recruter une personne parce qu'elle a plus de 50 ans;*
- il y a **discrimination indirecte** lorsqu'une pratique, une politique ou une règle qui s'applique à tous a un effet négatif sur certaines personnes. Ce sont des mesures qui semblent neutres à première vue, mais qui constituent en réalité une discrimination à l'encontre de certaines personnes. *Par exemple, des règles défavorables aux travailleurs à temps partiel peuvent être indirectement discriminatoires à l'égard des femmes, dans la mesure où la plupart des travailleurs à temps partiel sont des femmes;*
- le **harcèlement** est une autre forme de discrimination sur le lieu de travail. Il s'agit de comportements indésirables, d'intimidations ou de tout autre comportement ayant pour objet ou pour effet de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. *C'est le cas, par exemple, si un chef ou des collègues adressent à un(e) collègue homosexuel(le) des plaisanteries portant sur l'orientation sexuelle;*
- l'**injonction** à pratiquer une discrimination correspond à une situation dans laquelle une personne en incite une autre à pratiquer une discrimination à l'encontre de quelqu'un d'autre. *C'est le cas, par exemple, si un employeur demande à une agence de travail temporaire de ne recruter que des travailleurs âgés de moins de 40 ans;*
- on qualifie de **rétorsions** les conséquences négatives subies par des personnes à la suite d'une plainte pour discrimination. *C'est le cas, par exemple, si une personne est licenciée ou n'a pas obtenu de promotion parce qu'elle a porté plainte pour discrimination contre son employeur.*

QU'EST-CE QU'UN AMÉNAGEMENT RAISONNABLE?

Un **aménagement raisonnable** désigne toute modification apportée à un emploi ou à un environnement de travail qui est nécessaire pour permettre à une personne handicapée de postuler à un emploi, de s'acquitter de ses tâches, de progresser dans ses fonctions ou de suivre une formation sur la base de l'égalité avec les autres. L'objectif des aménagements raisonnables est de permettre aux personnes handicapées d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser. Les salariés handicapés pourraient ainsi être placés sur un pied d'égalité avec les salariés non handicapés et, en travaillant un peu différemment, produire au travail les mêmes résultats que ceux-ci.

Les aménagements raisonnables concernent tout salarié en situation de handicap. Le droit à un aménagement raisonnable s'étend à toutes les activités professionnelles couvertes par la législation de l'UE, depuis la recherche d'un emploi jusqu'à la cessation des activités, et comprend les conditions de travail et les avantages extrasalariaux. Si vous avez un handicap et estimez que votre emploi ou votre lieu de travail doit être adapté, vous pouvez demander des aménagements raisonnables.

QUE DIT LA LÉGISLATION?

La directive de l'UE relative à l'égalité de traitement en matière d'emploi oblige les employeurs à fournir des aménagements raisonnables aux personnes handicapées, **sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée**. Ces aménagements raisonnables peuvent comprendre des solutions techniques, comme la fourniture d'équipements. En vertu de la directive, les aménagements raisonnables signifient que:

> l'employeur prend les mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique menée dans l'État membre concerné en faveur des personnes handicapées.
> *(article 5 de la directive 2000/78/CE du Conseil)*

L'obligation d'aménagements raisonnables est également inscrite dans la **convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH)**, à laquelle l'UE et ses États membres sont parties. Cette convention définit l'aménagement raisonnable comme étant l'ensemble des:

«modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales»
(Article 2, UNCRPD).

QUELS AMÉNAGEMENTS PEUVENT ÊTRE PROPOSÉS?

Les principaux types d'aménagements raisonnables comprennent des solutions techniques, des formules de travail, des mesures de formation et des mesures de sensibilisation.

Parmi les **solutions techniques**, on peut:

- installer des ascenseurs ou des rampes,
- placer le mobilier de bureau à une hauteur appropriée,
- installer des logiciels tels que des lecteurs d'écran, des agrandisseurs d'écran, des logiciels de reconnaissance vocale, etc.,
- fournir des terminaux en braille,
- proposer de l'interprétation en temps réel via des moyens de télécommunication.

Il importe de signaler que **les aménagements raisonnables viennent compléter les mesures en matière d'accessibilité** et que, lorsque l'accessibilité est déjà garantie, la mise en place d'aménagements raisonnables pour les dispositifs techniques est beaucoup plus simple et moins onéreuse.

Les autres cas d'aménagements raisonnables pourraient concerner:

- les **formules de travail** (horaires flexibles, télétravail, congés, changement de bureau ou redéploiement vers un autre poste de travail) si le salarié en fait la demande,
- la **formation** pour aider les salariés à utiliser les technologies d'assistance au travail et le **tutorat** afin de leur permettre de surmonter les obstacles qu'ils peuvent rencontrer sur le lieu de travail,
- la **modification des procédures et des politiques**, telle que la centralisation du système par lequel les salariés peuvent demander un soutien en matière d'accessibilité,
- la **sensibilisation**, afin que les personnes handicapées puissent effectuer leur travail dans un environnement de travail favorable.

MYTHES CONCERNANT LES AMÉNAGEMENTS RAISONNABLES

- Les aménagements raisonnables sont généralement onéreux.
- Ils sont compliqués à mettre en place pour les salariés handicapés.
- Un savoir-faire spécialisé est toujours nécessaire pour planifier et proposer des aménagements raisonnables.
- Le recrutement de personnes handicapées n'est pas une priorité pour les dirigeants de l'entreprise.
- Le recrutement de personnes handicapées augmenterait les risques pour la santé et la sécurité.

LISTE DE CONTRÔLE: QU'EST-CE QUI EST «RAISONNABLE»?

- L'aménagement sera-t-il efficace? Répond-il aux besoins particuliers du salarié handicapé?
- Est-il pratique?
- Engendrera-t-il des coûts directs et indirects excessifs pour l'employeur?
- S'il implique des coûts, des ressources externes (subventions et expertise) seront-elles disponibles pour soutenir les employeurs?
- Entravera-t-il le travail des autres salariés?
- Est-il réalisable sans risques pour la santé et la sécurité?

PRATIQUES PROMETTEUSES

EN MATIÈRE DE RECRUTEMENT DE PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL OUVERT

La présente section de ce guide présente les pratiques prometteuses communiquées dans le cadre de la campagne #EUvsDiscrimination à la suite des discussions animées avec les employeurs qui ont eu lieu lors des événements de sensibilisation nationaux.

Durant la procédure de sélection, il a été jugé essentiel de retenir des employeurs tant du secteur public que du secteur privé. Il s'agit d'employeurs engagés qui ont recruté des personnes handicapées sur le marché du travail ouvert et qui ont déjà montré l'exemple en ce qui concerne la mise en place d'aménagements raisonnables pour les salariés handicapés dans différents environnements de travail.

À la lecture de ces pratiques prometteuses, il est évident que plusieurs employeurs se sont déjà engagés, dans toute l'Europe, à créer un lieu de travail inclusif en procédant aux ajustements nécessaires parce qu'ils sont d'avis que le recrutement de personnes handicapées améliore l'environnement de travail et l'efficacité de leur entreprise.

A. EXEMPLES TIRÉS DU SECTEUR PUBLIC

- Recrutement de personnes handicapées par Bruxelles Environnement (Belgique)
- Recrutement de personnes atteintes d'un handicap mental en tant que fonctionnaires du gouvernement de la province de Biscaye (Espagne)
- Recrutement de personnes atteintes de troubles du spectre de l'autisme à l'Office national de la magistrature (Hongrie)
- Plan de diversité du service d'incendie et d'aide médicale urgente (SIAMU) de la région de Bruxelles-Capitale (Belgique)
- Mise en œuvre du plan de diversité à la commune d'Uccle (Belgique)
- Adaptation d'un service public de l'emploi aux besoins d'une salariée handicapée (France)

BELGIQUE

RECRUTEMENT DE PERSONNES HANDICAPÉES PAR BRUXELLES ENVIRONNEMENT (BELGIQUE)

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- environnement/ administration publique

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 5

CONTACT www.environnement.brussels

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Depuis janvier 2018, Bruxelles Environnement cherche à recruter des personnes handicapées à tous types de postes (travailleurs de terrain, personnel administratif, postes d'encadrement et hors encadrement, etc.) sur la base de différents contrats (contrats à durée indéterminée, contrats à durée déterminée, etc.). Cette organisation a pris plusieurs mesures concrètes pour garantir le recrutement de personnes handicapées et leur intégration:

- une déclaration claire et une case à cocher figurent dans les formulaires de candidature, et il y est souligné que Bruxelles Environnement souhaite recruter sans discrimination des personnes issues de milieux divers et que les personnes handicapées peuvent demander des aménagements raisonnables;
- la procédure de recrutement peut être adaptée pour répondre aux besoins des personnes handicapées (par exemple, interprétation en langue des signes, adaptation des épreuves);
- un audit complet de l'accessibilité des locaux de Bruxelles Environnement a permis de procéder aux adaptations nécessaires à la bonne intégration des salariés handicapés;
- Bruxelles Environnement a échangé ses expériences avec d'autres administrations publiques en vue d'élargir et d'améliorer sa politique d'emploi inclusive;
- tous les membres du personnel ont reçu une communication écrite sur la politique d'emploi inclusive de l'organisation et quelque 50 salariés ont participé à un événement de sensibilisation interne.

