



**SÉMINAIRE HANDICAP
"Cap ? Ou pas Cap ?"
CCUES/CE**

Documents de synthèse

18 et 19 mai 2016

CCUES Orange – Service AEP

Virginie CARTA, Vanessa DELRIEU, Nathalie GENDREAU, Catherine KOUTRAS, Cheikh NDOYE et Corine VEAU

Sommaire

Journée du 18 mai 2016 :	5
1. Discours de la Présidente de la Commission Handicap du CCUES	5
2. Discours du Secrétaire du CCUES	6
3. Commission Handicap	7
4. Mots de la Direction d'Orange	8
5. AGEFIPH : « l'offre de service en matière d'accompagnement des politiques d'emploi des personnes en situation de handicap »	9
Présentation générale de l'AGEFIPH	9
Recrutement et maintien dans l'emploi	10
Questions diverses	12
6. Orange Avenir : le recrutement interne	14
Questions diverses	15
7. Mme Sophie DALLE-NAZEBI : « Inclusion professionnelle et gestion de la diversité, sourds et entendants au travail »	18
Questions diverses	19
8. Docteur Myriam CLAUDE : « Le rôle du médecin du travail en rapport avec la problématique du handicap chez Orange »	23
Questions diverses	24
9. Mme Patricia LOUBET, ergonome : « Aménager les postes de travail en situation de handicap chez Orange : ergonomie & accessibilité, indissociables »	25
Questions diverses	26
10. Table ronde animée par M. Christophe MORIN	28
Questions diverses	29
Journée du 19 mai 2016 :	33
11. Les Prestations d'Actions Sociales du CCUES Orange	33
Questions diverses	33
12. Tables rondes	35
L'Emploi	35
Les parcours professionnels	35
L'immobilier et l'accessibilité	35
13. Remarques	36

Annexes

- **Annexe 1** : présentation de la Commission Handicap du CCUES
- **Annexe 2** : mieux connaître l'AGEFIPH et ses modalités d'accompagnement des entreprises
- **Annexe 3** : inclusion professionnelle et gestion de la diversité : sourds et entendants au travail
- **Annexe 4** : rôle du médecin du travail et du SST dans le cadre du handicap
- **Annexe 5** : aménager les postes de travail chez Orange : ergonomie & accessibilité sont indissociables
- **Annexe 6** : présentation de la Mission Insertion Handicap d'Orange
- **Annexe 7** : zoom sur les prestations "handicap" du CCUES

Participants

C
E

CE Métiers

Geneviève ARNOLD [FS&F]
Jeanne BAILLY [OFS]
Caroline DURANT [OFS]
Josie JEANTE [FS&F]
Eliane OUBAGHA [DTSI]
Antoine BROUCHET [OFS]
Yves ÉTIENNE [FS&F]
Guy DITER [IMTW]
Patrice MESENGE [DTSI]

La Commission Handicap du CCUES

Nora BARCHAM – Présidente CGT
Armelle GILBERT – Membre CGT
Guy FAGES – Membre CFDT
Guesmia DOMÈCHE – Membre SUD
Jean-Christophe DALESSIO – Membre FO
Éric PICOT – Membre CFE-CGC
Jean-Pierre BORDERIEUX – Membre CFTC

Le Bureau du CCUES

Francis DIEULOIS – Secrétaire

Représentant Syndical

Serge GERBER en remplacement de
Cédric CARVALHO – Représentant Syndical

Intervenants internes

Laetitia BRISARD – Responsable
Communication, Agence Orange Avenir
Île-de-France
Dr CLAUDE Myriam – Médecin Référent du
travail auprès de la MIH
Patricia LOUBET – Ergonome référent SI
Orange
Guy DUCLOS – Directeur des processus et
de l'expertise/Orange Campus
Christophe MORIN – Directeur de la
Mission Insertion Handicap Orange (MIH)

CE DO

Marie-Pierre BENETTI [DRR Corse]
Evelyne CABEL [DO Caraïbes]
Françoise DESSERPRIT [Sud-Ouest]
Christelle FANTI [DRR Corse]
Marie-Odile SOREIL [Ouest]
Kaily SHYU [Île-de-France]
Catherine TOUJAS [Île-de-France]
Philippe BESSE [Centre-Est]
Thierry BRENDEL [Est]
Patrick BARRE [Sud-Ouest]
Dominique BOUTIER [Ouest]
Abdelkrim DAOUADJI [Sud]
Philippe GOUDAL [Est]
Remi GILLART [Centre-Est]
Safa GRAGUEB-CHATTI [Centre-Est]
Henri-Claude HONNART [Nord]
Sylvain PASQUET [Normandie-Centre]
Alphonse QUIDU [Ouest]
Pascal SPILLEBOUT [Nord]

Équipe opérationnelle

Édith VRIGNAUD – Directrice du CCUES
Catherine KOUTRAS – Assistante Rédactrice du
Service AEP
Stéphanie LEFEBVRE – Chargée Loisirs & Culture

Intervenants extérieurs

Sophie DALLE-NAZEBI – Sociologue
indépendant
Olivier ROBLAIN – AGEFIPH
François XAVIER – AGEFIPH

Gestion Déléguée

Gislaine BELDA – ATHA
Maryvonne BODIN – AHA
Françoise FOURNIER – ATHA
Danièle BRU – AFEH
Patricia DUBOIS – APCLD
Alexis KERDONCUFF – AFEH
Jean-Claude NAUD – AGEF Nuits-
Saint-Georges
Yves MICHARD – AGEF du Pays de
Brive

C
C
U
E
S

La Convention des Nations Unies pour les droits des personnes handicapées et, en France, la loi de 2005, font de la participation des personnes handicapées l'affirmation d'un droit central, et pour la société, un défi à relever"

Journée du 18 mai 2016 :

Discours de la Présidente de la Commission Handicap du CCUES

Nora BARCHAM – Présidente salue l'assemblée et souhaite la bienvenue à tous les participants. Elle est ravie de pouvoir les accueillir dans le cadre de ce séminaire qui sera, à n'en pas douter, instructif, constructif et enrichissant.

