

Le Handicap

en entreprise



Vaincre les stéréotypes

Agir au quotidien en faveur de

l'emploi des personnes handicapées

ON EST
BIEN
MEILLEURS
ENSEMBLE

GRUPE
Casino
NOURRIR UN **MONDE**
DE **DIVERSITÉ**

SOMMAIRE

1 Édito

DE QUOI PARLE-T-ON ?

4 Que savez-vous du handicap ?

7 Les différents types de handicap

8 Définition & cadre légal

9 Chronologie

HANDICAP & TRAVAIL

12 Idées reçues à combattre

14 Témoignages

ATTITUDES & COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX

23 Réussir un recrutement

24 Accompagner le handicap

26 Maintenir dans l'emploi

EN PRATIQUE

30 Faire reconnaître un handicap

32 Vivre ensemble le handicap

34 Vous avez dit «ESAT», «EA» ?

35 Lexique

ÉDITO

Engagé depuis plus de 20 ans dans une politique active de promotion de la Diversité et de lutte contre toutes les formes de discriminations, le groupe Casino est convaincu que la diversité de ses collaborateurs est une richesse pour chacun et chacune d'entre nous et une source de performance pour l'entreprise. Nous voulons offrir un environnement de travail fondé sur le respect des différences, la bienveillance et le vivre ensemble.

Notre politique repose sur une conviction profonde : les stéréotypes, quelle qu'en soit l'expression, sont à la racine de toutes les discriminations. Il nous appartient donc de les combattre tous pour permettre à chacun, quel que soit son sexe, son âge, son origine sociale ou ethnique, son handicap, ses convictions religieuses, son engagement syndical, son orientation sexuelle, son parcours de vie, de s'épanouir au sein de l'entreprise.

L'accès et le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap est l'un de nos engagements majeurs, initié dès 1995 au travers d'un premier accord « Handipacte » conclu avec les partenaires sociaux. Cette démarche a été renforcée avec la signature, en 2015, de la Charte du réseau mondial « Entreprises et handicap » de l'OIT - Organisation Internationale du Travail.

En France et en Amérique latine, le Groupe met en place des plans d'actions visant à :

- favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap ;
- encourager la formation des personnes en situation de handicap par, notamment, l'accueil d'alternants et de stagiaires ;
- maintenir dans l'emploi des personnes déclarant un handicap au cours de leur vie professionnelle.

Savez-vous que seuls 20 % des handicaps sont visibles et que 85 % d'entre eux sont liés à un accident ou à une maladie au cours de la vie ?

Ce guide vous permet de mieux comprendre les enjeux du handicap au sein de l'entreprise ainsi que les stéréotypes à combattre. Vous y trouverez les attitudes et les comportements managériaux attendus par le Groupe, ainsi que des éclairages pratiques, pour vous aider, au quotidien, à gérer et à encourager l'insertion des personnes en situation de handicap.

Il vous appartient de faire vivre et d'animer chaque jour ces principes au sein de vos équipes au bénéfice du vivre ensemble.

Jean Claude DELMAS,
Directeur des Ressources Humaines France

OK. LUCIEN EST VISIBLE MAIS
NOUS AVONS ÉGALEMENT AUTOUR
DE CETTE TABLE UN DIABÉTIQUE,
UN MALENTENDANT ET UN
MAL-COMPRENANT.



CHEREAU

DE QUOI
PARLE-T-ON ?

QUE SAVEZ-VOUS DU HANDICAP ?

► **Combien de personnes sont atteintes d'un handicap en France ?**

- 5 millions
- 12 millions
- 17 millions

Réponse :

En 2016, 12 millions de français étaient porteurs d'un handicap selon les MDPH (Maisons Départementales des Personnes Handicapées). Parmi les personnes en âge de travailler, seulement 2,5 millions déclarent disposer d'une reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH).

► **Quel est le pourcentage de handicaps visibles ?**

- 73%
- 35%
- 20%

Réponse :

Seulement 20% des handicaps sont visibles !

Alors que le fauteuil roulant reste emblématique du handicap, il ne concerne que 2% des situations, et les déficiences sensorielles, au sens large, seulement 4%.

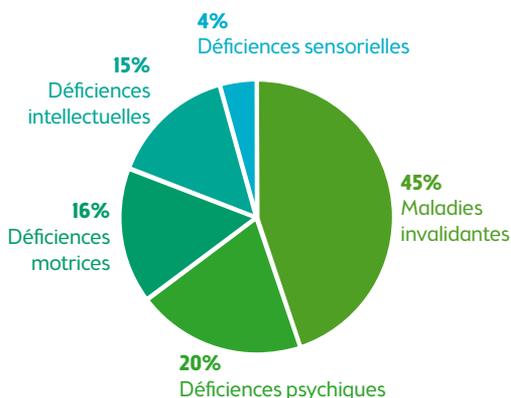
Les principales origines du handicap

► **85% des handicaps sont acquis au cours de la vie, professionnelle ou privée.**

Les accidents figurent parmi les principales causes du handicap.

► **45% des handicaps sont liés à des**

maladies invalidantes telles que les allergies, l'asthme, le diabète, les cancers ou bien les troubles musculosquelettiques, et **20% à des troubles psychiques** (autisme, schizophrénie, etc.).



► **Quel est le taux de chômage des personnes handicapées ?**

- 13%
- 18%
- 29%

Réponse :

18% à fin 2015, soit le double du taux de chômage national, ce qui représente 470 000 demandeurs d'emploi en situation de handicap.

Les demandeurs d'emploi handicapés se heurtent à des difficultés particulières d'insertion. À cela s'ajoute une difficulté liée à l'âge puisque 46% des demandeurs d'emploi en situation de handicap ont 50 ans ou plus (contre 23% pour l'ensemble des publics).

Ils sont également inscrits au chômage depuis plus longtemps : 57% sont chômeurs de longue durée (contre 45% pour l'ensemble des publics) et 20% sont chômeurs depuis plus de 3 ans (contre 11%).



► 1 personne handicapée sur 5 est au chômage depuis plus de 3 ans.

