

Comment en parler **sans tabou ?**



Le monde des entreprises se mobilise pour sensibiliser ses employés à l'intégration des travailleurs handicapés. S'il reste bien du chemin à accomplir, les formes ludiques et interactives que prennent ces actions semblent porter leurs fruits.

La MACIF : un employeur engagé dans l'insertion des travailleurs handicapés



L'attention particulière portée aux problématiques liées au handicap et à l'intégration des

travailleurs handicapés est depuis longtemps une priorité de la MACIF. En 1985, le groupe mutualiste lançait son 1^{er} centre d'appels en recrutant des salariés non et malvoyants. Ces dernières années ont été marquées par un souci renouvelé de maintien dans l'emploi et de recrutement du public handicapé. En octobre cette année était officiellement remis à la MACIF le label Diversité. L'occasion de faire le point sur la politique de l'entreprise en matière de sensibilisation au handicap, avec Martine Lecesve, responsable du pôle diversité à la direction des ressources humaines.

Quelle est la nature des différentes actions de sensibilisation mises en place à la MACIF ?

Il s'agit à la fois d'actions de formation et de sensibilisation. D'une part, à l'égard des personnes en situation de handicap, pour adapter les cycles de formation prévus pour tous les salariés(e) s ou des formations spécifiques en fonction de leur handicap pour favoriser leur intégration, leur maintien dans l'emploi et leur évolution. Et d'autre part, nous avons engagé depuis 2005 une politique générale de sensibilisation pour tous les salarié(e)s, la priorité étant donnée aux managers, qui accueillent déjà des salariés en situation de handicap ; ou encore les IRP (instances représentatives du

personnel) comme les membres des CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

Quelles formes prennent ces actions ?

Dans le cadre de notre accord en faveur du recrutement et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, nous avons prévu un certain nombre d'actions. Par exemple, nous travaillons régulièrement avec des cabinets spécialisés, comme TH Conseil. Des formations sont inscrites de manière récurrente dans nos plans de formation annuels, notamment pour les managers et les IRP. Il y a également des formations "à la carte", en fonction des besoins, comme la sensibilisation du manager et de son équipe lorsqu'un collaborateur en situation de handicap va être accueilli, ou encore en résolution de problème au sein de l'équipe ayant déjà intégré un salarié en situation de handicap.

Comment s'attacher concrètement à faire évoluer le regard des employés sur leurs collègues handicapés ?

De manière générale, la société ne nous prépare pas à « côtoyer » le handicap. Le handicap fait peur, et chacun redoute d'y être un jour confronté. Dans l'entreprise nous nous attachons à en parler régulièrement et à « chasser les représentations ». Une intégration réussie ne permet pas d'exclure totalement la survenue d'une difficulté quelques mois ou années plus tard. Parce que le plus souvent le handicap n'est pas visible,



Journal Chèque - Macif

Martine Lecesve, responsable du pôle diversité à la direction des ressources humaines, MACIF

les collègues et responsables peuvent "l'oublier" au fil du temps. Les formations et sensibilisations sur le handicap sont là pour accompagner les personnes au quotidien au sein des équipes, qu'elles soient managers ou collaborateurs. L'information et la communication constituent un autre axe important. Ainsi, de nombreuses actions ponctuelles sont engagées sur nos différents sites, notamment à l'occasion de la semaine de l'emploi des travailleurs handicapés.

Je citerais par exemple des articles ou informations sur l'intranet, des brochures remises au (x) salarié(e) s pour parler de notre politique handicap, des animations diverses réalisées par des structures spécialisées proposant des mises en situation, des saynètes jouées par des troupes de théâtre ou projetées en vidéo, ou encore des actions de terrain comme du "parrainage pour le retour à l'emploi" proposé aux salariés volontaires... 

On a tous les pieds dans la boue, mais la différence c'est que certains regardent les étoiles...». L'humoriste qui conclut son spectacle par cette citation d'Oscar Wilde est malvoyant. Robert Brochet, alias Miro sur scène, manie l'art de l'auto-dérision et de la traque aux préjugés avec subtilité. C'est dans les entreprises qu'il intervient, avec un one-man-show intitulé «Bien vu Miro !» s'adressant aux salariés pour les sensibiliser à la thématique du handicap, et aux réflexes à développer pour faciliter la vie des collègues handicapés. Une belle manière parmi d'autres d'aborder

un sujet longtemps condamné au tabou dans le monde du travail, en alliant situations qui déclenchent le sourire et vraie réflexion collective.

Car au-delà des difficultés rencontrées au quotidien par les personnes handicapées, c'est le regard des autres et le malaise qui compliquent singulièrement l'insertion dans le monde du travail. Ce cumul de préjugés et de non-dit, qui peuvent empoisonner une ambiance dans une équipe de travail, nécessite logiquement un remède en apparence simple : la parole, l'échange pour trouver des réponses aux plus secrètes interrogations.