Bruxelles Environnement a reconnu qu'il y avait un réel intérêt professionnel à recruter des personnes handicapées. Lorsqu'elle recrute une personne handicapée, cette organisation souhaite que l'intégration de celle-ci soit aussi harmonieuse que possible dans un environnement non discriminatoire, rassurant et attentif. La direction de l'organisation s'est engagée à fournir un soutien financier stable pour le recrutement de personnes handicapées et à mettre à leur disposition des aménagements raisonnables (par exemple, en 2018, elle a déboursé 30 000 euros pour l'interprétation en langue des signes). La sensibilisation du personnel est essentielle pour inclure les salariés handicapés dans l'équipe. Ainsi, lorsqu'un jardinier malentendant a été recruté sur la base d'un contrat à durée indéterminée, Bruxelles Environnement a organisé quatre demi-journées de cours de langue des signes française pour les collègues directs de ce nouveau salarié pendant les heures de travail, en collaboration avec une association spécialisée.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Les personnes handicapées sont généralement sous-représentées parmi les postulants. C'est pourquoi Bruxelles Environnement collabore avec des associations de personnes handicapées et des prestataires de services au niveau régional pour trouver des candidats appropriés. Néanmoins, l'équipe des ressources humaines a dû être soigneusement préparée pour juger les candidats handicapés uniquement sur la base de leurs compétences, sans a priori sur leur handicap.

Il existe par ailleurs plusieurs défis d'ordre administratif. Par exemple, Bruxelles Environnement souhaite recruter des personnes handicapées sur la base d'un contrat spécial, mais il est difficile d'associer une telle formule aux spécificités de cette administration. Les marchés publics peuvent aussi compliquer la mise en place des aménagements raisonnables: c'est le cas, par exemple, s'il faut faire appel aux services d'un interprète en langue des signes à brève échéance pour la procédure de recrutement.

La lutte contre les stéréotypes et l'évolution des mentalités représentent un long processus qui devrait se dérouler à différents niveaux. La sensibilisation devrait se poursuivre y compris plusieurs années après le recrutement d'un salarié handicapé ou d'une personne appartenant à tout autre groupe vulnérable. Le personnel doit comprendre que les aménagements raisonnables n'ont pas pour but de favoriser un candidat par rapport à un autre, mais visent à faire en sorte que tous les candidats aient les mêmes possibilités de produire les mêmes résultats.

> Il est important de souligner que le recrutement d'une personne handicapée n'est pas un projet caritatif pour Bruxelles Environnement, mais que cela apporte une réelle valeur ajoutée à l'organisation.

Ce projet continuera à se développer dans un avenir proche, grâce à une meilleure collaboration avec d'autres administrations régionales, à une plus grande cohésion entre les différents services de soutien, à des investissements internes dans ce domaine (tant sur le plan humain qu'en moyens financiers) et à une sensibilisation continue.

ESPAGNE

RECRUTEMENT DE PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP MENTAL EN TANT QUE FONCTIONNAIRES

DU GOUVERNEMENT DE LA PROVINCE DE BISCAYE (ESPAGNE)

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Si cela fait longtemps que le gouvernement de la province de Biscaye s'est engagé à recruter des personnes handicapées, la longue expérience qu'il possédait dans ce domaine ne couvrait pas les personnes atteintes d'un handicap mental. C'est pourquoi, en 2017, ce gouvernement a approuvé une offre d'emploi public pour cinq postes de personnel de service ciblant les personnes atteintes d'un handicap mental.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- administration publique

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS

- 5

CONTACT https://web.bizkaia.eus/

Cette offre d'emploi visait à recruter cinq fonctionnaires selon une procédure de recrutement en plusieurs étapes standard, mais adaptée. L'objectif général était de soutenir l'inclusion sociale et sur le marché du travail des personnes les plus défavorisées. La spécificité de cette offre d'emploi a obligé le gouvernement de la province de Biscaye à adopter de nouvelles méthodes de travail, notamment des formules plus souples. L'engagement politique a joué un rôle fondamental dans la réussite de cette initiative. Le gouvernement a reçu un total de 281 candidatures, qui ont débouché sur le recrutement de cinq personnes, et 146 autres personnes ont été ajoutées à une liste de réserve, dans l'optique des futures vacances éventuelles.

La procédure de recrutement a comporté quatre phases distinctes, chacune étant essentielle pour l'obtention de résultats positifs:

1. **la compréhension des besoins des personnes atteintes d'un handicap mental:** élimination des préjugés et stéréotypes existants, formation du personnel des ressources humaines à la manière de préparer une documentation facile à lire pour l'offre d'emploi, formations de sensibilisation internes, participation de personnes atteintes d'un handicap mental à l'ensemble de la procédure;

2. **l'organisation d'une procédure de recrutement accessible:** si une procédure de recrutement standard a été suivie pour satisfaire à toutes les exigences juridiques régissant l'accès à un emploi public, cette procédure a été adaptée aux besoins des personnes atteintes d'un handicap mental. Outre la fourniture des informations dans un format accessible, il était également important de garantir la sécurité et l'accompagnement tout au long de la procédure, ainsi que de veiller à un environnement calme et sûr (par exemple, choisir un centre d'examen bien éclairé et aisément accessible en transport public);

3. **la mise en place d'un soutien adéquat:** un accord de partenariat a été signé avec des entités tierces afin de soutenir les candidats retenus en leur fournissant un accompagnement et un tutorat professionnels;
4. **l'entrée en service et la formation initiale:** les candidats sélectionnés ont pu participer à plusieurs visites avec leurs proches et leur accompagnateur professionnel afin d'en apprendre davantage sur leur lieu de travail et d'assister à des séances de formation. Un point de contact chargé de fournir un soutien direct à ces nouveaux salariés a été désigné pour chacun d'entre eux au sein de leurs services respectifs. Durant la réunion d'entrée en service, tous les candidats nommés ont signé les documents nécessaires pour entrer dans la fonction publique, qui avaient été rédigés dans un format facile à lire.

À ce jour, les cinq personnes atteintes d'un handicap mental qui ont été recrutées s'acquittent avec succès de leurs tâches et se sont bien intégrées dans leurs équipes. Ce projet marque dès lors le début d'une approche différente et véritablement inclusive pour offrir des perspectives d'emploi dans la fonction publique à toutes les personnes handicapées.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

L'initiative du gouvernement de la province de Biscaye a déjà reçu plusieurs récompenses pour la coopération de cette administration avec le troisième secteur et pour sa promotion des droits des personnes atteintes d'un handicap mental en Espagne. Il s'agit d'un modèle efficace, dont l'adoption est recommandée aux autres autorités publiques.

Les principaux défis durant la mise en œuvre du projet étaient essentiellement opérationnels et comportementaux. Les stéréotypes existants, l'absence de protocoles pour répondre aux besoins des personnes atteintes d'un handicap mental et la complexité de la mise en place d'une procédure de recrutement sereine et conviviale ont compté parmi les principaux problèmes à résoudre. Pour la viabilité à long terme de cette initiative, il importe de maintenir un lien étroit avec les médias, de diffuser les résultats et de montrer que les personnes atteintes d'un handicap mental peuvent être pleinement intégrées dans la fonction publique. Il est par ailleurs prévu de continuer à améliorer le processus, sur la base des résultats de l'évaluation, et d'ouvrir de nouveaux postes à différents niveaux de l'administration, et pas seulement au niveau inférieur.

HONGRIE

RECRUTEMENT DE PERSONNES ATTEINTES DE TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME À L'OFFICE NATIONAL DE LA MAGISTRATURE (HONGRIE)

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

En 2013, à la suite de la création de l'Office national de la magistrature en Hongrie, la direction s'était fixé l'objectif clair d'associer des membres hautement qualifiés d'un groupe défavorisé aux travaux de l'Office. Après un examen approfondi, l'AURA (https://www.auraegyesulet.hu/), une ONG ascendante dotée d'une vaste expérience en matière de soutien à l'inclusion sociale et sur le marché du travail des personnes autistes, a été contactée.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- magistrature

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS

- 7

CONTACT https://birosag.hu/en

L'objectif était de trouver avec l'aide de l'AURA des candidats appropriés pour des tâches spécifiques, telles que le classement, l'archivage, la gestion des documents archivés, la numérisation des documents et le service de livraison interne, entre autres. Ces tâches sont généralement considérées comme répétitives; c'est pourquoi il a toujours été difficile de trouver des membres du personnel ayant le niveau de formation requis (un diplôme d'études secondaires au moins) et la motivation nécessaire pour rester à ce poste. L'AURA a sélectionné, évalué et formé les candidats autistes. Des accompagnateurs de l'AURA ont assisté aux entretiens d'embauche et ont aidé les candidats sélectionnés à s'habituer à leur nouveau poste. Ils ont également prodigué à l'Office national de la magistrature des conseils pour la mise en place d'un environnement de travail accessible et adapté aux personnes autistes, par exemple en créant des postes de travail spéciaux.

Membre autiste du personnel du tribunal civil de Budapest, avec sa supérieure hiérarchique et son accompagnatrice. ©AURA

La participation d'une ONG spécialisée a été essentielle à l'assurance de la qualité du projet. L'AURA a aussi joué le rôle de médiateur dans les situations nécessitant le règlement d'un différend entre l'employeur et les nouveaux membres du personnel. D'après l'expérience de l'AURA, l'absence de mesures adéquates d'aménagement raisonnable a souvent entraîné la perte de l'emploi chez les personnes autistes.

Toutefois, dans la plupart des cas, il existe des moyens faciles de résoudre les malentendus et d'apporter le soutien nécessaire à ceux qui en ont besoin. Parmi les mesures d'aménagement raisonnable prévues dans le cadre de ce projet, on peut citer une plus grande souplesse en ce qui concerne le début de la journée de travail ou l'autorisation de pauses plus fréquentes pour les salariés.

Les membres du personnel de l'Office national de la magistrature ont également participé à une série de formations visant à les préparer à accueillir leurs nouveaux collègues et à briser les stéréotypes existants. Depuis le recrutement des personnes autistes, une attention particulière a été accordée à leur pleine participation aux activités sociales de l'Office (par exemple, les célébrations de Noël, les journées de renforcement d'équipe, etc.).