► **Existe-t-il des métiers réservés aux personnes handicapées ?**

- OUI
- NON

Réponse :

NON

D'après la loi, aucun métier, aucun poste n'est a priori réservé ou interdit aux personnes en situation de handicap. La majorité des handicaps est compatible avec une activité professionnelle ordinaire.



► On estime qu'au cours de sa vie, 1 personne sur 2 sera confrontée à une situation de handicap, de manière ponctuelle ou définitive.



► 1 personne handicapée sur 4 a un niveau d'étude supérieur ou égal au Baccalauréat.

► **Qui peut être à l'origine d'une démarche de reconnaissance de handicap d'un collaborateur ?**

- Le médecin du travail
- Le collaborateur
- Le manager

Réponse :

Le collaborateur

La déclaration du handicap est une démarche volontaire qui ne peut se faire qu'à l'initiative de la personne en situation de handicap elle-même. Même lorsqu'un manager ou le médecin de santé au travail croit déceler une déficience chez un collaborateur, la démarche ne peut être initiée par l'entreprise.

► **Quand un aménagement de poste est-il nécessaire ?**

- Dans 5 à 10% des cas
- Dans 20 à 30% des cas
- Dans 45 à 50% des cas

Réponse :

Dans 5 à 10% des cas.

Selon l'Agefiph⁽¹⁾, l'aménagement de poste n'intervient que dans 5 à 10% des cas. Et qui dit aménagement de poste, ne suppose pas nécessairement de casser les murs. Cela peut être l'achat d'un logiciel grossisseur d'écran, d'un fauteuil ergonomique... De plus, dans certains cas, des aides financières sont proposées aux entreprises pour adapter les postes de travail.

(1) Voir page 35

LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAP

Lorsqu'on parle de handicap, on visualise souvent des personnes aveugles ou bien en fauteuil roulant. **En réalité, le handicap prend des formes très variées que l'on peut regrouper sous 6 catégories :**



HANDICAP SENSORIEL

Visuel : personnes aveugles, malvoyantes ou daltoniennes.



Auditif : perte auditive partielle ou totale.



HANDICAP MOTEUR OU PHYSIQUE

Trouble pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité (hémiplégie, paraplégie, lombalgie, hernie discale, atrophie d'un membre...).



MALADIE INVALIDANTE

Les maladies respiratoires, digestives, parasitaires ou infectieuses (maladies cardiovasculaires, sclérose en plaques, diabète, cancers, allergies respiratoires...), momentanées, permanentes ou évolutives, pouvant entraîner des déficiences et des contraintes plus ou moins importantes.



HANDICAP PSYCHIQUE

Trouble d'origine psychique (névrose, psychose, manies, dépression, troubles bipolaires, schizophrénie, anxiété, troubles alimentaires) ou physiologique (prise de drogues...) amputant,

limitant ou déformant de façon plus ou moins passagère et à des degrés divers, le contrôle de l'activité mentale, affective ou physique. Il n'y a toutefois aucune déficience intellectuelle.



HANDICAP MENTAL

Déficience stable, durable et irréversible dans le fonctionnement de l'intelligence, s'accompagnant le plus souvent de troubles secondaires du langage, de la motricité, des perceptions sensorielles, de la communication, entraînant une difficulté à comprendre, une limitation dans la rapidité d'acquisition des connaissances, des perturbations dans la mémorisation.



HANDICAP COGNITIF

Handicap invisible, conséquence de la déficience des grandes fonctions cérébrales supérieures que sont l'attention, la mémoire, les fonctions exécutives (commandes du cerveau) et perceptives, le raisonnement, le jugement, le langage.

DÉFINITION

Le handicap est défini par la loi du 11 février 2005 comme

« toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

Cette définition tient compte de trois caractéristiques :

- la déficience de la personne,
- les conséquences effectives sur ses aptitudes au travail,
- l'environnement dans lequel elle travaille.

CADRE LÉGAL



Loi du 10 juillet 1987

Depuis 1987, **les entreprises de plus de 20 salariés doivent compter un minimum de 6% de personnes handicapées dans leur effectif.**

Pour satisfaire à cette obligation d'emploi, elles peuvent embaucher, faire appel au secteur protégé et adapté, signer un accord sur l'emploi et le handicap ou, à défaut, verser une contribution à l'Agefiph (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées).



Loi du 11 février 2005

Cette loi pose le **principe de non-discrimination et d'égalité de traitement** vis-à-vis des personnes en situation de handicap, tant pour leur accès à l'emploi que pour leur maintien dans l'emploi et leur évolution de carrière. Elle instaure, dans les entreprises ayant des sections syndicales d'organisations représentatives du personnel, l'obligation de négocier sur l'emploi des personnes handicapées et crée le « droit à compensation » du handicap. Il permet à la personne en situation de handicap d'être autonome par le financement d'aides individuelles : techniques, humaines, mise à disposition d'un animal, aménagement du temps de travail, etc.

CHRONOLOGIE

2000

En France et en Europe, la lutte pour l'insertion des personnes en situation de handicap s'appuie sur plus de 120 ans d'avancées légales.

1889

Rédaction d'une charte de l'assistance. Dans les années qui suivent, sont votées plusieurs lois d'assistance dont une loi d'assistance aux vieillards, infirmes et incurables (1905).

1921

Création de la Fédération des Mutilés du Travail devenue la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés (FNATH) puis «Association des Accidentés de la Vie».

1929

Création de la Ligue pour l'Adaptation des Diminués Physiques au Travail. Création de LADAPT (L'association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées).

1975

La loi d'orientation en faveur des personnes handicapées stipule l'importance de la prévention et du dépistage des handicaps, l'obligation éducative pour les jeunes handicapés, le maintien dans un cadre ordinaire de travail et de vie chaque fois que possible.

1987

Loi qui instaure l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, des mutilés de guerre et assimilés. Un taux légal d'emploi de 6% est imposé. Création de l'AGEFIPH⁽¹⁾.

1997

Traité d'Amsterdam qui inclut un article conférant pour la première fois à l'Union, le pouvoir d'agir dans le domaine du handicap. Il reconnaît ainsi le problème de la discrimination fondée sur le handicap.