En sa qualité de Présidente, mais également au nom de tous les membres de la Commission Handicap du CCUES, elle a voulu que ce séminaire soit ouvert aux élus et aux représentants de l'entreprise qui, de près ou de loin, s'impliquent sur la thématique du handicap.

Elle insiste sur le fait que le sujet du handicap au travail ne doit pas et ne peut pas être uniquement porté par les services de Ressources Humaines, car tout le monde est concerné : c'est pourquoi l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise doit y contribuer.

Il est important de souligner que le parcours professionnel d'une personne en situation de handicap est tributaire des aménagements et des compensations mises en œuvre, ainsi que de la prise en compte des facteurs propres à chaque personne qui la définissent en tant que sujet. En fonction de cela, une égalité des chances pourra lui être atteinte. En outre, cette égalité ne peut être garantie sans penser «équité», laquelle repose sur la volonté réciproque de comprendre la personne. Actuellement au sein d'Orange, tel que le reflète le discours de son PDG, M. Stéphane RICHARD, ce sont les femmes et les hommes dans toute leur diversité qui font de l'entreprise ce qu'elle est.

Nora BARCHAM – Présidente cite l'accord handicap d'Orange pour l'emploi et l'insertion professionnelle des salariés en situation de handicap, qui a été signé pour la première fois unanimement par tous les syndicats représentatifs. Cet outil, à la disposition de tous les acteurs du réseau Handicap, professionnels et représentants du personnel, va bien au-delà du simple aménagement matériel. Il leur revient de s'en saisir pour apporter le meilleur confort de cadre de travail afin de permettre à tous les salariés un épanouissement qui ne peut se solder que par une efficacité accrue, tant du point de vue personnel des salariés concernés que des équipes. Il s'agit d'un défi majeur : au-delà de l'insertion, c'est l'inclusion qui doit être visée.

C'est dans cette optique que ce séminaire a été organisé, mais aussi pour rappeler le rôle que doivent jouer les Commissions Handicap des Comités d'Établissement de l'UES pour l'insertion des personnes handicapées dans l'entreprise.

Nora BARCHAM – Présidente remercie les participants et les intervenants de s'être joints à cet événement et leur souhaite de passer un excellent séminaire.

Discours du Secrétaire du CCUES

En sa qualité de Secrétaire du CCUES, mais aussi au nom de tous les membres du Bureau, Francis DIEULOUIS a le plaisir d'accueillir l'ensemble des participants pour le lancement du Séminaire Handicap de cette mandature.

L'objectif de cette rencontre est de permettre aux différents acteurs d'Orange, engagés pour l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés, et aux intervenants externes à l'entreprise spécialisés dans la prise en charge du handicap, d'échanger leurs points de vue et de partager leurs retours d'expérience sur le sujet.

Il se réjouit qu'un grand nombre d'entre eux ait répondu présent pour participer à cet évènement et pour enrichir les débats, lesquels, il n'en doute pas, ne manqueront pas d'avoir lieu, au vu de la qualité des intervenants et la pluralité de leurs parcours.

Pour sa part, il souhaiterait insister sur l'engagement du CCUES en faveur du Handicap, lequel n'a jamais failli au fil de ses différents mandats.

Comme chaque année, le Comité Central d'Entreprise, dans le cadre de ses obligations légales, se prononce sur la politique d'Orange en matière de Handicap et sur la place accordée aux travailleurs handicapés dans l'entreprise. Avec la mise en application de la loi REBSAMEN qui fait référence à la nouvelle réglementation régissant le dialogue social, les Instances Représentatives du Personnel devront redoubler de vigilance afin que la question du Handicap demeure un sujet pérénant pour l'entreprise.

Il tient également à souligner l'investissement du CCUES pour l'amélioration de la qualité de vie des salariés handicapés d'Orange et de leur famille, pour lesquels il mobilise une partie importante de son budget. L'Instance, dans le cadre de la Gestion Déléguée, qu'elle assure au nom d'Orange, contribue entre autres, au financement de plusieurs associations venant en aide aux personnes handicapées et à leurs proches. Il les remercie, au passage, d'avoir chaleureusement accepté l'invitation à participer à cet évènement.

Il juge utile de rappeler que le CCUES fait bénéficier les enfants handicapés des salariés d'Orange de Prestations d'Actions Sociales adaptées à leurs besoins en fonction de leur âge. L'instance assume la gestion de ces prestations depuis juillet 2013 et la création du Guichet Unique, le portail centralisant les Activités Sociales et Culturelles mutualisées du CCUES. À cet égard, ce sont près de 1 M€ qui ont été consacrés pour les PAS Handicap en 2015.