Depuis le début de ce projet, des organisations membres de l'Office national de la magistrature, telles que le tribunal civil de Budapest ou le tribunal central de district de Buda, ont elles aussi adhéré à l'initiative et emploient désormais au total sept personnes autistes. Ce projet a aidé les participants à trouver un emploi stable et bien rémunéré dans le secteur public, à devenir des contribuables et à vivre de manière autonome.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

L'Office national de la magistrature considère son projet comme une pratique prometteuse et est convaincu que les personnes autistes peuvent également contribuer aux travaux d'autres administrations publiques en Hongrie. Plusieurs ateliers ont été organisés pour dialoguer avec les directions de diverses autorités publiques, dans le cadre de la responsabilité sociale des entreprises. L'Office national de la magistrature recommande aux autres employeurs publics de déterminer pour quelles tâches spécifiques ils ont besoin de recruter et d'évaluer s'il existe un groupe spécifique de personnes handicapées qui pourraient être formées et employées à ce poste. La participation d'une ONG spécialisée garantit le bon déroulement du recrutement, de la formation et de l'entrée en service. L'attitude positive du personnel en place est également importante pour la bonne intégration dans les équipes.

BELGIQUE

PLAN DE DIVERSITÉ DU SERVICE D'INCENDIE ET D'AIDE MÉDICALE URGENTE (SIAMU) DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (BELGIQUE)

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- aide médicale urgente (transport en ambulance) et lutte contre les incendies

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS

- 10 agents administratifs et 4 pompiers

CONTACT be.brussels/siamu/a-propos-du-siamu

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Depuis 2013, le service d'incendie et d'aide médicale urgente (SIAMU) applique un plan de diversité pour briser les stéréotypes relatifs aux personnes handicapées (ce plan est renouvelé tous les deux ans). La charte de la diversité du SIAMU a représenté la première étape vers l'établissement de valeurs de l'organisation respectueuses de la diversité et des différences.

Aujourd'hui, au SIAMU, 10 des 250 membres du personnel administratif sont atteints d'un handicap reconnu au niveau fédéral et/ou régional. En outre, quatre pompiers présentent un handicap et une nouvelle procédure de réaffectation permettra de mieux soutenir les pompiers handicapés.

L'organisation estime que la meilleure façon de briser les stéréotypes est de travailler avec des personnes handicapées. Un rôle essentiel est joué par le manager de la diversité, qui s'engage à favoriser la bonne intégration des personnes handicapées, tout comme la participation de parties prenantes et de services tant internes qu'externes.

De plus, le plan de diversité du SIAMU comprend des mesures visant à sensibiliser les résidents handicapés de Bruxelles à la procédure d'évacuation lors des événements publics.

Plusieurs mesures visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées dans les activités du SIAMU ont été prises:

- un dialogue continu avec les personnes handicapées dans le cadre administratif et technique du SIAMU;
- la mise à disposition d'infrastructures accessibles pour les personnes handicapées (ascenseurs, places de stationnement, toilettes, ouvertures de portes, etc.);
- la mise en place de diverses formes d'aménagements raisonnables pour les salariés handicapés;
- la bonne intégration par la sensibilisation des membres du personnel;
- la collaboration avec le service externe d'assistance aux personnes handicapées (Diversicom) en vertu d'un accord annuel;
- l'inclusion de la diversité, de l'égalité entre les hommes et les femmes et du handicap dans les différents plans annuels des services et départements du SIAMU.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Pour le SIAMU, il est essentiel de créer un environnement favorable dès la procédure de recrutement, afin d'encourager les membres du personnel à divulguer s'ils sont atteints d'un handicap, y compris un handicap invisible (par exemple, des troubles de santé mentale).

Le travail des personnes handicapées est facilité si l'on connaît les besoins individuels des nouveaux membres du personnel et si l'on sensibilise l'équipe des ressources humaines. Néanmoins, il est essentiel de continuer à rendre pleinement accessible l'environnement bâti des locaux du SIAMU. Il convient également de mieux informer tous les membres du personnel des différentes règles en matière de reconnaissance et d'assistance, en particulier pour ceux qui ignorent être atteints d'un handicap ou qui ne savent pas qu'ils peuvent avoir accès à une reconnaissance ou à une assistance.

BELGIQUE

MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE DIVERSITÉ À LA COMMUNE D'UCCLE (BELGIQUE)

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- administration publique

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 18

CONTACT http://www.uccle.be/

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

À la suite d'une ordonnance régionale, la commune d'Uccle a été obligée de se doter d'un plan de diversité afin d'éliminer toutes les formes de discrimination au sein de l'administration. Depuis février 2017, les administrations publiques belges sont également tenues de respecter un quota d'embauche de 2,5 % de personnes handicapées

Dans un premier temps, la commune d'Uccle a entrepris une action interne de sensibilisation de tous les membres de son personnel en vue de les préparer à accueillir des collègues handicapés. À l'occasion de la campagne européenne «DuoDay», les personnes handicapées ont commencé par participer, avec un accompagnateur spécialisé, à un programme de stage de courte durée (d'une durée comprise entre 1 et 20 jours) afin d'avoir une première impression de ce que signifie travailler dans l'un des services de la commune.

La commune d'Uccle a collaboré étroitement avec le service Phare (organisme régional bruxellois des personnes handicapées) afin de déterminer quels profils d'emploi pourraient être ouverts aux candidats handicapés et quels types d'ajustements étaient nécessaires. Grâce au service Phare et à ses membres (tels que Bataclan, InfoSound, Le Gué et Sisahm), la commune d'Uccle peut atteindre beaucoup plus facilement des candidats potentiels pour des profils d'emploi spécifiques et les recruter en vue d'un programme de stage. À l'issue du stage, les candidats peuvent se voir proposer un contrat d'adaptation professionnelle (CAP) d'un an, qui pourra être renouvelé pour une année supplémentaire. Le problème du CAP, c'est qu'il ne donne droit à aucun congé payé ni à aucun congé de maladie payé pendant la durée du contrat.

Depuis le début du programme, deux personnes ont bénéficié d'un contrat régulier au terme du programme de stage et des deux ans de CAP. À l'heure actuelle, quatre personnes participent au programme de stage et huit personnes handicapées travaillent sur la base d'un CAP. Ces trois dernières années, la mentalité de tous les salariés de la commune a considérablement évolué, ceux-ci reconnaissant désormais les compétences de leurs collègues handicapés et la contribution qu'ils apportent à la commune. Les personnes handicapées se sont révélées être des coéquipiers précieux et elles effectuent leur travail avec enthousiasme.

Un dialogue permanent entre un tuteur désigné et les salariés a été important pour que les personnes handicapées s'habituent sans problème à leur nouveau poste. Néanmoins, il reste difficile pour la commune d'Uccle de trouver des personnes handicapées pour certains postes sans avoir recours à la discrimination positive, mais en fournissant des aménagements raisonnables. La commune n'applique pas de traitement préférentiel et ne réserve pas d'emplois pour les personnes handicapées, mais elle entend recruter des personnes sur la base de leur formation et de leurs compétences, suivant les mêmes règles que celles qui s'appliquent à tout un chacun.

Sergio, embauché sur la base d'un contrat à durée déterminée après son intégration dans le service du courrier. ©Commune d'Uccle

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Le parcours d'intégration est assez long (au moins deux ans) et il n'est pas garanti que tout le monde se verra proposer un contrat régulier. Étant donné que les personnes sont formées pour des profils d'emploi spécifiques, il n'est pas facile de leur proposer un contrat dans un autre service, au sein du même bureau de l'administration communale. La commune d'Uccle serait favorable à la création d'une plate-forme régionale réunissant les candidats ayant complété leur cycle d'intégration professionnelle afin de les mettre à la disposition d'autres administrations qui recherchent des personnes formées dans ces profils d'emploi spécifiques.

FRANCE

ADAPTATION D'UN SERVICE PUBLIC DE L'EMPLOI

AUX BESOINS D'UNE SALARIÉE HANDICAPÉE (FRANCE)

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Le service public de l'emploi de Céret, une petite ville du sud de la France, emploie depuis 2009 une personne atteinte d'un handicap physique, qui travaillait auparavant pour des services de chômage locaux de différentes régions de France. Durant toutes ces années, cette personne s'est forgé une carrière bien remplie dans la fonction publique.

Son travail en tant que conseillère pour l'emploi au sein du service public de l'emploi consiste à aider les chômeurs à s'inscrire auprès du système de chômage français et à les informer des services fournis par l'agence. Plus précisément, elle informe les intéressés du statut de leur dossier, gère leurs demandes, accélère et met à jour les dossiers d'indemnisation des clients et agit également en tant que référent fraude du service. Elle gère les dossiers de 350 chômeurs de sa communauté.

Pour lui permettre d'exercer son emploi, plusieurs mesures d'aménagement raisonnables ont été introduites au bureau de Céret. Elle a rencontré un ergonome, qui a planifié avec soin l'espace de bureau le plus approprié pour elle (par exemple, un grand bureau rattaché à son fauteuil roulant). Elle a également reçu une aide financière qui a permis d'automatiser le système d'ouverture des portes de sa voiture et de personnaliser son accélérateur et son frein, désormais placés sur le volant. Le responsable du service de l'emploi la décrit en ces termes:

> "Elle a travaillé très dur pour prouver à tout le monde que les personnes handicapées peuvent mieux travailler. Elle est très passionnée quand il s'agit d'aider les gens à trouver un nouvel emploi et c'est une vraie combattante face au chômage.