Directive 2000/78/CE qui incite les États membres à respecter un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail des personnes handicapées. Grâce à l'introduction du concept concret d'«aménagement raisonnable» (traduit dans des législations nationales par la notion du droit à compensation), les employeurs sont tenus d'adapter le plus possible le lieu de travail aux personnes en situation de handicap.

2005

Loi pour améliorer la prise en charge du handicap et une reconnaissance d'envergure nationale.

2011

Ratification par l'Union Européenne de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées adoptée le 13 décembre 2006 (CNUDPH). Elle réaffirme que toutes les personnes qui souffrent d'une quelconque infirmité doivent bénéficier de tous les droits et libertés fondamentaux.

(1) Lire page 35

Le handicap n'empêche pas la réussite

Associez chaque célébrité à son handicap...



1. Vincent van Gogh



2. John Fitzgerald Kennedy



3. Jessica Alba



4. Michel Petrucci



5. Edith Piaf



6. Erik Weihenmayer



7. Alicia Alonso



8. Philippe Croizon



9. André Malraux

A. Schizophrénie

B. Bipolarité

C. Ostéogénèse

D. Handicap visuel

E. Troubles Obsessionnels Compulsifs

F. Syndrome Gilles de la Tourette

G. Polyarthrite rhumatoïde

H. Maladie d'Addison

I. Perte d'un ou plusieurs membres

HANDICAP & TRAVAIL

IDÉES REÇUES À COMBATTRE

« Une personne handicapée est moins performante que ses collègues. »

«*Moins productif, plus lent...*» Le salarié en situation de handicap est souvent perçu comme celui qui va ralentir la cadence et donner un surplus de travail à ses collègues. **Pourtant, un collaborateur porteur d'un handicap est aussi performant qu'un collaborateur sans handicap.** D'après un sondage Harris Interactive pour l'Adapt de novembre 2009, 65% des personnes interrogées estiment que « *l'intégration d'une personne handicapée n'a pas de répercussions négatives sur la charge de travail du reste de l'équipe* ».

« Il est difficile d'intégrer une personne handicapée dans une équipe. »

2/3 des salariés se déclarent préparés à accueillir un collègue en situation de handicap. 53% pensent qu'il n'y a pas de frein à l'emploi des personnes en situation de handicap au regard de leur activité.

88% des salariés travaillant avec des personnes handicapées trouvent qu'il est facile de travailler avec elles. La moitié d'entre eux estiment que ces personnes ont été bien intégrées.⁽¹⁾

« Une personne handicapée ne peut pas travailler seule. »

Un collaborateur handicapé ne représente pas une charge de travail supplémentaire pour ses collègues. **Pour être autonome, il convient d'adapter le poste à ses aptitudes.** La qualité de son travail n'est pas liée au degré du handicap mais à l'accompagnement et à la formation dispensés par l'employeur.

« Une personne handicapée est plus souvent absente. »

Encore une idée reçue balayée par les responsables RH. En effet, nombreux sont ceux qui s'accordent à dire que **le taux d'absentéisme des collaborateurs en situation de handicap n'est pas plus élevé que celui des autres collaborateurs, voire inférieur.** 69% des employeurs interrogés estiment qu'ils ne sont pas plus souvent absents que les autres salariés.⁽²⁾

(1) Sondage Adia / Ifop 2009
(2) Source Agefiph 2005

De plus, des aménagements d'horaires peuvent être définis en amont s'il s'avère nécessaire de prévoir des jours pour des consultations médicales ou de repos nécessaire.

« Une personne handicapée résiste moins bien à la pression. »

Les personnes en situation de handicap ne résistent ni mieux ni moins bien à la pression que les autres. Tout comme les valides, elles sont réceptives à l'environnement de travail : pression, stress ou bonne humeur, cela influe sur leur ressenti.

« Déclarer son handicap, c'est prendre un risque pour son emploi. »

C'est faux. **Se déclarer et entamer les démarches de reconnaissance du handicap sécurise l'emploi et est essentiel pour la santé du collaborateur.**

Le groupe Casino œuvre au maintien dans l'emploi et au suivi professionnel des collaborateurs en situation de handicap (voir les modalités pratiques au sein de votre entité).

RÉPONSES DE LA PAGE 10

1=A et B Vincent van Gogh était schizophrène et bipolaire. Alors qu'il n'avait vendu que très peu d'œuvres de son vivant, van Gogh verra son talent reconnu dans les années 30. Désormais, il est considéré comme un artiste de génie.

2=H John Fitzgerald Kennedy souffrait de la maladie d'Addison. La maladie d'Addison est un dysfonctionnement des glandes corticosurrénales. Autrefois, cette maladie pouvait être mortelle. Aujourd'hui, le traitement est simple et permet à la personne malade de mener une vie totalement normale.

3=E Jessica Alba, actrice américaine, est atteinte de TOC. Il s'agit pour elle de débrancher tous les appareils électriques de chez elle et de vérifier deux fois que chaque porte est bien fermée avant d'aller se coucher.

4=C Michel Petrucciani était atteint d'ostéogénèse imparfaite. Il s'agit d'une maladie génétique très rare. Elle entraîne de fréquentes fractures, une fragilité pulmonaire et, dans le cas de Michel Petrucciani, une toute petite taille.

5=G Edith Piaf était atteinte de polyarthrite rhumatoïde. Cette maladie se caractérise par une inflammation des articulations. Elle touche surtout les mains, les poignets et les genoux et provoque une déformation des articulations. En France, quelque 200 000 personnes seraient touchées, avec une majorité de femmes.

6=D Erik Weihenmayer est un alpiniste américain. Le 25 mai 2001, il est le premier aveugle à atteindre le sommet de l'Everest.

7=D Alicia Alonso, danseuse cubaine, devient malvoyante, à 19 ans. Elle se repère sur scène grâce aux lumières. Ses versions des grands ballets classiques sont connues internationalement.

8=I Philippe Croizon est devenu un athlète français après la perte de ses membres suite à un accident lors duquel il est touché par une ligne électrique de 20 000 volts. Malgré son handicap, il multiplie les exploits sportifs comme être le premier amputé des quatre membres à avoir traversé la Manche à la nage.