Il conclut en soulignant que ce séminaire constitue une occasion pour réfléchir aux actions prioritaires qui doivent être menées en direction des salariés handicapés d'Orange afin de favoriser leur intégration dans l'entreprise et la reconnaissance de leurs compétences, et de lutter contre les préjugés dont ils font souvent l'objet.

Avant de céder la parole à la Commission Handicap, qui animera ce séminaire tout au long de ces deux journées, Francis DIEULOUIS – Secrétaire en profite pour rappeler que le CCUES, dans un esprit de convivialité et de partage, a organisé un buffet à l'occasion de la pause méridienne, où tous les participants sont conviés à faire plus ample connaissance.

Commission Handicap

Éric PICOT [Commission Handicap du CCUES] rappelle que cette Commission est facultative d'un point de vue légal.

Mission de la Commission Handicap du CCUES :

- Préparer les délibérations du CCUES sur les questions relatives à l'emploi des salariés en situation de handicap, étudier le rapport annuel de l'accord pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap.
- Procéder notamment à des enquêtes ou sondages auprès des salariés sur le sujet du Handicap.
- Être un interlocuteur actif dans le réseau de la MIH pour la mise en œuvre de la politique du handicap.
- Être un partenaire actif des Commissions Handicap des CE.

Éric PICOT [Commission Handicap du CCUES] invite les différentes Commissions Handicap des CE à se mettre en relation et partager leurs expériences.

Il poursuit sa présentation en présentant chacun des membres de la Commission Handicap et en précisant leur CE d'appartenance.

Commission Handicap du CCUES	CE d'appartenance
Nora BARCHAM – Présidente CGT	DTSI
Armelle GILBERT – Membre CGT	DO Île-de-France
Guy FAGES – Membre CFDT	DO Nord
Guesmia DOMÈCHE – Membre SUD	DTSI
Jean-Christophe DALESSIO – Membre FO	DRR Corse
Éric PICOT – Membre CFE-CGC	DO Normandie-Centre
Jean-Pierre BORDERIEUX – Membre CFTC	DO Île-de-France

Pour clore son propos, il rappelle qu'une Commission ne s'use que si on ne s'en sert pas.

Jean-Christophe DALLESSIO [Commission Handicap du CCUES] prend la parole et fait un point sur l'accord handicap 2014-2016.

Rappel des grandes lignes de l'accord pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap. Période 2014 – 2016 du 24 janvier 2014.

Cet accord a été signé par toutes les organisations syndicales représentatives, au niveau national, de l'entreprise.

- **Les domaines couverts :**
 - le recrutement (100 CDI sur 3 ans/40 cursus professionnels/18 cursus THD/250 alternants),
 - le maintien dans l'emploi,
 - l'accessibilité et sécurité des lieux de travail,
 - le développement professionnel,
 - le recours au secteur adapté et protégé,
 - l'évolution du regard et des mentalités dans l'entreprise (sensibilisation),
 - l'aménagement des fins de carrière.
- **chiffres-clés* :**
 - taux d'emploi : 5,81 %,
 - 5 052 salariés déclarés en situation de handicap,
 - 15,3 M€ d'Achats auprès du Secteur du Travail Protégé et Adapté,
 - 1,1 M€ consacré à l'aménagement des postes de travail,
 - 1,3 M€ consacré aux mesures individuelles : transports adaptés, prothèses auditives (financées en totalité).

*(Rapport Annuel 2014 "Emploi des personnes handicapées Périmètre UES")

Dernières informations reçues en ce début d'année 2016

Au 31/12/2015 :

- Taux d'emploi de 6,11 %, sans les C3R (commission de reclassement pour les fonctionnaires), décomposé en :
 - o 5,26 % de taux d'emploi direct,
 - o 0,85 % de taux d'emploi indirect,
- Avec les C3R, le taux d'emploi Global passe à 6,49 %, décomposé en :
 - o 5,64 % de taux d'emploi direct,
 - o 0,85 % de taux d'emploi indirect.

→ **Annexe : présentation de la Commission Handicap du CCUES**

Mots de la Direction d'Orange

Guy DUCLOS [Orange Campus], représentant de Véronique KARSENTY, Directrice du Recrutement, de la Diversité et des Parcours professionnels, prend la parole. Il remercie la Commission Handicap du CCUES d'avoir présenté les résultats d'Orange en matière d'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. Il assure que malgré la trajectoire favorable des dernières données communiquées, l'entreprise poursuivra les efforts quotidiens qu'elle prodigue en faveur des travaillés handicapés.

Il se réjouit de participer à cette rencontre et souhaite que les invités tirent profit des débats qui auront lieu ce jour.

AGEFIPH : "l'offre de service en matière d'accompagnement des politiques d'emploi des personnes en situation de handicap"

Olivier ROBRAIN [AGEFIPH] remercie la Commission Handicap de l'avoir prié d'intervenir lors de ce séminaire. Il est venu avec son chargé de mission, François XAVIER, lequel est responsable, entre autres, des relations avec les partenaires, y compris les IRP.