La sensibilisation accrue au sein du service de l'emploi a aussi permis d'améliorer l'accueil des clients handicapés. Par exemple, les ordinateurs sont installés moins haut, ce qui permet aux chômeurs en fauteuil roulant de les utiliser pour rechercher des possibilités de formation professionnelle dans la base de données du service de l'emploi.

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- administration publique

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 1

CONTACT
www.pole-emploi.fr/annuaire/votre-pole-emploi/ceret-66400

http://www.uccle.be/

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Cet exemple montre que les personnes handicapées peuvent également être employées dans des administrations plus petites ou dans des entreprises disposant de ressources moindres. Le service public de l'emploi de Céret est convaincu qu'une telle réussite devrait être diffusée largement. C'est pourquoi il aide sa salariée à participer à des événements de sensibilisation dans les écoles et les entreprises, où ses rencontres avec les employeurs peuvent contribuer directement à briser les stéréotypes.

Les collègues du service de l'emploi se sont également montrés plus ouverts face aux demandeurs d'emploi handicapés, ayant vu par eux-mêmes que le handicap n'est pas un obstacle et qu'une personne handicapée peut mener une carrière fructueuse. À ce jour, le service public de l'emploi français emploie 4 200 personnes dans tout le pays (9 % de salariés).

L'équipe des ressources humaines œuvre à l'application d'une politique globale en faveur des personnes handicapées, dotée d'un budget de 3,1 millions d'euros et s'articulant autour de quatre grands axes:

- un réseau actif de points focaux régionaux chargés du handicap, afin de collaborer étroitement avec les agents;
- un département informatique spécialisé dans les solutions numériques et l'accessibilité;
- des actions spécifiques en faveur des personnes handicapées, telles que des aménagements raisonnables sur le lieu de travail, l'accès à des formations, etc.;
- la mise en œuvre d'actions de sensibilisation ciblant la direction et les travailleurs dans différents secteurs.

Le service public de l'emploi de Céret continuera à œuvrer à l'élimination de toutes les formes de discrimination sur le lieu de travail pour son personnel ainsi que pour ses clients.

B. EXEMPLES TIRÉS DU SECTEUR PRIVÉ

- Catalogue d'accessibilité inclusif de Shell Global/Shell Bulgaria EAD (Bulgarie)
- La réadaptation professionnelle en tant que service des ressources humaines chez E.ON Hungary Ltd. (Hongrie)
- Ensemble de prestations pour les salariés handicapés chez ING Bank Śląski S.A. (Pologne)
- Utilisation de solutions de conception pour faciliter l'emploi des personnes atteintes d'un handicap mental au restaurant Le Reflet de Nantes (France)
- Formation et recrutement de personnes handicapées chez Domino Dizajn d.o.o., une jeune entreprise de développeurs web (Croatie)
- Emploi de personnes handicapées dans tous les départements de l'usine de papier JSC SMILTANIS IR KO (Lituanie)
- L'entrepreneuriat social chez Etincelle o.s. pour lutter contre les stéréotypes et ouvrir la voie à l'emploi sur le marché du travail ouvert (Tchéquie)
- La réussite de la fondation Grupo SIFU, une entreprise sociale qui forme des personnes handicapées pour le marché du travail ouvert (Espagne)

BULGARIE

CATALOGUE D'ACCESSIBILITÉ INCLUSIF DE SHELL GLOBAL/SHELL BULGARIA EAD (BULGARIE)*

* Cette pratique prometteuse a été soumise par Shell Bulgaria, mais elle représente une initiative de Shell Global.

SECTEUR D'ACTIVITÉ
énergie (en aval et en amont)

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
s.o.

CONTACT
https://www.shell.bg/

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Le service «Global Workplace Accessibility» (WPA) de Shell, qui a pour objet d'améliorer l'accessibilité du lieu de travail, permet aux salariés de demander des ajustements physiques visant à éliminer les obstacles sur leur lieu de travail.

Cette initiative a été lancée entre 2016 et 2018 dans 36 pays d'Europe, d'Asie et d'Amérique, et elle couvre quelque 50 000 travailleurs dans 83 sites de Shell. Shell Bulgaria a récemment introduit le service WPA pour ses 70 salariés. Ce service est le résultat d'un partenariat et d'une collaboration intersectorielle solides entre les départements de l'informatique, de l'immobilier, de la santé et des ressources humaines.

Une caractéristique essentielle de ce service est la mise à disposition d'un catalogue d'accessibilité complet qui permet aux salariés de commander directement du mobilier, des accessoires, du matériel informatique et des logiciels. Ce catalogue est facile d'utilisation et il fournit des informations claires sur chaque article disponible. Son principal avantage réside dans le fait qu'il a été conçu de manière inclusive, de sorte que les salariés n'aient pas à prouver leur handicap. Ces derniers peuvent commander directement à partir de ce catalogue, sans devoir obtenir l'approbation de leurs supérieurs hiérarchiques, les articles disponibles étant financés par le budget central ou les budgets locaux. Cette initiative représente le passage d'une approche médicale à une approche fondée sur la confiance et axée sur la personne en ce qui concerne le handicap et les besoins de chacun en général. Grâce à ce point d'entrée unique, les membres du personnel peuvent rapidement résoudre les problèmes d'accessibilité qu'ils rencontrent sur leur lieu de travail.

Un centre d'accessibilité a également été créé pour permettre à tous les salariés de demander des conseils et des informations à des conseillers en ressources humaines de haut rang. Ces conseillers jouent aussi un rôle clé lors du recrutement des nouveaux travailleurs, tout comme les points de contact pour les personnes handicapées (désignés dans différents sites de Shell), qui veillent à ce que les besoins soient correctement évalués et pris en considération lors de l'entrée en service des nouveaux salariés. Shell estime par ailleurs qu'il importe de fournir en permanence des informations sur ce service (par exemple au moyen de bulletins d'information internes, de réunions du personnel, etc.) et les organisations nationales rappellent souvent aux salariés l'existence de celui-ci et les encouragent à l'utiliser.

À ce jour, le service WPA a reçu plus de 1 500 demandes d'ajustement via la plate-forme en ligne et le centre d'accessibilité (50 % en Europe). Les salariés ayant déjà utilisé ce service ont fourni un retour d'information positif; ainsi, un salarié du site bulgare a déclaré:

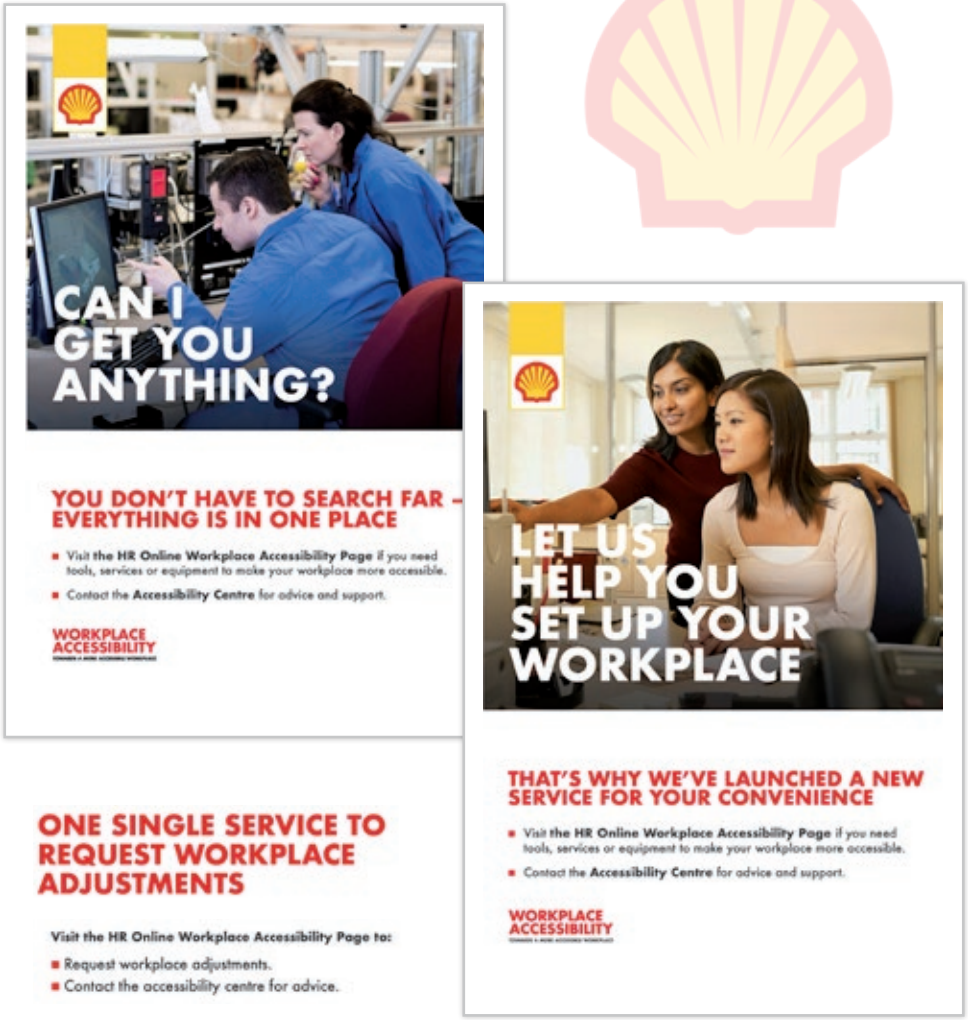
> « J'ai été très heureux de ce service et l'agent a été en mesure de me proposer un produit approprié, qui est arrivé rapidement. Ce produit a fait une énorme différence et a grandement facilité ma capacité à travailler et je suis reconnaissant de la création de ce service. Pour moi, c'est une vraie réussite.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Le groupe Shell est convaincu que la mise en place d'un environnement de travail accessible et inclusif est la bonne chose à faire et est avantageuse sur le plan économique. Les salariés apprécient d'avoir un lieu de travail sans obstacle et leur engagement améliorera la productivité de l'entreprise dans son ensemble.