9=F André Malraux, écrivain et politicien, souffrait du syndrome Gilles de la Tourette, se manifestant par l'emploi fréquent de mots et/ou des gestes obscènes. Olivier Todd, auteur d'un ouvrage sur Malraux, raconte que «ses tics lui conféraient, paradoxalement, un pouvoir de séduction. D'abord, ils fascinaient, puis, souvent, dès qu'il était emporté par ce qu'il disait, ils disparaissaient, ce qui était tout aussi fascinant.»

TÉMOIGNAGES



Damien CHAHUNEAU

Employé Commercial
au magasin Leader Price
de Ruaudin



Michel CHAZOT

Gestionnaire clients
chez Easydis
Andrézieux-Bouthéon



Dominique HAMON

Employé commercial
au Monoprix de Bièvre



Pascal METTON

Directeur des Ressources
Humaines de Casino
Services



Franck DALLARD

Standardiste
à l'hypermarché Géant
de Villefranche-sur-Saône



Patricia ESSOB

Assistante commerciale au
service recouvrement et
fraudes de Cdiscount



Teddy LAVRADOR

Hôte de caisse
au Supermarché Casino
de Toulouse Saint-Georges

Pour le groupe Casino,
seules les compétences
des collaborateurs
comptent, quels que soient
leurs différences et leur
parcours de vie.

TÉMOIGNAGES

Damien, Leader Price Ruaudin

« J'ai intégré le magasin de Ruaudin en août 2016. J'ai une déformation au niveau du visage ce que j'ai toujours vécu comme un handicap. Complexé, timide et réservé, ma prise de fonction a été difficile : je redoutais le regard des clients et j'évitais dès que je le pouvais d'aller en caisse.

Grâce aux encouragements et au soutien de toute l'équipe et de mon manager, j'ai appris à dépasser ma différence. Ils ont réussi à me donner confiance en moi et m'ont confié plus de responsabilités.

Épanoui professionnellement et plus sûr de moi, je n'hésite plus à aller à la rencontre des clients ce qui était inimaginable il y a un an.»

« Grâce aux encouragements et au soutien de toute l'équipe et de mon manager, j'ai appris à dépasser ma différence. »

« Mon handicap moteur n'est pas un frein pour le travail administratif que j'effectue, je ne ressens pas de différence avec mes collègues. »

Michel, Easydis Andrézieux-Bouthéon

« J'ai intégré la société C Chez Vous, spécialisée dans la livraison à domicile, en 2009. Je suis gestionnaire clients, au sein du service clients. Ma mission consiste à répondre aux appels téléphoniques des clients Cdiscount ayant rencontré une difficulté au cours de leur livraison et traiter les dossiers en anomalie.

Le fait d'être en fauteuil roulant ne me gêne en rien dans mon travail. Une place de parking adaptée est à ma disposition dans l'enceinte du site et un ascenseur me permet d'accéder au 1^{er} étage où se situent les locaux de C Chez Vous.

Quant à mon bureau, aucun aménagement spécifique n'a été nécessaire. Mon handicap moteur n'est pas un frein pour le travail administratif que j'effectue, je ne ressens pas de différence avec mes collègues. Je bénéficie seulement d'un aménagement d'horaires. »

Franck, Géant Villefranche-sur-Saône

« Je suis entré à ce poste et j'y suis resté. On a aménagé mon outil de travail par rapport à l'évolution de ma vue, qui baissait petit à petit. »

Éric, directeur de l'hypermarché, a participé à une nouvelle réflexion sur le parcours professionnel de Franck, en fonction de son handicap et de ses envies personnelles :
« Nous nous sommes tous réunis, avec le médecin du travail et l'ergonome. De mon côté, je trouvais tout à fait intéressant d'avoir une personnalité comme celle de Franck dans notre équipe de l'accueil, au-delà du standard. »

Franck est aujourd'hui un acteur moteur de l'accueil, à la fois au téléphone et en face à face. Il travaille avec un ordinateur intégrant le braille et une synthèse vocale. *« Lorsque tout le monde se penche sur un problème et que l'on cherche ensemble des solutions, on voit que tout est possible, conclut Éric. C'est un vrai succès pour nous tous. »*

« On a aménagé mon outil de travail par rapport à l'évolution de ma vue, qui baissait petit à petit. »

« Le handicap ne doit pas être un sujet tabou, il faut que les gens osent en parler pour pouvoir travailler de manière à être le plus indépendant possible. »

Patricia, Cdiscount

« Je travaille à Cdiscount depuis maintenant 12 ans, j'ai commencé en tant qu'agent logistique et depuis 4 ans je travaille au service recouvrement et fraudes.

Les démarches administratives pour une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé sont difficiles « psychologiquement parlant ». J'avais besoin d'un aménagement de mon poste de travail et d'être accompagnée dans une démarche d'accès à mon lieu de travail (carte de stationnement européenne).

Sans le suivi de la RH dédiée et le soutien de mon manager, je n'aurais fait aucune des démarches pourtant nécessaires à ma qualité de vie au travail. Le handicap ne doit pas être un sujet tabou, il faut que les gens osent en parler pour pouvoir travailler de manière à être le plus indépendant possible. »

TÉMOIGNAGES

« Grâce à la Mission Handicap, un interprète en langue des signes m'accompagne (...), ce qui est un vrai plus pour participer à la vie du magasin. »

Dominique,
Monoprix Bièvre

« Cela fait 12 ans que je suis employé commercial chez Monoprix. Je suis sourd depuis l'enfance mais mon handicap ne me dérange pas aujourd'hui dans mon travail, ce qui compte c'est d'être courageux et travailleur !

Une formation adaptée, basée sur l'observation, m'a permis d'apprendre progressivement comment gérer un rayon et mettre en place les produits.

Grâce à la Mission Handicap, un interprète en langue des signes m'accompagne de manière hebdomadaire, ce qui est un vrai plus pour participer à la vie du magasin. Et pour mieux communiquer avec mes collègues, ces derniers ont également pu bénéficier d'une initiation à la langue des signes. »

Pascal,
Casino Services

« Suite à une intervention chirurgicale lourde à l'épaule, j'ai un handicap depuis 2015. Perdre environ 12 cm d'os a réduit la mobilité de mon bras gauche, ma capacité de préhension et mon aptitude à porter des charges lourdes. Cela peut également provoquer des douleurs passagères. Concrètement, j'ai dû adapter mon quotidien et changer quelques habitudes de vie : utiliser un sac à dos adapté plutôt qu'une sacoche lors de mes déplacements professionnels, faire certains gestes de la vie courante différemment, comme ne plus ouvrir les portes avec ce bras, équiper ma voiture pour faciliter ma conduite...