Olivier ROBRAIN [AGEFIPH] aborde la façon dont l'association accompagne les entreprises. Historiquement, l'AGEFIPH ne travaillait pas avec des sociétés comme Orange, sous accord agréé, qui font le choix d'internaliser la contribution qui aurait été versée à l'AGEFIPH et de l'utiliser pour financer le plan d'action négocié dans le cadre de l'accord Handicap. Cette modalité permet à ces entreprises de satisfaire à une obligation d'emploi et d'être exonérées de la contribution versée à l'AGEFIPH. De fait, la Direction Entreprise et grands comptes a peu de relation avec les entreprises ayant fait ce choix. D'où l'intérêt de pouvoir échanger lors de ce séminaire et de comparer les pratiques d'Orange avec celles des entreprises suivies par l'AGEFIPH.

Il insiste sur le rôle de catalyseur joué par l'AGEFIPH en facilitant les échanges d'expérience entre les différentes entreprises et secteurs d'activité.

Présentation générale de l'AGEFIPH

Sa mission :

- **Une mission de Service Public** aux côtés des acteurs du Service Public de l'Emploi (SPE), sous la tutelle du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle :
 - o Favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans le secteur privé.
- **Une association, créée par la loi du 10 juillet 1987**, qui assure la gestion du fonds de développement de l'emploi des personnes handicapées dans le secteur privé. Ce fonds est alimenté par les contributions des entreprises de 20 salariés et plus n'atteignant pas le taux d'emploi légal de 6 % de travailleurs handicapés.
 - o Ses modalités d'intervention :
 - des aides aux entreprises et aux personnes (subventions),
 - des prestations pour l'analyse de situations individuelles (expertises),
 - des services (Sameth, Cap Emploi, etc.),
 - des partenariats (acteurs économiques et institutionnels, conseils régionaux, organisations syndicales, etc.).

L'AGEFIPH n'est pas l'acteur unique du secteur de l'Emploi et de la Formation, au sein duquel elle intervient sur un champ particulier, celui du développement de l'emploi et de la formation des personnes handicapées.

Son organisation :

L'AGEFIPH est administrée par un Conseil d'Administration paritaire élargi qui fixe la politique générale, les orientations du fonds et son budget. Le Conseil est composé de quatre collèges : collège des employeurs, collège des salariés, collège des associations, collège des personnalités qualifiées (dont deux désignées par l'État). Une nouvelle mandature du Conseil d'Administration a débuté en septembre 2015 ainsi que la définition de nouveaux axes d'actions prioritaires.

L'AGEFIPH a une implantation nationale avec :

- 20 Délégations Régionales qui couvrent l'ensemble du territoire pour une réponse de proximité.
- un siège à Bagneux où se trouve la Direction des Entreprises et des grands comptes qui s'adresse aux entreprises de plus de 2 000 salariés.

Ses bénéficiaires sont :

- Les personnes avec un titre de bénéficiaire de l'obligation d'emploi (article L.5212-13 du Code du travail) ou en cours d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé auprès de la CDAPH.
- Les entreprises qu'elles soient assujetties ou non (TPE, PME, Groupes...).
- À noter : les entreprises sous accord agréé dont le taux d'emploi sur le périmètre de l'accord est inférieur à 6 % ne sont pas éligibles.

Principes d'intervention de l'AGEFIPH :

- En complémentarité des obligations légales.
- Non substitution aux obligations des employeurs.
- Logique de la stricte compensation du handicap : l'aménagement d'un poste de travail n'est pas pris en charge à 100 % par l'AGEFIPH, mais à hauteur de la stricte compensation du handicap.

Il est à noter que la pratique d'Orange qui consiste à prendre en charge 100 % de l'aménagement de poste se distingue des pratiques des autres entreprises en la matière.

Recrutement et maintien dans l'emploi

Olivier ROBLAIN [AGEFIPH] entreprend un focus sur les actions de recrutement et de maintien dans l'emploi de l'AGEFIPH. Des services d'aide au recrutement de personnes handicapées sont disponibles tels que Cap Emploi.

Cap Emploi :

Il accompagne les entreprises et les personnes handicapées pour favoriser le recrutement et faciliter la prise de poste des TH. Pour ce faire, une Étude Préalable à l'Adaptation des Situations de Travail (EPAST) peut être effectuée. Des aides incitatives au recrutement et à l'alternance peuvent être également mobilisées.

Le réseau des Cap Emploi et les offres de services sont accessibles via les liens suivants :

- <http://www.capemploi.com>.
- <https://www.agefiph.fr/Personne-handicapee/Projet-professionnel-et-formation/Cap-emploi-vous-accompagne>.

SAMETH

La compétence principale du SAMETH est de résoudre des situations individuelles problématiques afin de garantir le maintien dans l'emploi.

Les SAMETH peuvent solliciter des aides, œuvrer à l'aménagement du poste de travail et couvrir les premières dépenses nécessaires au maintien dans l'emploi.

Le réseau des SAMETH et les informations relatives au maintien dans l'emploi sont accessibles via les liens suivants :

- <https://www.agefiph.fr/Personne-handicapee/Projet-professionnel-et-formation/Sameth-vous-accompagne>.
- <https://www.agefiph.fr/Actus-Publications/Campagnes/Campagne-Garder-son-emploi/Professionnels>.

ALTHER

L'ALTHER exerce une relation de conseil auprès des entreprises qui souhaitent développer des politiques Handicap en diagnostiquant les points de vigilance afin que l'entreprise construise elle-même sa politique Handicap. Le diagnostic-conseil peut déboucher sur un accord d'entreprise, ainsi que sur la construction de parcours sur mesure autour de la formation, l'alternance et le recrutement.