> Shell est fier d'être l'une des premières multinationales à se doter d'un processus réellement mondial en ce qui concerne les ajustements du lieu de travail pour les salariés. Il est important de souligner que notre service d'accessibilité vise à être totalement inclusif, grâce à une approche démédicalisée et fondée sur la confiance.

Shell est disposé à partager son modèle standard de service d'amélioration de l'accessibilité du lieu de travail avec d'autres employeurs du monde entier.



HONGRIE

LA RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE EN TANT QUE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES CHEZ E.ON HUNGARY LTD. (HONGRIE)

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- approvisionnement énergétique

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 105

CONTACT https://www.eon.hu/

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

E.ON Hungary suit une approche inclusive en ce qui concerne le recrutement: tous les postes vacants, et non des postes spécifiques, sont ouverts aux personnes handicapées.

Cette entreprise est disposée à mettre en place des aménagements raisonnables pour les nouveaux salariés. Depuis 2012, E.ON Hungary applique une stratégie visant à accroître le nombre de ses salariés handicapés, selon deux axes principaux:

1. l'égalité des chances pour les personnes handicapées tout au long de la procédure de recrutement et de sélection;
2. un service de réadaptation professionnelle pour les salariés handicapés, qui est géré par le département des ressources humaines.

E.ON Hungary entretient une collaboration étroite avec plus de 20 ONG militantes et prestataires de services qui opèrent dans le domaine du handicap, lesquelles ont contribué à l'évaluation de la procédure de recrutement et ont formulé des suggestions concrètes sur la manière d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. Grâce à cette collaboration, E.ON Hungary propose des boucles auditives, un tutorat et des interprètes en langue des signes, si besoin est, pour tous les candidats. De plus, l'accessibilité de la plate-forme de recrutement en ligne pour les personnes atteintes de déficiences visuelles est testée régulièrement.

Le service de réadaptation professionnelle englobe tous les aspects de la réadaptation professionnelle, tels que la mesure de l'incapacité, le plan de réadaptation/réhabilitation individuel, la mise en adéquation des emplois, l'ajustement du lieu de travail, le soutien aux équipes et aux membres de l'encadrement. Dans le cadre de ce service, des consultations psychologiques et sociales sont possibles, si nécessaire, et un budget personnel (de 850 euros) est également disponible (par exemple, pour acquérir des outils d'accessibilité, suivre des formations externes ou acheter des compléments alimentaires). Depuis 2012, 109 salariés en tout ont eu besoin d'une aide à la réadaptation et la plupart d'entre eux (75 %) sont restés dans l'entreprise. Le principal objectif du service de réadaptation est d'aider un travailleur à conserver son poste mais, si cela n'est pas possible, le département des ressources humaines tente toujours de trouver d'autres profils d'emploi.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

E.ON ne se contente pas de recruter des personnes handicapées, mais prend aussi ses responsabilités lorsque des salariés qui travaillent déjà pour l'entreprise deviennent handicapés. Cette approche contribue également à une meilleure intégration des nouveaux salariés handicapés. En outre, E.ON est fermement convaincue de l'intérêt qu'il y a à soutenir ses travailleurs et leur bien-être. Cette entreprise apprécie les compétences et les capacités importantes de ses salariés handicapés, qui lui apportent une précieuse contribution.

POLOGNE

ENSEMBLE DE PRESTATIONS POUR LES SALARIÉS HANDICAPÉS CHEZ ING BANK ŚLĄSKI S.A. (POLOGNE)

SECTEUR D'ACTIVITÉ
Banking sector

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
143

CONTACT
https://www.ing.pl/

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

La durabilité et la diversité sont inhérentes au concept commercial d'ING Bank Śląski S.A.

Cette succursale polonaise de la banque multinationale met actuellement en œuvre une nouvelle stratégie en faveur de la durabilité pour la période 2019-2021, dans le cadre de laquelle sa mission consiste à être, en ses termes,

> la banque des entrepreneurs, la banque de l'égalité des chances, la banque des projets d'investissement verts et la banque écosensible.

ING s'engage à promouvoir la diversité au travail. Pour elle, cela aide l'entreprise à formuler de nouvelles idées et solutions, ce qui est essentiel au succès. Dans le cadre de la stratégie de diversité de la banque, des mesures concrètes sont en place depuis le début de l'année 2019 pour créer un environnement de travail inclusif et sans entraves et pour rendre les services bancaires accessibles aux clients handicapés. Avant de prendre la décision finale sur le type des mesures de soutien, la direction a consulté les salariés handicapés afin de comprendre leurs besoins. Faire participer les salariés handicapés à l'ensemble de ce processus a permis d'adapter le soutien à leurs attentes. La banque propose ainsi un ensemble de prestations et de services aux salariés handicapés et aux salariés qui élèvent un enfant handicapé. Cela inclut:

- des allocations mensuelles permanentes, financées par le fonds d'allocations sociales internes pour: **a)** les salariés détenteurs d'un certificat d'invalidité, qui ont droit à trois jours de congés payés supplémentaires par an (8 salariés en ont bénéficié jusqu'à présent); **b)** les salariés qui élèvent des enfants handicapés (156 salariés en ont bénéficié jusqu'à présent);
- congés supplémentaires pour: **a)** les salariés détenteurs d'un certificat d'invalidité, qui ont droit à trois jours de congés payés supplémentaires par an (8 salariés en ont bénéficié jusqu'à présent); **b)** les salariés qui élèvent des enfants handicapés, qui ont droit à cinq jours de congés payés supplémentaires par an (10 salariés en ont bénéficié jusqu'à présent); **c)** les salariés qui prodiguent des soins informels à leurs conjoint/partenaire/parents/beaux-parents/grands-parents handicapés, qui ont droit à deux jours de congés payés supplémentaires par an (62 salariés en ont bénéficié jusqu'à présent).

Par ailleurs, ING Bank Śląski S.A. collabore étroitement avec des organisations non gouvernementales (la Fondation pour l'intégration, la Fondation pour l'activation) qui forment et soutiennent les personnes handicapées durant leur recherche d'un emploi et la procédure de recrutement. Ces ONG et la banque ont publié ensemble des guides et des brochures destinés à favoriser le recrutement de candidats handicapés dans le secteur bancaire. En 2019, l'entreprise a également lancé une initiative visant à lutter contre la discrimination et le harcèlement des salariés, qui comprenait une formation en ligne obligatoire expliquant aux salariés comment reconnaître les traitements ou comportements inappropriés et agir lorsqu'ils en sont victimes ou témoins. Le soutien et l'engagement des membres du conseil d'administration ont été essentiels pour mettre en œuvre ces mesures et pour organiser des actions de sensibilisation à l'échelle de l'entreprise, telles que la semaine de la diversité et de l'inclusion en 2019.

©ING Bank Śląski S.A.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Une caractéristique importante de ce projet réside dans le fait qu'ING Bank Śląski S.A. s'est appuyée sur les besoins et les recommandations de ses salariés handicapés concernant la manière d'améliorer davantage encore l'accessibilité et le caractère inclusif de l'environnement de travail. Cette entreprise organise régulièrement des discussions entre les salariés et les membres du conseil d'administration, au cours desquelles des idées peuvent être soulevées et débattues de manière ouverte. La disponibilité de ressources suffisantes pour couvrir les coûts des aménagements raisonnables est un autre atout. La mise en place des aménagements raisonnables nécessite par ailleurs des changements dans la réglementation du travail et une certaine souplesse de la part tant de la direction que des salariés.

FRANCE

UTILISATION DE SOLUTIONS DE CONCEPTION POUR FACILITER L'EMPLOI DES PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP MENTAL AU RESTAURANT LE REFLET DE NANTES (FRANCE)

NANTES (FRANCE)

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Flore Lelièvre a décidé d'ouvrir un restaurant où des personnes porteuses d'une trisomie 21, comme son grand frère, pourraient travailler comme tout un chacun. Son objectif était de créer au cœur de Nantes un lieu où, grâce à l'architecture et à la conception de son restaurant, elle pourrait créer des emplois et répondre aux besoins des personnes atteintes d'un handicap mental.

Outre cet objectif de création d'emplois, Flore Lelièvre poursuivait un objectif social important: briser les stéréotypes et encourager l'inclusion sociale des personnes handicapées auprès du grand public. Après un an de collecte de fonds, le restaurant Le Reflet a ouvert ses portes: sept personnes atteintes d'un handicap mental y travaillent sur la base d'un contrat à durée indéterminée, pour un salaire normal. Ce restaurant, qui sert une cuisine française traditionnelle, est ouvert du mardi au vendredi pour le déjeuner et du jeudi au samedi pour le dîner. Il propose un menu élaboré à partir de produits frais, qui change toutes les deux semaines.

La nouveauté de ce projet réside dans l'utilisation de solutions de conception qui permettent aux personnes handicapées de travailler en cuisine, mais aussi au service en salle. Par exemple, le système de prise de commandes a été adapté au personnel qui éprouve des difficultés à lire, à écrire ou à mémoriser. Les clients reçoivent des menus sur lesquels ils peuvent simplement cocher les repas et boissons de leur choix. Étant donné que, chez de nombreuses personnes atteintes de trisomie 21, la capacité de préhension et les plis palmaires diffèrent de ceux des autres personnes, des assiettes ergonomiques sous lesquelles l'empreinte des mains est moulée ont été conçues afin d'apporter assurance et stabilité au personnel de salle atteint de trisomie 21. Des napperons adaptés aident les membres du personnel à visualiser l'emplacement des couverts. En cuisine, un poste de travail spécial a été installé et de nombreux outils et ustensiles ergonomiques facilitent la tâche du personnel. En outre, divers supports visuels et pictogrammes ont été créés pour chaque salarié, afin d'améliorer ses compétences et son autonomie au travail.