À mon retour dans l'entreprise, j'ai bénéficié d'un aménagement de mon temps de travail pendant trois mois sous forme de temps partiel thérapeutique, permettant une rééducation fonctionnelle de mon bras et une reprise d'activité progressive. Aujourd'hui, mon handicap est invisible et mon activité professionnelle est la même qu'avant 2015.

En tant que DRH, j'étais bien sûr déjà sensibilisé à la situation des travailleurs handicapés. Depuis ce changement de situation personnelle, je pense être encore plus attentif et conscient des problématiques liées à l'ergonomie ou à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, qu'il s'agisse des transports en commun, des déplacements au sein de nos sites ou des équipements de travail.»

« Aujourd'hui, mon handicap est invisible et mon activité professionnelle est la même qu'avant 2015. »

Teddy, Casino Supermarchés Toulouse Saint-Georges

« Ancien plombier chauffagiste, j'ai été victime d'un accident qui m'a contraint à changer de profession. J'ai quitté Paris pour la région toulousaine dans le but de réaliser une formation en aéronautique. Mais mon handicap ne m'a pas permis de poursuivre dans cette voie.

Alors à la recherche d'un emploi, j'ai eu l'opportunité de rejoindre l'équipe du supermarché Casino de Toulouse Saint-Georges. J'ai débuté en occupant un poste au rayon Fruits & Légumes. Nécessitant de la manutention, celui-ci est vite devenu inadapté à ma condition physique.

Ma direction m'a donc proposé de rejoindre le secteur des caisses. Après une première période sur ce métier, j'ai dû m'arrêter pour une opération chirurgicale. Mon poste de travail n'était alors plus adapté. Ne pouvant rester dans une position statique, il fallait trouver une solution. C'est ma manager, Stéphanie, qui m'a alors indiqué que je pouvais bénéficier d'un siège adapté à ma condition. Nous avons lancé les procédures auprès des organismes compétents.

Grâce à ce nouveau matériel que j'ai pu tester en amont et à l'accompagnement de ma hiérarchie, je peux aujourd'hui occuper sereinement mon poste. Je ne souffre plus du dos et je suis totalement épanoui. »

“ Je peux aujourd'hui occuper sereinement mon poste. Je ne souffre plus du dos et je suis totalement épanoui. ”



ATTITUDES & COMPORTEMENTS MANAGÉRIAUX

En tant que manager, vous avez pour mission de :

- ▶ Lutter activement contre toutes formes de discrimination et de promouvoir la diversité au sein de vos équipes
- ▶ Promouvoir l'engagement du Groupe en faveur du handicap
- ▶ Établir un climat favorable à l'intégration des collaborateurs handicapés
- ▶ Accompagner les collaborateurs qui s'engagent dans une démarche de reconnaissance de leur handicap
- ▶ Créer les conditions nécessaires à l'intégration réussie et durable d'un collaborateur handicapé que l'entreprise s'apprête à recruter ou à réintégrer après la survenance d'un handicap
- ▶ Faire un point sur l'évolution de carrière

Comment ?

- ▶ En suivant les parcours de formation disponibles
- ▶ En sensibilisant les collaborateurs concernés sur le statut de personne handicapée qui donne droit à une reconnaissance du handicap et les démarches à engager lorsque le handicap survient ou s'aggrave

La communication sur des sujets proches du handicap, comme la sécurité, les gestes et postures, la pénibilité, peut être l'occasion d'aborder la question du handicap avec votre équipe.

Informer et accompagner

Il est essentiel pour les collaborateurs d'être informés que le statut de personne handicapée ouvre la possibilité de bénéficier des avantages liés au fait d'être reconnu handicapé dans l'entreprise, d'un accompagnement spécifique, d'un aménagement du poste de travail, si nécessaire, ou d'aides à la formation pour prendre en compte les conséquences du handicap.

Le Groupe, et vous-même en tant que manager, soutenez ces démarches et agissez pour faciliter l'intégration et le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap. C'est aussi une illustration de notre démarche de Management Bienveillant.

RÉUSSIR UN RECRUTEMENT



1. Définir la fiche de poste

Faire une description "élargie" de l'environnement et des conditions de travail : accessibilité, open space, station debout, port de charges...



2. Définir le profil recherché

Comme pour tout recrutement, établir un profil "ouvert", mettant en évidence les compétences, savoir-faire, savoir-être et motivation, plutôt que le diplôme ou le nombre d'années d'expérience.



3. Rechercher les CV / candidats

Faire appel à des intermédiaires spécialisés : Cap Emploi, cabinets spécialisés, centres de formation... et/ou diffuser des offres sur des jobboards dédiés : Hanploi, Handi-CV...



4. Conduire l'entretien d'embauche

Lors de l'entretien, commencer par questionner le collaborateur sur son parcours et sur ses compétences. S'assurer que la personne pourra occuper le poste au regard des contraintes objectives. En termes d'aménagement, envisager ensemble, si nécessaire, des solutions pour compenser le handicap. La nature du handicap est d'ordre médical et ne concerne pas l'employeur.

Il convient aussi de s'assurer de la possibilité de réaliser l'entretien dans de bonnes conditions - par exemple : accessibilité des lieux - afin de respecter un principe d'équité pour tous les candidats.



5. Accompagner et intégrer les nouveaux collaborateurs

La visite médicale d'embauche doit être effectuée avant la prise de poste pour tout travailleur handicapé recruté sous ce statut : elle permet de valider l'aptitude de la personne et d'identifier ses besoins spécifiques. Mettre en place un accueil personnalisé, en concertation avec la personne handicapée elle-même et se mettre d'accord en amont sur la communication qui sera faite autour de son handicap. Si le handicap n'est pas visible, respecter son souhait d'informer ou non les collaborateurs sur sa situation. Assurer un suivi régulier de la situation de handicap, en lien avec le médecin de santé au travail, pour pérenniser cette intégration.