Il est important de souligner que l'avis des IRP, tout comme celui des instances CE et CHSCT, est nécessaire dans le cadre de l'élaboration d'un projet d'accord d'entreprise sur le handicap. L'ALTHER accompagne dans chaque département les entreprises qui souhaitent développer un plan d'action sur le handicap au travail.

Depuis 2014, l'association a mis en réseau des référents Handicap et des entreprises pour faciliter l'échange de pratiques et d'expériences. À cet effet, quatre ateliers thématiques sont organisés chaque année où toutes les entreprises, qu'elles soient ou non agréées, sont conviées à y participer. Le prochain atelier est programmé en juin 2016 et abordera les thèmes du handicap et du numérique, avec une réflexion sur la façon dont les outils numériques sont utilisés pour recruter des personnes handicapées. Le dernier atelier s'est déroulé le 12 avril 2016 et traitait des partenariats entre les entreprises, les grandes écoles et les universités. Ces ateliers peuvent déboucher sur la création de groupes de travail sur des sujets spécifiques et le développement d'outils de sensibilisation.

Pour davantage de précisions sur les parcours d'alternance, il convient de se référer à la page 40 de la présentation annexe de l'AGEFIPH.

Pour les établissements de 20 à 250 salariés : 97 prestataires sur tout le territoire national

- Ce service cible les établissements de 20 à 250 salariés, plus particulièrement les nouveaux assujettis à l'obligation d'emploi et ceux remplissant leur obligation d'emploi uniquement par le biais de la contribution AGEFIPH (quota 0). L'objectif : les informer et les inciter à réaliser des actions positives.
- Un service Information-conseil sur l'obligation d'emploi, les possibilités disponibles pour se mettre en conformité (recrutement, maintien dans l'emploi, accès à la qualification, en particulier par l'alternance, sous-traitance avec le secteur adapté et le secteur protégé), les aides de l'AGEFIPH, les interlocuteurs susceptibles d'intervenir.
- Un service diagnostic-accompagnement qui permet la réalisation d'un diagnostic in situ pour identifier des actions réalisables et adaptées à la situation de l'établissement et un accompagnement à leur mise en œuvre (jusqu'à 12 mois pour la mise en œuvre effective des solutions identifiées).

<https://www.agefiph.fr/Entreprise/Politique-d-emploi-handicap/Alther-vous-accompagne>.

Pour les entreprises de 250 et plus, les Organisations Professionnelles, les Grands Comptes : la DEGC et les DR

- Un service direct avec un interlocuteur dédié.
- Un conseil et un accompagnement dans la construction et la mise en œuvre d'un plan d'action en faveur de l'emploi de personnes handicapées.
- Une réponse pragmatique et personnalisée au plus près des besoins.

<https://www.agefiph.fr/Entreprise/Politique-d-emploi-handicap>

Entreprises de 250 à 2 000 salariés : contacter la Délégation Régionale du lieu où le siège est implanté : <https://www.agefiph.fr/Annuaire>.

Entreprises de plus de 2 000 salariés : secrétariat Direction Entreprise et Grands Comptes : contactDGC@agefiph.asso.fr

Questions diverses

Guesmia DOMÈCHE [Commission Handicap du CCUES] souhaiterait pouvoir disposer du taux de personnes handicapées au chômage. Par ailleurs, il se demande si les Commissions Handicap sont autorisées à participer aux ateliers organisés par l'AGEFIPH.

Enfin, dans un souci d'organisation et de gestion du temps, il invite les participants à faire parvenir leurs questions par écrit à la Commission Handicap du CCUES afin qu'une réponse leur soit apportée ultérieurement.

Olivier ROBRAIN [AGEFIPH] s'engage à apporter des éléments de réponse détaillés et notamment sur le taux de chômage des personnes en situation de handicap, car il n'est pas en mesure de communiquer cette donnée dans l'immédiat.

Par ailleurs, la demande récurrente des IRP à participer aux ateliers organisés par l'AGEFIPH a bien été entendue. Néanmoins, les modalités d'intégration de ce public dans le cadre de ces ateliers n'ont pas été encore définies. Des tentatives d'échanges de pratiques entre IRP ont été initiées, mais elles ne se sont pas avérées concluantes. Il a été difficile de réunir des élus appartenant à des organisations syndicales différentes et qui ont une approche divergente sur la question du handicap. Aujourd'hui, les échanges de pratiques s'adressent exclusivement aux missions Handicap et aux employeurs. Les IRP sont accessoirement associées.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] se demande de quels moyens d'action dispose l'AGEFIPH pour soutenir l'accessibilité.

Alphonse QUIDU [CE Ouest] souhaite évoquer les difficultés rencontrées par les IRP avec l'entreprise sur la gestion du budget de l'accord Handicap. Il pense que l'AGEFIPH pourrait avoir des compétences utiles sur l'utilisation de ce budget.

Olivier ROBRAIN [AGEFIPH] insiste sur le fait que la question de la gestion du budget de l'accord Handicap ne rentre pas dans les prérogatives de l'AGEFIPH. En cas de sous-réalisation du budget des accords, il revient à la DIRECCTE de s'en saisir et d'alerter le ministère des Finances.