Les principales difficultés rencontrées au cours de la mise en œuvre du projet ont été liées aux contraintes administratives. Depuis son ouverture, le restaurant Le Reflet a été mentionné plus de 120 fois dans différents médias et les critiques de la clientèle sont excellentes, tant sur le plan de la qualité des produits alimentaires que sur le plan de l'ambiance et de l'expérience générale. Ce restaurant a aussi reçu plusieurs récompenses.

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Le restaurant Le Reflet est fier d'avoir mis au point un système de contrôle qui pourrait servir de référence pour les restaurateurs qui souhaitent employer des personnes atteintes d'un handicap mental ou de troubles de la mémoire. Le succès de ce projet s'explique par la collaboration multipartite avec des experts de différents domaines. Le restaurant s'est déjà agrandi et a ouvert une nouvelle implantation dans le centre de Paris.

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- gastronomie

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 7

CONTACT
https://www.restaurantlereflet.fr/en/

©Brigitte Delibes Photographie/Restaurant Le Reflet

Le Reflet

CROATIE

FORMATION ET RECRUTEMENT DE PERSONNES HANDICAPÉES CHEZ DOMINO DIZAJN D.O.O., UNE JEUNE ENTREPRISE DE DÉVELOPPEURS WEB (CROATIE)

DOMINO DIZAJN D.O.O. (CROATIE)

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Domino Dizajn d.o.o. est une petite entreprise croate spécialisée dans la conception et l'informatique.

Avec l'appui financier de l'Institut croate pour l'expertise, la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées (ZOSI), cette entreprise a lancé en 2018 un projet visant à employer initialement deux personnes handicapées (une personne malentendante et une personne atteinte d'un handicap physique) pour le développement et la commercialisation d'une application web.

L'objectif de Domino Dizajn est de créer une entreprise indépendante où personnes handicapées et personnes non handicapées travaillent ensemble, et elle dispose de revenus suffisants pour assurer son fonctionnement et sa croissance dans cette direction.

Pour Domino Dizajn:

> Les personnes handicapées sont précieuses et loyales, et elles constituent une bonne ressource pour toute entreprise qui a l'intelligence de les affecter à des missions qu'elles peuvent exercer pleinement (ou moyennant certains ajustements) et où elles peuvent montrer toute l'étendue de leur potentiel.

Avant le début de la mise en œuvre du projet, Domino Dizajn a acquis tout le matériel nécessaire, a procédé aux ajustements du lieu de travail, a recruté des salariés handicapés et leur a dispensé une formation en informatique d'un an. La technologie a été très utile pour la mise en place des aménagements raisonnables, et elle facilite aussi l'allumage et le contrôle des machines, commandées par des ordinateurs gérés par le personnel. Les salariés se sont bien intégrés dans l'équipe et leur emploi a eu une incidence positive sur leur vie et sur leur situation financière.

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- conception et informatique

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 2

CONTACT https://domino-dizajn.hr/

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Ce projet est considéré comme une réussite, car il est conçu pour fonctionner sur le marché du travail ouvert et il montre qu'il est également possible pour les petites entreprises de recruter des personnes handicapées. Compte tenu de l'intention de l'entreprise de développer davantage la mise en œuvre de projets de haute technologie, il importe dès lors de recruter des personnes possédant les compétences techniques appropriées. D'ici à la fin 2020, cette entreprise pourra embaucher une autre personne handicapée et disposera de revenus stables et de perspectives réalistes de croissance et de développement.

LITHUANIE

EMPLOI DE PERSONNES HANDICAPÉES DANS TOUS LES DÉPARTEMENTS DE L'USINE DE PAPIER JSC SMILTANIS IR KO (LITUANIE)

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

En 2008, après quelques expériences positives avec des travailleurs handicapés, l'entreprise lituanienne JSC SMILTANIS IR KO a décidé de demander le statut d'entreprise sociale en vertu du droit lituanien.

L'objectif était d'inclure davantage de personnes handicapées dans les activités de l'entreprise, au-delà de la production et dans les services de la vente, du marketing et de la comptabilité. Actuellement, plus de 50 % du nombre total de salariés sont des personnes atteintes de différents types de handicaps, qui travaillent sur la base de contrats à temps plein.

Cette entreprise fournit des mesures d'aménagement raisonnable adaptées à tous les salariés qui en ont besoin. Par exemple, une assistance personnelle est prévue pour un membre du personnel atteint de trisomie 21. Quelque 10 % des salariés sont malentendants, ce qui a créé au début quelques problèmes de communication. Les superviseurs ont suivi une formation pour apprendre les rudiments de la langue des signes, afin de pouvoir interagir directement avec leurs salariés. L'entreprise fait appel à des interprètes en langue des signes lorsqu'elle organise des réunions ou des déplacements professionnels. Avant le recrutement des personnes atteintes d'un handicap physique, il a été procédé à l'amélioration de l'accessibilité des entrées et des toilettes et à la personnalisation des espaces de travail. Les salariés handicapés sont pleinement intégrés dans l'entreprise et participent aux formations et autres événements sociaux au même titre que tout autre salarié. Comme la plupart des salariés handicapés travaillent un peu plus lentement, l'entreprise prévoit désormais des délais de production plus longs lorsqu'elle reçoit de nouvelles commandes.

L'engagement du directeur général a été indispensable pour créer un environnement de travail inclusif et favorable pour tous. L'un des résultats positifs de ce projet est la très faible fluctuation de la main-d'œuvre, les salariés se sentant appréciés et aimant leur travail à l'usine, qui leur verse par ailleurs un salaire décent.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- production de papier et de fournitures de bureau

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS

- 45

CONTACT

https://www.smltart.com/

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

La pratique prometteuse de JSC SMILTANIS IR KO montre que l'emploi de personnes handicapées n'est aucunement un frein au succès de l'entreprise, mais peut au contraire contribuer à sa croissance.

Les personnes handicapées peuvent être des travailleurs engagés et loyaux et peuvent, moyennant le soutien nécessaire, être affectées à différents postes et dans différents services.

TCHÉQUIE

L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL CHEZ ETINCELLE O.S. POUR LUTTER CONTRE LES STÉRÉOTYPES ET OUVRIR LA VOIE À L'EMPLOI SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL OUVERT (TCHÉQUIE)

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- gastronomie, services de nettoyage

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 148

CONTACT http://etincelle.cz/

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Il y a quinze ans, Etincelle a ouvert en tant que centre d'enseignement et de formation professionnels. Ses responsables se sont rapidement rendu compte que, même si les personnes handicapées réussissaient les programmes de formation, aucun employeur ne souhaitait les engager, en raison des stéréotypes persistant dans la société.

Etincelle a donc décidé de devenir une entreprise sociale et de créer directement des emplois pour les personnes handicapées dans les secteurs de la gastronomie et du nettoyage. Le projet initial a été soutenu par le Fonds social européen. À ce jour, Etincelle est financièrement indépendante et gère dix cafés, six groupes de nettoyage et une exploitation agricole, et elle emploie en tout près de 150 personnes atteintes d'un handicap mental.

Néanmoins, forte de ces expériences, Etincelle revient à son projet d'aide aux personnes handicapées et à leur recherche d'un emploi sur le marché du travail ouvert. L'entreprise offre sa coopération aux employeurs qui n'ont aucune expérience dans l'embauche de personnes atteintes d'un handicap mental. Etincelle a créé un concept de franchise sociale véritablement innovant avec son café «Mezi Řádky», qui peut être facilement adopté et mis en place avec des salariés handicapés. Un programme méthodologique accompagne cette initiative en ciblant les assistants et les formateurs qui sont en contact direct avec des salariés handicapés (en cuisine, par exemple).

Au cours des quinze dernières années, 80 % des plus de 700 salariés d'Etincelle ont été des personnes handicapées, qui ont acquis des compétences, une expérience professionnelle et une indépendance financière. Ils sont nombreux à avoir quitté l'entreprise pour mener une carrière sur le marché du travail ouvert.

> Nous pensons qu'il est essentiel de prendre au sérieux le potentiel humain et de contribuer à la croissance de tous ceux qui le souhaitent.

©Martina Kaderkova, Etincelle

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Au début, Etincelle s'est souvent heurtée à la méfiance des clients, réticents à l'idée de se rendre dans un café où les produits fraîchement cuits et les repas étaient préparés par des personnes handicapées. Etincelle a donc décidé de ne pas mettre en avant le caractère inclusif du lieu, mais de faire en sorte que les clients apprécient les produits pour ce qu'ils sont. Ce modèle a semblé fonctionner, le succès étant au rendez-vous dans tous les cafés.

Etincelle est convaincue qu'une législation antidiscrimination forte et exécutoire est nécessaire pour encourager les employeurs sur le marché du travail ouvert à recruter des personnes handicapées. Il conviendrait d'aider les employeurs à être en mesure de fournir des aménagements raisonnables et de garantir leur efficacité.

SPAIN

LA RÉUSSITE DE LA FONDATION GRUPO SIFU, UNE ENTREPRISE SOCIALE

QUI FORME DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL OUVERT (ESPAGNE)

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

La fondation Grupo SIFU a été créée à Barcelone en 1993 en tant qu'entreprise inclusive, alors que le marché du travail espagnol n'offrait aucune possibilité aux personnes handicapées. Pendant plus de 20 ans, cette entreprise a développé son activité professionnelle dans plus de 30 sites à travers l'Espagne, et elle a ouvert sa première implantation internationale en France en 2018

Elle emploie quelque 4 500 personnes handicapées en Espagne, dont 35 % sont considérés comme des personnes ayant besoin d'une assistance intensive. En tant qu'entreprise sociale, elle propose des services d'infrastructure aux entreprises qui externalisent ces tâches, notamment:

- des services de nettoyage,
- des services de gestion d'immeubles,
- divers services et fournitures,
- des services d'entretien,
- des services de conseil en matière de responsabilité sociale des entreprises.