ACCOMPAGNER LE HANDICAP

► Accompagner le collaborateur dans la reconnaissance du handicap

Le manager peut encourager le collaborateur et l'appuyer dans sa démarche de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), mais celle-ci repose sur le volontariat de la personne concernée (ou l'initiative de ses parents ou des personnes qui en ont la charge).

► Identifier les solutions à mettre en œuvre et les acteurs à mobiliser

Le médecin de santé au travail est la première personne à contacter. Il est le seul à pouvoir rendre un avis d'aptitude ou inaptitude totale ou partielle à l'emploi après avoir réalisé une étude concrète de poste. La nature du handicap, qui relève du domaine privé et médical, ne peut être abordée que par le médecin de santé au travail, en toute confidentialité. Il peut proposer un aménagement du poste ou des horaires de travail, ainsi que des mesures individuelles de mutation ou de transformation du poste.

Il revient **aux managers et aux RRH**  d'identifier les conséquences du handicap et les aménagements à mettre en œuvre, avec l'appui du médecin de santé au travail, de spécialistes de certains handicaps...

► Aménager la situation de travail d'un collaborateur

Si nécessaire, le collaborateur reconnu travailleur handicapé peut bénéficier d'un **aménagement de sa situation de travail** : adaptations techniques (mise à disposition de matériel spécifique : téléagrandisseur, clavier en braille...) et/ou organisationnelles (horaires adaptés...). Objectif : lui permettre de travailler dans les mêmes conditions que ses collègues. Les frais liés à l'aménagement du poste peuvent être **pris en charge par la société**  en complément d'une aide de l'Agefiph.

 Voir l'encart spécifique dédié à votre entité.

► Informer et sensibiliser l'entourage professionnel

Déconstruire les stéréotypes, informer les collaborateurs sur les éventuels aménagements techniques et organisationnels et leurs conséquences contribuent à une bonne intégration ou maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap.

► Mettre en place le « parrainage »

Un travail d'accompagnement est souvent bénéfique pour renforcer la confiance en soi et faciliter au mieux le maintien ou le retour à l'emploi de certains collaborateurs handicapés. D'où le rôle déterminant du parrainage qui permet d'accompagner l'intégration et l'insertion professionnelle, ou d'aider à l'acquisition de nouveaux gestes professionnels dans les cas où la situation invalidante nécessite une reconversion. En tant que manager, vous encouragez et **facilitez sa mise en place.** 🔍

► Adapter le parcours professionnel

La formation professionnelle constitue un levier essentiel de maintien dans l'emploi des collaborateurs handicapés. En plus des dispositifs de « droit commun » (plan de formation, période de professionnalisation, VAE...), les collaborateurs handicapés peuvent bénéficier des aides de l'Agefiph, notamment quand le handicap nécessite une forte individualisation de la formation (allongement de la durée, intervention d'un traducteur en langue des signes...).

Le profil du parrain

Outre sa motivation et une bonne expérience dans le métier, **le parrain doit connaître l'entreprise et ses différents acteurs, le poste de travail concerné, son environnement, ses contraintes et ses exigences de sécurité.** Afin de lui permettre de remplir au mieux ses missions, le parrain pourra bénéficier du module de formation spécifique prévu à cet effet.

🔍 Voir l'encart spécifique dédié à votre entité.

MAINTENIR DANS L'EMPLOI

La direction de chaque établissement ou service concerné s'engage à encourager le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap pour autant que leur handicap le permette. Pour vous aider dans cette démarche, vous pouvez faire appel à la [direction des Ressources Humaines](#). 

► Organiser le retour au travail

Au moment de la reprise, le médecin de santé au travail est sollicité pour réaliser une étude de poste et consulté sur les éventuels aménagements de poste ou sur la liste des autres postes pouvant être proposés.

Il peut aussi émettre un avis d'aptitude avec restrictions qui permet de soustraire le collaborateur à certaines tâches ou contraintes liées à son poste de travail, sans que l'exercice de celui-ci lui soit totalement interdit. Le manager doit alors mettre en œuvre certains aménagements du poste de travail en tenant compte des spécifications émises par le médecin de santé au travail. Il peut se faire aider par la [direction des Ressources Humaines](#). 

► Gérer l'inaptitude

Quand les capacités physiques ou psychiques du collaborateur ne lui permettent plus d'exécuter l'ensemble des tâches qui lui incombent, le médecin peut déclarer l'inaptitude au poste de travail. Cette décision peut également être prise de manière préventive, afin d'éviter une altération de l'état de santé, compte tenu des risques inhérents au poste ou à l'environnement dans lequel évolue la personne. Elle peut être temporaire, pour un collaborateur qui rencontre un problème de santé momentané, ou définitive, lorsque la dégradation diagnostiquée est considérée comme irrémédiable.

 Voir l'encart spécifique dédié à votre entité.

L'ensemble des acteurs recherchent les meilleures solutions de maintien :

- ▶ **soit dans le poste de travail** par l'aménagement de l'organisation du travail et/ou par l'aménagement technique du poste (en accord avec l'étude de poste effectuée par le médecin),
- ▶ **soit dans le Groupe avec des passerelles vers des métiers compatibles** avec les restrictions à l'emploi et avec les compétences exigées.

Une affectation temporaire de reclassement peut être proposée au collaborateur déclaré inapte, suivant les préconisations du médecin de santé au travail et les possibilités existantes. Cette période est destinée à acquérir ou approfondir les connaissances et compétences du collaborateur afin de faciliter son reclassement au travers des missions clairement définies et encadrées, celles-ci pouvant se dérouler sur un autre établissement que celui d'origine du collaborateur, mais également en complément de formations internes et/ou externes.



COMMENT JE
FAIS POUR
ACCUEILLIR
UN HANDICAPÉ?

TU
COMMENCES
PAR DIRE
BONJOUR.

CHEROU

EN PRATIQUE

FAIRE RECONNAÎTRE UN HANDICAP

Seul le collaborateur en situation de handicap peut être à l'origine de cette démarche volontaire et strictement personnelle. Il lui revient, s'il le souhaite, de solliciter une aide dans le montage administratif mais il ne peut en aucun cas être contraint de réaliser cette démarche.