François XAVIER [AGEFIPH] informe que depuis la création de l'AGEFIPH en 1987, des conventions, d'une durée de trois ans, ont été élaborées pour quatre organisations syndicales : CGT, FO, CFE-CGC et CFDT. Ces conventions instaurent un plan d'action destiné à permettre aux élus et militants de se familiariser au vocabulaire de chaque organisation. Parmi les grands axes des conventions figure un volet Formation visant à familiariser les militants sur la négociation des accords. Ces formations généralistes (gestion des accords, maintien dans l'emploi) permettent aux IRP de mener à bien leurs missions.

Le souhait de l'AGEFIPH est de pouvoir fédérer l'ensemble des Organisations Syndicales sur la question du handicap.

Henri-Claude HONNART [CE Nord] fait remarquer que les Commissions Handicap ont une vision a posteriori des postes adaptés. Il considère que les CHSCT

devraient être partie prenante sur ce dossier. Or, dans les faits, ils ne sont jamais informés, même a posteriori. Il s'interroge sur les moyens envisageables pour remédier à cette situation. En outre, il insiste sur les temps partiels thérapeutiques et sur le fait qu'Orange incite les salariés concernés à prendre des congés durant cette période.

Caroline DURANT [CE OFS] souhaite avoir le ressenti de l'AGEFIPH sur la manière dont les entreprises en France appréhendent le handicap.

Olivier ROBLAIN [AGEFIPH] note que les entreprises qui obtiennent des résultats ne se contentent pas de diffuser des offres d'emploi, mais s'investissent en termes de temps et d'énergie, en construisant des parcours d'emploi spécifiques. Cela implique la mise en œuvre de démarches assez complexes de construction de parcours d'accès à l'emploi. Il cite l'exemple d'une entreprise de propreté située dans l'Ouest de la France, dont l'exemplarité du parcours d'accès à l'emploi est bénéfique à tout type de public et pas seulement aux personnes en situation de handicap. Pour clore son propos, il s'interroge sur la pertinence à intégrer l'accord Handicap dans un accord plus large comme celui de la RSE.

Nora BARCHAM – Présidente [Commission Handicap du CCUES] pointe la situation difficile de l'emploi en France et le nombre important de personnes handicapées au chômage, supérieur à celui des personnes valides. Elle souhaite savoir si l'AGEFIPH, qui œuvre depuis 30 ans, a perçu une évolution à la hausse ou à la baisse de cette situation.

Olivier ROBLAIN [AGEFIPH] constate l'augmentation du chômage, que ce soit pour les personnes dites valides ou les travailleurs handicapés. Dans le même temps, une augmentation du nombre de TH dans l'entreprise est observée. Les choses sont en train d'évoluer dans le bon sens. Il est nécessaire de capitaliser sur les expériences qui réussissent. Quand il y a une volonté politique d'y arriver, les résultats sont là. Il est important que les entreprises jouent le jeu ; et ce ne sont pas nécessairement les plus grandes qui le font.

D'autre part, s'il est indéniable que les entreprises ont réalisé des progrès dans la prise en compte du handicap au travail, des problématiques sur les maladies évolutives et psychiatriques génèrent de nouveaux questionnements. La question de la sensibilisation est essentielle.

Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES] aimerait connaître le ressenti de l'AGEFIPH sur l'intégration des personnels à mobilité réduite au sein des services Client.

Olivier ROBLAIN [AGEFIPH] relève que la mise en visibilité des handicaps fait débat et qu'il importe de réfléchir à la solution la mieux adaptée en fonction des situations.

Orange Avenir : le recrutement interne

Laetitia BRISARD est Responsable de la Communication et du Marketing développement au sein d'Orange Avenir Île-de-France. Sa mission consiste à faire connaître les prestations d'Orange Avenir et les métiers existants au bassin d'emploi d'Île-de-France. En sa qualité de responsable du Marketing développement, elle travaille également à faire évoluer les prestations proposées par Orange Avenir Île-de-France.

Actions globales des Orange Avenir :

- Accompagnement des salariés dans leur projet d'évolution professionnelle (conseillers accompagnement et développement).
- Accompagnement des managers pour recruter les salariés dans le cadre de la mobilité interne (conseillers recrutement).

Il est précisé que tous les salariés du Groupe sont accompagnés sur la totalité de leur parcours de vie professionnelle dans l'entreprise.

- 11 Orange Avenir en France.
- Orange Avenir Île-de-France :
 - o 40 conseillers développement.
 - o 20 conseillers de recrutement interne.

Les conseillers ont suivi plusieurs types de formation :

- "Démystifions le handicap".
- Recruter un salarié en situation de handicap (réglementation).
- Accompagner les salariés en situation de handicap (freins).

Les conseillers sont amenés à travailler avec l'ensemble des acteurs de la filière Handicap. Ils collaborent régulièrement avec les RH, les managers, les assistantes sociales et les médecins du travail. Ils sont aussi en lien avec la MIH pour la mise à disposition des interprètes et des moyens de transport nécessaires. Les conseillers doivent adapter les outils utilisés lors de l'accompagnement.

Développement professionnel : les axes d'investigations principaux :

- Travail sur la posture, relation au handicap.
- Relation aux autres, dire ou ne pas dire les handicaps qui ne sont pas visibles.
- Apprendre à demander de l'aide, comprendre la réalité et les faits.
- Proposition de journée découverte (pour l'équipe, le manager, la personne).