L'interactivité

«L'incompréhension est souvent liée au fait qu'on ne connaisse pas de personne liée au sujet», souligne Christophe Pineau, responsable des actions de sensibilisation chez Atalan, société de conseil spécialisée dans la sensibilisation au handicap. «Nous permettons cette rencontre-là et la mise en situation. C'est ce qui fait réfléchir sur les fondamentaux, et à des questions qu'on ne se pose pas sinon». La société Atalan propose des ateliers interactifs ludiques, au cours desquels les employés se prêtent à une expérience simulant le handicap : comment lire sur les lèvres d'un collègue

Un « jeu sérieux » pour se confronter au handicap invisible



Le «serious game», un concept amené à se décliner de plus en plus... Y compris en matière de sensibilisation au handicap. Ces jeux à vocation pédagogique, particulièrement adaptés au contexte de l'entreprise, permettent en effet d'aborder les problématiques liées à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Le Cnam (Conservatoire national des arts et métiers) des pays de la Loire, impliqué à la fois dans les thématiques liées au handicap dans le monde du travail et dans les recherches en matière d'ingénierie pédagogique multimédia, s'est investi dans un projet de «serious game» vidéo baptisé Secret Cam, avec le partenariat de 12 entreprises régionales et nationales, et



7 associations en charge de l'accompagnement aux personnes handicapées.

Selon François Calvez, directeur du département des technologies

numériques pour la connaissance, «il y a quelques expériences multimédias en ligne, mais il est souvent question de se mettre à la place d'une personne handicapée. Dans notre projet, chacun reste à sa place, le joueur en tant que salarié lambda confronté aux situations quotidiennes d'une entreprise dans laquelle il a un collègue handicapé. Le jeu ne traite donc pas du handicap en entreprise, mais de ses représentations sociales. C'est ce qui nous intéresse, tous les tabous, les représentations...».

Concrètement, le personnage incarné par le joueur vient

d'être embauché dans le service communication d'une entreprise en même temps qu'un autre collègue, en situation de handicap invisible. À l'occasion d'un salon professionnel, l'équipe doit organiser son stand, ce qui implique un certain nombre de tâches à mener. «Toutes les scènes de notre jeu sont des scènes réelles, vécues, sur lesquelles des gens ont témoigné», précise François Calvez. Après avoir identifié un certain nombre de scènes tirées de la vie courante, le Cnam et ses partenaires ont écrit un scénario puis l'ont fait jouer par des comédiens.

«Les personnages du jeu sont très typés au niveau de la personnalité. Vous allez retrouver ce qu'on retrouve dans la société en termes d'exclusion : des gens qui vont être plutôt dans la peur, dans le rejet ; d'autres au contraire qui vont être dans une compassion complètement exacerbée mais jusqu'à faire les choses à la place... On retrouve les grandes typologies de comportements». Le jeu aura tourné auprès des entreprises partenaires avant sa



mise en ligne officielle (prévue le 17 novembre). Les premiers retours sont très positifs, avec des personnes en situation de handicap qui ont pu le tester et juger les situations crédibles. Le Cnam s'intéresse également aux retours sur le «serious game», avec un questionnaire avant et après l'expérience de jeu. «Notre conviction c'est de dire que ce ne sont pas 35 minutes d'expérience de jeu qui vont changer le regard de la société. Donc ce jeu dans les entreprises ne prend toute sa dimension pédagogique que s'il est intégré dans un dispositif de formation plus complexe», conclut François Calvez.

avec un casque antibruit sur les oreilles ? Comment se repérer et être autonome en ayant les yeux bandés ? Les initiatives visant à aborder le sujet du handicap sous toutes ses formes au sein de l'entreprise essaient depuis quelques années, et prennent des formes très différentes. À travers le handisport, par exemple. «Quel est ton handicap ?» Parfois mal perçue dans un contexte professionnel, cette phrase est pourtant habituelle sur le green. En effet, le handicap est l'indice de niveau de chaque joueur et permet notamment d'équilibrer les équipes avant de réaliser un parcours. Ainsi, se présentaient début septembre «les Drives de l'insertion» à Rochefort-en-Yvelines, événement au cours duquel se conjugaient golf, handicap et compétences. Organisée par Hanploi, asso-

ciation et site de référence en matière de recrutement des personnes en situation de handicap, cette rencontre entre managers, DRH et handigolfers permet de mettre en lumière le talent et la volonté des sportifs handicapés. Ainsi l'enjeu est multiple : à la fois ancrer dans les convictions des employeurs que les personnes en situation de handicap sont aussi compétentes et efficaces que leurs collègues ; expliquer à ces derniers la nécessité de compensations pendant le travail ; crever l'éventuel abcès que génère la gêne.