En tant que collaborateur, pourquoi faire reconnaître un handicap ?

Préserver la santé au travail

Déclarer un handicap, c'est faire part d'une difficulté dans la réalisation d'une tâche afin de modifier les conditions de réalisation de cette tâche. Seule une déclaration officielle et la mise en place, si besoin, d'un aménagement du poste de travail, permettent de réduire l'exposition à un facteur qui pourrait aggraver le handicap du collaborateur.

Anticiper l'évolution professionnelle

Le risque pour un collaborateur est de laisser une situation se dégrader. Cela repose sur un dialogue permanent entre collaborateur, manager et DRH pour définir et mettre en place un projet professionnel.

Bénéficiaire d'un aménagement technique, organisationnel ou d'horaires

Contrairement à une idée reçue, un poste de travail aménagé est très souvent source de productivité améliorée et

peut être bénéfique pour l'ensemble des collaborateurs. L'aménagement est parfois aussi simple que l'achat d'un téléphone spécifique ou l'installation d'un logiciel particulier. Il peut également prendre la forme d'une adaptation des horaires de travail en fonction des besoins de la personne.

Bénéficiaire de dispositifs particuliers mis en place par l'entreprise

Les collaborateurs en situation de handicap bénéficient de solutions destinées à faciliter leur vie quotidienne et à rétablir l'égalité des chances en milieu professionnel. Il peut s'agir d'autorisations d'absences rémunérées ou non pour réaliser des démarches administratives ou un suivi médical, de la prise en charge partielle ou totale de certains équipements destinés à compenser le handicap, de l'attribution d'une place de parking, etc. Le collaborateur peut ainsi avoir intérêt à déclarer son handicap pour **bénéficiaire de tels dispositifs.** 

Comment faire reconnaître un handicap ?



Retrait du dossier

*Cerfa n°13788*01⁽¹⁾*

La personne en situation de handicap doit retirer un dossier auprès de l'organisme de référence, le plus souvent la MDPH⁽²⁾ de son département de résidence.

Comment le récupérer ?

- ▶ sur internet⁽³⁾
- ▶ ou par courrier
- ▶ ou lors d'un rendez-vous à la MDPH



Motivation de la demande et justificatifs

La personne remplit ensuite le dossier et apporte tous les justificatifs permettant de décrire les difficultés rencontrées pour exercer son activité professionnelle :

- ▶ témoignage personnel,
- ▶ certificat médical, *(Cerfa n°15695*01)*
- ▶ autres témoignages...



Dépôt du dossier

Le dossier est ensuite signé et renvoyé à la MDPH qui émet un avis de réception.



Délais de traitement et validation de la demande

À partir de cet avis de réception, la durée de traitement administratif du dossier est de 3 à 6 mois, parfois plus, y compris pour un dossier de renouvellement.

Il peut arriver que la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) demande à rencontrer la personne handicapée ou son représentant légal, afin d'apporter des précisions sur le dossier soumis.

Qui peut aider le collaborateur ?

• **Le médecin de santé au travail et le médecin traitant** sont souvent les premiers interlocuteurs. Ils peuvent être à l'origine de la prise de conscience d'une difficulté pouvant donner lieu à une démarche de reconnaissance.

• **Le Chargé de Mission Handicap / Référent Handicap⁽²⁾** peut lui aussi jouer un rôle de conseil. N'étant pas tenu par le secret professionnel comme les acteurs de la santé professionnelle, il doit néanmoins apporter des gages de confidentialité aux collaborateurs suivis, notamment vis-à-vis de leur manager et collaborateurs directs.

*(1) Susceptible d'être remplacé par le Cerfa 15692*01. Voir auprès de votre MDPH.*

(2) Voir lexique page 35

(3) www.mdpf.fr

VIVRE ENSEMBLE LE HANDICAP

Des comportements sont recommandés pour faciliter l'activité professionnelle des personnes en situation de handicap.

Handicap visuel

- Si la personne est guidée par un chien, se présenter du côté opposé au chien. Saluer la personne d'abord et ensuite l'animal.
- Demander l'autorisation pour caresser le chien. Ne pas oublier qu'il est en plein travail.
- La personne ne pouvant pas ou ayant des difficultés à vous voir, adressez-vous à elle en l'interpellant par son nom et n'omettez pas de rappeler qui vous êtes s'il y a de nombreux interlocuteurs.
- Prévenir la personne si l'on quitte la pièce, elle ne parlera pas dans le vide.
- Ne pas craindre d'utiliser les mots « voir », « regarder »,...
- Proposer son épaule pour favoriser le guidage.
- Anticiper les obstacles en les décrivant. Par exemple, devant un escalier, proposer de tenir la rampe et annoncer la première et la dernière marche.
- Pour s'asseoir, guider, avec son consentement, la main de la personne sur le dossier et la laisser s'asseoir seule.
- Ne pas dire « Tenez » mais « Je vous remets... ».

Handicap psychique et mental

- Rester à l'écoute et calme en toutes circonstances. Ne jamais être agressif ou impatient.
- Laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout et éviter de reposer plusieurs fois la même question.
- S'exprimer avec clarté, assurance et utiliser des formulations simples et précises (mais pas infantilisantes !).
- Privilégier les questions fermées appelant des réponses par « oui », « non », ou des choix prédéfinis. Par exemple « Vous êtes venu en voiture ou en bus ? »

Handicap auditif

- S'assurer d'être bien en face de la personne qui peut lire sur les lèvres (lecture labiale) et veiller à avoir le visage bien éclairé.
- Eviter de placer les mains devant la bouche ou de mâcher du chewing-gum.
- Attirer l'attention de la personne sans la prendre par le bras, vous risquez de la surprendre.
- Ne pas crier. Parler clairement en articulant normalement. Faire des phrases courtes avec des mots simples.
- Reformuler plutôt que de répéter. Accompagner ses paroles de gestes pour aider à comprendre.
- Pour indiquer un chemin, se placer à côté de la personne, faire des dessins et être précis.