Aménagement des fins de carrières, des TPSH :

- Accès à l'entretien Cap Senior.
- Information et simulation sur le TPSH.
- Vigilance plus importante sur le niveau financier de la retraite.
- Vigilance plus grande sur l'organisation après le départ de l'entreprise.
- Travail avec les RH pour le passage en Commission locale pour la prise en compte du TPSH.

Recrutement interne :

- Les personnes ne font pas toujours mention de leur handicap lors de l'entretien.
- Généralement, la question est abordée au moment des questions RH.
- Question autour des aménagements à prévoir.
- Inquiétude des managers pour recruter les personnes en situation de handicap. Le conseiller recrutement insistera sur les compétences du salarié handicapé.

Questions diverses

Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES] insiste sur l'importance à faire évoluer les mentalités par le biais de l'accord Handicap. En effet, lorsque les managers ont été sensibilisés, le recrutement de travailleurs handicapés se fait plus facilement.

Laetitia BRISARD [Orange Avenir] rappelle que tous les conseillers d'Orange Avenir ont bénéficié d'une formation spécifique aux entretiens de recrutement des travailleurs handicapés. Elle ajoute que la formation "Démystifier le handicap" est accessible aux managers qui le souhaitent. En outre, Orange Avenir mène une action de fond pour convaincre les managers de recruter des personnes en situation de handicap en se focalisant uniquement sur les compétences des candidats.

Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES] estime que l'argument des compétences pour départager les candidatures est invérifiable et se fait au détriment des TH.

Plus prosaïquement, Antoine BROUCHET [CE OFS] se demande s'il existe un suivi du temps moyen de placement d'un candidat handicapé en comparaison de celui d'un candidat valide. Il souhaite que cette information soit communiquée aux IRP pour améliorer le taux d'emploi des TH.

Cette information n'est pas disponible, car elle est non exhaustive. De plus, les candidats ne mentionnent pas forcément leur handicap lors des entretiens d'embauche.

Pour Antoine BROUCHET [CE OFS], il est possible d'effectuer un traçage en listant les RQTH.

Laetitia BRISARD [Orange Avenir] confirme qu'il est possible de tracer les salariés ayant bénéficié d'un accompagnement et d'isoler la donnée relative au temps requis pour qu'un poste soit pourvu.

Alphonse QUINDU [CE OUEST] constate que la situation des TH a évolué dans le bon sens grâce aux lois. Le secret qui entoure le handicap constitue un frein pour l'intégration des TH. Il y a un manque de loyauté de la part de l'entreprise sur l'obligation d'information des salariés et des IRP. Avec l'évolution du Code du travail sur la prévention, il sera observé la dissolution de l'obligation d'information.

Laetitia BRISARD [Orange Avenir] indique qu'Orange Avenir est impliqué avec les personnes dans leur parcours professionnel au quotidien. La MIH maîtrise davantage ce sujet.

Patrice MESENGE [CE DTSI] alerte sur le fait que la formation "Démystifions le handicap", à l'attention des managers, tend à s'essouffler du point de vue du nombre de participants. Il souhaite savoir si des moyens d'action existent pour inciter les managers à participer à ce type de formation.

Laetitia BRISARD [Orange Avenir] affirme que cela ne concerne pas le périmètre d'Orange Avenir, bien qu'elle exerce une opération de sensibilisation auprès des managers. Il convient d'interroger la MIH sur cette question.

Françoise FOURNIER [ATHA] aimerait connaître le ressenti des managers sur la formation "Démystifions le handicap".

Laetitia BRISARD [Orange Avenir] atteste qu'il n'est pas facile de convaincre les managers de participer à cette formation. Néanmoins, elle constate que les a priori peuvent être levés lors des journées découvertes. Elle précise que les idées reçues portent sur les contraintes liées à l'aménagement du poste de travail, l'organisation du travail et l'intégration du TH dans l'équipe.

Abdelkrim DAOUADJI [CE Sud] considère qu'il est nécessaire que le manager sache intégrer dans son équipe un salarié en situation de handicap. Ce type d'impératif peut constituer un levier pour lutter contre les idées préconçues.

Caroline DURANT [CE OFS] souhaite savoir si Orange Avenir est en lien avec les correspondants Handicap et connaître leurs missions respectives.

Laetitia BRISARD [Orange Avenir] fait remarquer qu'Orange Avenir n'est pas en relation directe avec les correspondants Handicap, mais avec les acteurs RH. Guy DUCLOS [Orange Campus] complète en indiquant que les correspondants Handicap des établissements d'unité et secondaires accompagnent les salariés dans l'aménagement de leur poste de travail, tandis qu'Orange Avenir intervient dans le cadre du projet d'évolution professionnelle des salariés. Toutefois, Orange Avenir peut être amenée à contacter les correspondants Handicap sur des questions d'accompagnement dans le cadre d'une mobilité.

Patrick BARRÉ [CE DOSO] déplore que des travailleurs handicapés vivent dans des situations d'isolement. Il se demande si Orange adopte une attitude proactive ou passive vis-à-vis des demandes des salariés handicapés.

Au même titre que les autres salariés, les TH doivent prendre contact eux-mêmes avec Orange Avenir. Néanmoins, en Île-de-France, des permanences existent, ce qui permet à Orange Avenir d'avoir un ancrage sur certains sites (Cergy, Billancourt).