En 2019 et 2020, la fondation Grupo SIFU a lancé un programme d'emploi inclusif afin de favoriser l'accès des personnes handicapées au marché du travail ouvert. Pour améliorer leur employabilité sur le marché du travail ouvert, elle a dispensé plus de 30 000 heures de formation à plus de 1 300 personnes. En 2019, elle a aidé plus de 100 salariés dans leur transition vers le marché du travail ouvert. En outre, la fondation Grupo SIFU est une association à but non lucratif qui organise des formations de sensibilisation à l'intention des entreprises sur le marché du travail ouvert, afin de les convaincre des avantages qu'il y a à recruter des personnes handicapées.

En 2020, la fondation Grupo SIFU a reçu dans la catégorie des entreprises le prix «Emploi pour tous» de l'Association européenne des prestataires de services pour personnes en situation de handicap.

SECTEUR D'ACTIVITÉ
- services d'infrastructure

NOMBRE DE SALARIÉS HANDICAPÉS
- 4500

CONTACT https://www.gruposifu.com/

PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

En Espagne, la législation antidiscrimination impose aux entreprises un quota de 2 % de personnes handicapées dans leur main-d'œuvre et les oblige à favoriser, dans la mesure du possible, les services fournis par des entreprises d'insertion sociale. Si une entreprise ne peut pas respecter le quota de 2 %, elle peut s'acquitter de ses obligations en concluant des contrats avec des entreprises sociales qui emploient des personnes handicapées pour différents services. Toutefois, en Espagne, 81 % des entreprises privées ne respectent pas leurs obligations légales. Selon la fondation Grupo SIFU, les stéréotypes subsistent, tout comme un manque de connaissances dans la société, qui empêche les personnes handicapées de trouver un emploi sur le marché du travail ouvert. Sa mission consiste donc à montrer, grâce à des services de qualité, que l'emploi de personnes handicapées peut être un modèle d'entreprise efficace.

C. EXEMPLE TIRÉ DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

LE RÉSEAU «VALUEABLE», QUI ENCOURAGE L'INCLUSION DES PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP MENTAL DANS LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

(ITALIE, ESPAGNE, PORTUGAL, HONGRIE, ALLEMAGNE, TURQUIE)

AREA OF ACTIVITY

- secteur de l'hôtellerie et de la restauration (hôtels, restaurants, cafés)

NUMBER OF PERSONS WITH DISABILITIES EMPLOYED:

- 75

CONTACT

https://www.valueablenetwork.eu/

◀ ©Photo de Big Chefs Kavaklidere, ▲ réseau ValueAble

▶ DESCRIPTION DE LA PRATIQUE PROMETTEUSE

Le réseau «ValueAble» a été créé dans le cadre d'un projet cofondé par la Commission européenne au moyen du programme Erasmus+ et a été lancé en décembre 2016. Il couvre six pays d'Europe: l'Italie, l'Espagne, le Portugal, la Hongrie, l'Allemagne et la Turquie.

L'objectif de ce projet est de renforcer la responsabilité sociale des entreprises en favorisant l'inclusion des personnes atteintes d'un handicap mental sur le marché du travail au moyen d'un placement ciblé dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

Le réseau «ValueAble» compte déjà plus de 100 entreprises partenaires engagées (hôtels, restaurants et cafés), qui proposent des stages ou un emploi rémunéré sur le marché du travail ouvert à un total de 226 personnes atteintes d'un handicap mental. 75 personnes ont été recrutées sur la base d'un contrat de travail temporaire ou permanent. Depuis le début du projet, des accompagnateurs aident les personnes atteintes d'un handicap mental à trouver un emploi, gèrent les rendez-vous, accompagnent les candidats sur leur nouveau lieu de travail et les aident à accomplir leurs tâches et à s'intégrer dans l'équipe. Par ailleurs, un protocole de collaboration avec les chaînes hôtelières et des cours d'apprentissage en ligne destinés aux prestataires de services d'enseignement et de formation professionnels ont été élaborés.

Désormais, les entreprises partenaires du réseau peuvent utiliser la marque «ValueAble – handing opportunities» pour refléter leur engagement à trois niveaux: bronze, argent et or. La version en or est accordée aux employeurs qui recrutent au moins un travailleur atteint d'un handicap mental et agissent en tant qu'ambassadeurs de la marque. Ces placements sur le marché du travail ouvert ont aidé les personnes atteintes d'un handicap mental à devenir plus indépendantes au travail, mais aussi dans leur vie personnelle, grâce aux nombreuses nouvelles compétences qu'elles ont acquises et grâce aux revenus qu'elles en tirent.

▶ PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Le nombre croissant d'hôtels, de restaurants et d'autres entreprises qui participent au réseau «ValueAble» montre que le secteur de l'hôtellerie et de la restauration s'est engagé à intégrer les personnes atteintes d'un handicap mental sur le marché du travail et les considère comme une main-d'œuvre fiable, moyennant des mesures d'aménagement raisonnable. Ce projet a contribué à créer un environnement de travail plus favorable et plus efficace dans les entreprises et à sensibiliser le grand public. Une difficulté résidait dans le fait que les personnes handicapées n'ont pas souvent la formation ou l'ambition nécessaires pour chercher un emploi sur le marché du travail ouvert, en raison de la stigmatisation et de l'exclusion sociale qu'elles subissent traditionnellement. Ce projet nécessitera un financement durable s'il doit fournir aux personnes atteintes d'un handicap mental des perspectives stables et fiables de trouver un emploi dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.

QUI PEUT VOUS AIDER À FAIRE VALOIR VOS DROITS?

ENTITÉS À CONTACTER POUR OBTENIR DES INFORMATIONS ET UNE AIDE EN CAS DE DISCRIMINATION

ORGANISMES NATIONAUX DE PROMOTION DE L'ÉGALITÉ

Les organismes de promotion de l'égalité sont des institutions publiques qui luttent contre la discrimination au niveau national et qui sont chargées de promouvoir, d'analyser, d'observer et de soutenir l'égalité de traitement dans le contexte national.

BELGIQUE
- Institut pour l'égalité des femmes et des hommes
- Unia (Centre interfédéral pour l'égalité des chances)

BULGARIE
- Commission pour la protection contre les discriminations

TCHÉQUIE
- Défenseur public des droits

DANEMARK
- Conseil pour l'égalité de traitement
- Institut danois des droits de l'homme

ALLEMAGNE
- Agence fédérale de lutte contre les discriminations

ESTONIE
- Commissaire à l'égalité entre les genres et à l'égalité de traitement

IRELANDE
- Commission irlandaise des droits de l'homme et de l'égalité

GRÈCE
- Médiateur grec

ESPAGNE
- Conseil pour l'élimination de la discrimination raciale ou ethnique
- Institut des femmes et de l'égalité des chances

FRANCE
- Défenseur des droits

CROATIE
- Bureau du Médiateur
- Médiateur pour l'égalité entre les hommes et les femmes
- Médiatrice pour les personnes handicapées

ITALIE
- Conseiller national pour l'égalité
- Bureau national contre la discrimination raciale (UNAR)

CHYPRE
- Bureau du commissaire à l'administration et à la protection des droits de l'homme

LETTONIE
- Bureau du Médiateur

LITUANIE
- Bureau du Médiateur pour l'égalité des chances

LUXEMBOURG
- Centre pour l'égalité de traitement

HONGRIE
- Autorité pour l'égalité de traitement
- Bureau du commissaire aux droits fondamentaux

MALTE
- Commission pour les droits des personnes handicapées (CRPD)
- Commission nationale pour la promotion de l'égalité (NCPE)

PAYS-BAS
- Institut néerlandais des droits de l'homme

AUTRICHE
- Médiateur autrichien pour les personnes handicapées
- Service de médiation pour l'égalité de traitement

POLOGNE
- Commissaire aux droits de l'homme

PORTUGAL
- Commission pour la citoyenneté et l'égalité des genres
- Commission pour l'égalité dans le travail et l'emploi
- Haute Commission pour les migrations

ROUMANIE
- Conseil national de lutte contre la discrimination

SLOVÉNIE
- Défenseur du principe d'égalité

SLOVAQUIE
- Centre national des droits de l'homme

FINLANDE
- Médiateur contre les discriminations
- Médiateur pour l'égalité

SUÈDE
- Médiateur pour l'égalité

CHARTES DE LA DIVERSITÉ

En signant une charte de la diversité, une organisation s'engage à promouvoir la diversité et l'égalité des chances pour son personnel.

BELGIQUE
La charte de la diversité de la région de Bruxelles-Capitale a été lancée en décembre 2005 et comprend plus de 162 organisations. Elle est gérée par le ministère de l'économie et de l'emploi, en collaboration avec l'Union des entreprises de Bruxelles (UEB) et le ministère de la région de Bruxelles-Capitale.

BULGARIE
La charte doit être mise en place en 2020.*

TCHÉQUIE
La charte de la diversité tchèque a été lancée en novembre 2014 et compte 21 signataires, dont certaines des plus grandes organisations multinationales du pays.

DANEMARK
La charte de la diversité danoise a été lancée en 2011. Elle a été mise en place par l'association New Dane, avec le soutien du ministère danois de l'enfance, de l'égalité des genres, de l'intégration et des affaires sociales.