Handicap moteur

- S'assurer que la personne puisse accéder à votre lieu de rendez-vous (absence d'obstacles, bon fonctionnement des ascenseurs,...).
- Marcher à côté d'elle à son rythme et lui indiquer les changements de direction en lui laissant l'usage des rampes et plans inclinés.
- Ne pas s'appuyer sur un fauteuil roulant car ce n'est pas un fauteuil, c'est, avant tout, les jambes de la personne handicapée.
- Lors d'une conférence, laisser le premier rang et un espace suffisant aux personnes en situation de handicap.
- Ne pas craindre d'utiliser les mots « courir », « marcher », « aller »,....
- A contrario, bannir les mots « infirme », « invalide ». Parler de « personne handicapée » tout simplement.
- Pour aider la personne, s'adresser directement à elle et non à son éventuel accompagnant. Ne pas se vexer si elle refuse l'aide proposée.

VOUS AVEZ DIT «ESAT», «EA» ?

Afin de contribuer à l'insertion des travailleurs handicapés, vous pouvez encourager les partenariats avec des ESAT et des EA lors du choix de votre prestataire.

ESAT

Établissement et Service d'Aide par le Travail

Un ESAT est une structure qui offre aux travailleurs handicapés des activités professionnelles et un soutien médico-social et éducatif. Il accueille le travailleur handicapé dont les capacités de travail ne lui permettent pas de travailler dans une entreprise ordinaire ou une entreprise adaptée.

EA

Entreprise Adaptée

Une EA est une entreprise du milieu professionnel offrant des conditions de travail et un environnement adaptés aux travailleurs handicapés ayant des capacités de travail réduites. Elle est constituée au moins de 80% de travailleurs handicapés, lesquels peuvent ainsi exercer une activité professionnelle tenant compte de leurs possibilités.

► Le réseau en ligne **GESAT** permet de mettre en relation les entreprises avec les ESAT/EA à proximité. www.reseau-gesat.com

Retour d'expérience chez Casino

Collaborer avec le secteur protégé se résume bien souvent à passer un ordre auprès d'une Entreprise Adaptée ou d'un ESAT. Si cette démarche est positive, il est possible d'imaginer de nouveaux modes de collaboration plus enrichissants.

Dans le cadre de sa politique du Handicap, le groupe Casino et sa filiale Easydis ont développé une expérimentation de collaboration avec un ESAT, particulièrement concluante : sous la responsabilité d'un moniteur d'atelier spécialisé, des collaborateurs de l'ESAT ont effectué des missions au sein de l'entrepôt Easydis de Reventin-Vaugris (38). Ce fut l'occasion pour eux de faire l'expérience d'une entreprise ordinaire tout en étant accompagnés dans leur travail.

Par ailleurs, dans la filiale R2C, un établissement a signé un partenariat avec un ESAT : ce sont les travailleurs handicapés de l'ESAT qui assurent la restauration sous le pilotage de deux managers de R2C.

LEXIQUE

AAH Allocation aux Adultes Handicapés

LADAPT L'Association pour l'Insertion Sociale et Professionnelle des Travailleurs Handicapés

AETH Aide à l'Emploi des Travailleurs Handicapés

AGEFIPH Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés

ARS Agence Régionale de Santé

CAE Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi

CAP EMPLOI Partenaire de placement des travailleurs handicapés

CARSAT Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

CDAPH Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

CDTD Centre de Distribution de Travail à Domicile

CDTH Commission Départementale des Travailleurs Handicapés

CES Contrat Emploi-Solidarité

CIE Contrat initiative Emploi

CIF Congé Individuel de Formation

CNCPH Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées

CPF Compte Personnel de Formation

CRP Centre de Rééducation Professionnelle

DIF Droit Individuel à la Formation

DIRECCTE Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

DOETH Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés

DRASS Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales

EA Entreprise Adaptée

ESAT Établissement ou Service d'Aide par le Travail

GESAT Groupement national des Etablissements et Services d'Aide par le Travail

GIPH Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées

GIRPEH Groupement Interprofessionnel Régional pour la Promotion et l'Emploi des Handicapés

IPP Incapacité Permanente Partielle

MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées

LSF Langue des Signes Française

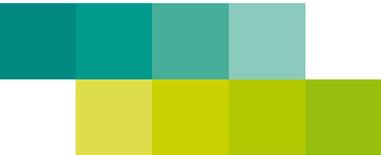
RQTH Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

Référent Handicap Salarié d'une entreprise facilitant la mise en œuvre de la politique handicap souhaitée par la Direction et les Instances représentatives du personnel. Il est l'interface entre les différents acteurs que sont le collaborateur, la direction, la DRH, le médecin de santé au travail, les représentants du personnel, les institutions (Direccte, Agefiph, Sameth, Cap emploi, MDPH...) et les partenaires (écoles, organisme de prévoyance...).

SAMETH Service d'Appui pour le Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés

TH Travailleur Handicapé

VAE Validation des Acquis et de l'Expérience



Ont participé à ce numéro :

- Séverine Amargier, Responsable Mission Handipacte groupe Casino
- Edwige Lerolle, Directrice de la Communication Interne groupe Casino
- Matthieu Riché, Directeur de la RSE et de la formation groupe Casino
- Mansour Zoberi, Directeur de la Promotion de la Diversité groupe Casino
- Céline Rivals, Cheffe de service Conditions de Travail et Innovation Sociale, Direction des Ressources Humaines Monoprix
- Hortense Fricker, Étudiante HEC

Remerciements :

- aux collaborateurs qui ont apporté leurs témoignages,
- à l'AFMD,
- au Défenseur des Droits,
- à IMS Entreprendre pour la Cité.

Réalisation

Direction des Ressources Humaines groupe Casino

Conception graphique

Nathalie Cusset - Direction de la Communication Interne groupe Casino

Crédits

Illustrations © Antoine Chéreau

Photos : V. van Gogh, J.F. Kennedy, A. Alonso, A. Malraux, P. Crouzon - source Wikipedia -

© Domaine Public / E. Piaf - source Wikipedia, © Eric Koch, National Archief / J. Alba - source

Flickr © Domaine Public / E. Weihenmayer source Flickr © Didrik Johnck / M. Petrucciani - source

jazzradio.fr © DR / © Guy Julliard / © DR Groupe Casino

Publication : Décembre 2017

ON EST
BIEN
MEILLEURS
ENSEMBLE