Poursuivre les efforts d'intégration des personnels handicapés

Malgré la loi imposant aux entreprises de 20 salariés et plus de respecter un quota de 6% de collaborateurs handicapés dans

leurs effectifs, moins de la moitié d'entre elles atteignent cet objectif. Pour les personnes handicapées, le taux de chômage est presque 2 fois supérieur à celui de la population valide, soit 18%. C'est cette situation complexe qui explique la nécessité de multiplier les supports et les formes d'expression, comme autant d'angles pour aborder un même sujet. Intervention d'une troupe d'acteurs, témoignage de personnes en situation de handicap, proposition de cours en langage des signes... Des kits sont par exemple proposés, qui présentent des personnes célèbres avec un handicap, illustrant le constat que le handicap n'empêche pas de briller dans sa vie professionnelle. Des festivals vidéo sont nés ces dernières années, invitations à changer de regard

Atalan veut faire passer un message sérieux sans faire peur



Atalan veut faire passer un message sérieux sans faire peur.

La société Atalan intervient aussi bien auprès de grands groupes comme Areva ou EDF que d'organismes de la fonction publique comme les conseils généraux. À la demande de la Mission Handicap de ces entreprises, Atalan propose des ateliers interactifs ludiques, sur un sujet qui pourrait rebuter ou avoir des connotations négatives.

Comment se passent concrètement vos ateliers, au sein des entreprises ?

Ces ateliers sont idéalement situés dans un lieu de passage : ce peut être le hall d'accueil de l'entreprise, ou à côté du lieu de restauration. Par exemple, on va proposer 11h30-14h30. C'est pendant l'heure du déjeuner que

les collaborateurs vont avoir un petit moment de disponibilité dans leur journée de travail. L'idée c'est de fournir quelques outils simples pour comprendre que c'est possible de compenser un handicap quel qu'il soit, et donc de travailler avec des personnes en situation de handicap, que ces personnes sont aussi autonomes que les autres à partir du moment où on leur permet de bénéficier d'outils de compensation dans leur cadre professionnel.

Y a-t-il un retour de la part des gens handicapés eux-mêmes ?

Effectivement, lorsque nous animons ces ateliers, il y

a des salariés d'entreprise qui évoquent avec nous des situations personnelles ou professionnelles liées au handicap. Une parole se libère, il y a des personnes qui vont évoquer avec nous le fait qu'elles ont un enfant ou un conjoint handicapé, qu'elles sont elles-mêmes en situation de handicap... Et

qu'elles auraient éventuellement besoin d'une compensation par rapport à ce handicap. Dans ces cas, nous pouvons orienter la personne vers la Mission Handicap de l'entreprise, pour qu'elle soit identifiée

et bénéficie de cette compensation.

Atalan a été créée en 2004. Un certain nombre d'actions différentes sont à présent menées dans les entreprises pour aborder ce sujet toujours un peu tabou du handicap. Avec le recul, constatez-vous des évolutions par rapport aux demandes des entreprises ?

Oui, les choses avancent. Une entreprise quand elle débute sur le sujet, elle va penser "recrutement". Mais petit à petit, tous les employeurs se sont rendus compte qu'il fallait mener des actions de communication et de



Christophe Pineau, responsable des actions de sensibilisation, Atalan

sensibilisation sur le sujet. Afin de garantir un terrain favorable à l'intégration et que ces personnes recrutées ou maintenues dans l'emploi se sentent bien accueillies, bien intégrées dans l'entreprise. Différents types de propositions reposent sur des actions conviviales, pour dédramatiser le sujet. C'est le moyen pour nous

d'approcher des gens qui ne viendraient pas si nous organisions une conférence sur l'intégration professionnelle des personnels handicapés. L'atelier correspond à tous ces aspects-là : nous sommes près des gens, nous sommes ludiques, interactifs et nous faisons passer un message sérieux sans faire peur.

en adoptant le point de vue de l'autre. En suivant le parcours courageux de ces travailleurs obligés de négocier avec les obstacles quotidiens, la caméra permet une familiarisation et un partage comme peu d'autres outils. Ainsi en est-il par exemple de Regards Croisés, festival vidéo Métiers & Handicaps. Depuis 3 ans se tient en octobre à Nîmes cet événement se voulant «une passerelle entre décideurs économiques et salariés en situation de handicap». Dans les films de 6 minutes

présentés au jury (composé, entre autres, de gens du cinéma) se mêlent des thèmes comme le travail – souvent synonyme d'autonomie – l'accident, le handicap... Visions singulières sur le monde qui nous entoure.

Les pratiques numériques comme le e-learning ou le «serious game» (voir encadré), elles, offrent la possibilité aux employés qui s'y essaient de passer à l'acte et de réfléchir aux conséquences de leurs prises de décision. L'enjeu final

de ces différentes actions semble être le même : aborder un sujet grave à travers une forme originale pour ne pas rebuter des employés parfois mal à l'aise avec l'ensemble des représentations liées au handicap. Quant aux personnes en situation de handicap, chaque amorce de dialogue représente pour elles l'opportunité de pouvoir «briser la glace» des tabous et de se sentir considérées comme une force active pour l'entreprise...

Sylvain Derme