ALLEMAGNE
La Charta der Vielfalt allemande a été lancée en décembre 2006 et compte plus de 2 900 signataires. Tout comme la charte française, elle couvre neuf domaines de discrimination.

ESTONIE
La charte de la diversité estonienne, Eesti Mitmekesisuse Kokkulepewas, a été lancée en novembre 2012. Elle est gérée par le Centre estonien des droits de l'homme.

IRELANDE
La charte de la diversité irlandaise a été lancée en octobre 2012 et est gérée par onze organisations représentant le monde des entreprises au sens large, dont l'IBEC, un groupe qui représente les entreprises irlandaises.

GRECE
La charte de la diversité grecque a été lancée en mai 2019 et bénéficie du soutien du secrétariat général grec pour l'égalité des genres du ministère de l'intérieur, du Conseil économique et social grec, de la Fédération des municipalités grecques et de la Fédération hellénique des entreprises. Elle compte plus de 140 signataires.

ESPAGNE
La charte de la diversité espagnole, Fundación Diversidad – Charter de la Diversidad en España, a été lancée en mars 2009 et compte plus de 650 signataires du secteur public et du secteur privé. Elle a été lancée à l'initiative de l'European Institute for Managing Diversity (Institut européen de gestion de la diversité) et de la Fondation Alares, avec le soutien du ministère espagnol de l'égalité des chances.

FRANCE
La charte de la diversité française a été lancée en octobre 2004 et est gérée par l'association Les Entreprises pour la Cité (anciennement IMS-Entreprendre pour la Cité), une organisation qui œuvre à la promotion de la responsabilité sociale des entreprises. Elle compte actuellement plus de 3 200 signataires, essentiellement des petites et moyennes entreprises, mais également des institutions publiques.

CROATIE
La charte croate, cofinancée par le programme «Justice» de l'Union européenne, a été lancée le 4 octobre 2017 à Zagreb. À la fin 2017, elle comptait 38 signataires.

ITALIE

La charte italienne pour l'égalité des chances et l'égalité au travail a été lancée par le ministère du travail. Elle bénéficie du soutien du ministre italien du travail et du ministre de l'égalité des chances et elle a été lancée par le conseiller national pour l'égalité des chances du ministère du travail, la Fondazione Sodalitas et un comité directeur chargé de promouvoir la charte. Quelque 895 entreprises privées, dont environ 450 PME et 160 autorités publiques, employant plus de 700 000 salariés, ont signé la charte.

CHYPRE

La charte doit être mise en place en 2020.*

LETTONIE

La charte de la diversité lettone a été lancée en février 2019 par l'association Open Centre.

LITUANIE

La charte de la diversité lituanienne a été lancée en octobre 2018 par l'ONG Diversity Development Group et par SOPA et a été signée par 25 entreprises.

LUXEMBOURG

Lancée en septembre 2012 par IMS Luxembourg (Institut pour le mouvement sociétal), la charte de la diversité luxembourgeoise a progressivement agrandi sa base de signataires, pour compter en 2019 188 signataires, tant du secteur public que du secteur privé.

* https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combatting-discrimination/tackling-discrimination/diversity-management/diversity-charters-eu-country_fr

HONGRIE

La charte de la diversité hongroise a été lancée en octobre 2016 par le Forum hongrois des chefs d'entreprise (HBLF), en partenariat avec Mtd Consulting, et bénéficie du soutien du ministère hongrois de l'économie nationale.

MALTE

La charte n'a pas encore été mise en place.

PAYS-BAS

La charte de la diversité néerlandaise, Charter Diversiteit, a été lancée en juillet 2015 avec, initialement, 22 employeurs des secteurs public et privé.

AUTRICHE

La Charta der Vielfalt autrichienne a été lancée en novembre 2010 et compte plus de 230 signataires issus des secteurs public et privé. Elle est gérée par la Chambre économique fédérale d'Autriche et par la chambre économique de Vienneber.

POLOGNE

La charte de la diversité polonaise, Karta Różnorodności, a été lancée en février 2012 et compte plus de 270 signataires. Elle a été lancée par le Forum des entreprises responsables en collaboration avec le Bureau du plénipotentiaire du gouvernement pour l'égalité de traitement et le Bureau du Défenseur polonais des droits de l'homme.

PORTUGAL

La charte de la diversité portugaise, Carta Portuguesa para a Diversidade, a été lancée en mars 2016.

ROUMANIE

La charte de la diversité roumaine a été lancée en avril 2018 à Bucarest, avec 80 signataires. Sa mise en place a été le résultat d'un projet I.D.E.A.S. (Innovation. Diversity. Economy. Awareness. Success.). La mise en œuvre de la charte a été cofinancée par le programme «Droits, égalité et citoyenneté» de l'Union européenne.

SLOVÉNIE

The Slovenian Diversity Charter was launched in November 2017 and has over 60 signatories. The diversity charter of Slovenia is coordinated by Dobrovita Ltd. and one of the outcomes of a project I.D.E.A.S. (Innovation. Diversity. Economy. Awareness. Success.). The implementation of the charter was co-funded by the Justice Programme of the European Union.

SLOVAQUIE

La charte de la diversité slovaque, Charta Diverzity, a été lancée en mai 2017. Elle est gérée par la fondation Pontis (Nadacia Pontis), avec le soutien du ministère du travail, des affaires sociales et de la famille de la République slovaque.

FINLANDE

La charte de la diversité finlandaise, Suomen monimuotoisuusverkosto, a été lancée en octobre 2012 et compte 59 signataires. Elle est gérée par le FIBS, le principal réseau de responsabilité des entreprises en Finlande.

SUÈDE

La charte de la diversité suédoise a été lancée en décembre 2010. Ses signataires emploient plus de 300 000 personnes.

ORGANISMES À CONTACTER POUR OBTENIR DES INFORMATIONS AU NIVEAU EUROPÉEN

- **Equinet** https://equineteurope.org
- **Médiateur européen** https://www.ombudsman.europa.eu
- **Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA)** https://fra.europa.eu
- **Autorité européenne du travail** https://www.ela.europa.eu
- **Services européens de l'emploi (EURES)** https://ec.europa.eu
- **Forum européen des personnes handicapées (EDF)** http://edf-feph.org
- **Association européenne des prestataires de services pour personnes en situation de handicap (EASPD)** https://www.easpd.eu
- **Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)** https://osha.europa.eu

COMMENT INTRODUIRE UNE PLAINTE EN CAS DISCRIMINATION AU TRAVAIL?

QUE FAIRE SI VOUS AVEZ ÉTÉ VICTIME D'UNE DISCRIMINATION?

- Vous devez recueillir tout élément de preuve nécessaire pour étayer vos allégations, comme des lettres, des courriers électroniques ou d'autres documents.
- Vous devez démontrer que vous avez fait l'objet d'un traitement inégal, et que celui-ci est fondé sur **votre sexe, votre âge, un handicap, votre orientation sexuelle, votre religion ou vos convictions, votre race ou origine ethnique.**
- Il incombe alors à l'employeur de prouver qu'il n'y a pas eu de violation du principe d'égalité de traitement et que sa décision était fondée sur d'autres motifs légitimes.
- Vous pouvez adresser une plainte à la Commission européenne si vous estimez que la législation de votre État membre n'est pas compatible avec la législation de l'UE. Toutefois, la Commission **ne peut pas intervenir dans des cas individuels.**
- Vous pouvez contacter votre organisme national de promotion de l'égalité car celui-ci est en mesure de servir de médiateur entre vous et votre employeur. Dans certains cas, il peut également saisir la justice (voir plus haut pour les coordonnées de votre organisme national de promotion de l'égalité).

QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS INTRODUISEZ UNE PLAINTE AUPRÈS DES JURIDICTIONS NATIONALES?

- Les affaires de discrimination sont traitées dans le cadre de procédures pénales, civiles ou administratives, en fonction de la législation nationale.
- Une solution négociée peut parfois être trouvée entre le plaignant et l'employeur, par l'intermédiaire de médiateurs nationaux. Cette solution est en général plus rapide et moins coûteuse.
- Si vous présentez des preuves de discrimination, c'est à votre employeur de démontrer qu'il n'y a pas eu de discrimination fondée sur l'un des motifs interdits par la législation. **Les directives de l'UE relatives à la non-discrimination renversent la charge de la preuve. Il est donc plus facile pour les victimes de discrimination de porter plainte.**
- Si la justice est saisie, une assistance juridique et des conseils peuvent être obtenus auprès d'organismes de promotion de l'égalité, de syndicats, d'ONG ou d'avocats.
- Si la juridiction nationale a besoin d'orientations sur l'interprétation des directives de l'UE relatives à la non-discrimination, elle peut adresser des questions préjudicielles à la Cour de justice de l'Union européenne.

QUE SE PASSE-T-IL LORSQU'UNE PLAINTE ABOUTIT?

- La législation de l'UE ne précise pas quelles mesures correctives doivent être prises, mais indique qu'il faut appliquer des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives.
- En fonction de la législation nationale, le plaignant peut avoir droit à une indemnisation ou à une réintégration dans un emploi, ou à l'injonction faite à l'employeur de mettre fin à la discrimination et d'offrir des aménagements raisonnables.

KE-02-20-390-FR-N

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2020

©Union européenne, 2020
Réutilisation autorisée, moyennant mention de la source. La politique de réutilisation des documents de la Commission européenne est régie par la décision 2011/833/UE (JO L 330 du 14.12.2011, p. 39).

Photos: ©Union européenne, ©Shutterstock & ©iStock
Toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres documents dont l'Union européenne n'est pas titulaire des droits d'auteur est interdite sans l'autorisation des titulaires des droits d'auteur.

ISBN 978-92-76-19223-7
doi: 10.2767/26291

Office des publications
de l'Union européenne