Il est ensuite demandé s'il est plus facile de placer un salarié handicapé avec un handimanager.

Il faut espérer que oui. Il n'y a pas de suivi statistique sur ce sujet.

Jean-Pierre BORDERIEUX [Commission Handicap du CCUES] souhaite intervenir sur la question de la promotion des TH. À compétence égale sur un poste, un TH développe plus de compétences, car il déploie davantage d'efforts pour surmonter son handicap. Il serait souhaitable que ce surinvestissement et cette plus grande acquisition de compétences soient pris en considération lors d'une promotion.

Orange Avenir accompagne les salariés pour valoriser leurs compétences, mais ne travaille pas sur le développement des compétences.

Éliane OUBAGHA [CE DTSI] se demande si lors du recrutement d'un manager, un échange est réalisé avec lui sur la question du handicap au travail. Dans le cas contraire, il serait pertinent que cette thématique soit abordée à l'occasion de l'entretien de recrutement d'un manager. Ceci permettrait de sensibiliser le futur manager.

Laetitia BRISARD [Orange Avenir] répond que la thématique du handicap n'est pas systématiquement abordée lors des entretiens de recrutement des managers. Cette question se pose au manager quand un salarié en situation de handicap est intégré dans son équipe.

Guesmia DOMÈCHE [Commission Handicap du CCUES] regrette que la digitalisation constitue un frein pour de nombreux TH. En effet, la rapide évolution des métiers au sein d'Orange a pour conséquence de "placardiser" de nombreux salariés, dont un grand nombre de malvoyants, les nouvelles applications d'Orange n'étant pas adaptées à leur handicap.

D'autre part, il semblerait que le taux de promotion des TH soit plus élevé que celui des personnes valides. Or, ce chiffre est en trompe-l'œil et s'explique par le faible nombre de TH dans l'entreprise.

Mme Sophie DALLE-NAZEBI : "Inclusion professionnelle et gestion de la diversité, sourds et entendants au travail"

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] remercie d'avoir été invitée à participer à ces échanges qui sont très riches en enseignements. Elle a déjà été amenée à travailler avec Orange dans le cadre d'une étude sur l'usage des centres de relais téléphoniques par les personnes sourdes. Elle a également participé à la réalisation d'une grande étude sociologique sur le parcours professionnel des salariés sourds d'Orange. La Fédération nationale des sourds de France s'est emparée de cette recherche avec la création d'un groupe de travail qui a traduit les résultats en recommandations. Cette initiative va d'ailleurs donner lieu à des Assises de l'inclusion professionnelle et de la diversité centrées sur la question des sourds et des malentendants, en octobre 2016, à Paris.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] propose de revenir sur la question des TH et du secret. En fait, c'est la catégorie de TH qui pose problème : statistiquement, l'écrasante majorité des personnes en situation de handicap le devient, elles ne sont pas nées avec leur handicap. De plus, une grande diversité se cache derrière la catégorie de salarié handicapé. Il est à noter que des idées reçues subsistent au sujet des personnes malentendantes. Elle confirme que :

- plus la surdité est importante, plus la langue des signes est présente.
- la langue des signes est utilisée par les malentendants.

On observe chez Orange une banalisation de la présence d'interprètes, ce qui est positif, bien que certains puissent penser qu'il s'agisse d'une exagération du handicap et d'une exploitation du statut de sourd.

La surdité comprend une gestion de la diversité des pratiques de communication : il faut tenir compte du bilinguisme et du changement de langue, de la prise d'information visuelle, etc. Les sourds au travail sont confrontés au manque d'accès aux communications à distance. Or, il s'agit de personnes "à mobilité permanente", ce qui a un impact sur leur travail et dans leur vie quotidienne. Le non-accès aux communications à distance génère une communication dégradée, une incertitude sur leurs droits et la banalisation des situations de discrimination. Les supports visuels remédient à ces dysfonctionnements de communication.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] souhaiterait exposer les problèmes à éviter pour les sourds au travail. Plusieurs enquêtes ont été réalisées les concernant, dont celles citées précédemment : celle de l'EPSO, portée par le centre d'étude de l'emploi, et celle menée par l'Institut National de Prévention de Santé sur le baromètre santé des salariés.

Sourds au travail : quels problèmes à éviter ?

- Discrimination : exclusion des espaces de décision, refus de formation, isolement, absence d'évolution. Au sein d'Orange, des discriminations pour l'accès à la formation peuvent exister, ainsi que des problématiques d'isolement et d'évolution professionnelle des salariés sourds "signant".
- Santé au travail, risques psychosociaux : les malentendants et les personnes sourdes qui s'expriment à l'oral vont être confrontés à une fatigue physique et morale liée aux efforts de communication et au stress.

Les malentendants sont paradoxalement les plus sensibles au bruit et notamment du point de vue des ondes acoustiques.

- Expériences heureuses au travail : le soutien social entre collègues est déterminant, tout comme les aides à la communication (centres relais, interprètes).

- Peut-on travailler sans communiquer ? Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] dénonce la placardisation de personnes qui sont déjà en situation d'isolement. La communication est essentielle pour le bien-être du salarié, quel que soit le type de métier. Le fait de ne pas dire bonjour est mal vécu : l'interaction est importante pour la confiance entre collègues, a fortiori pour les personnes sourdes ou aveugles. La confiance constitue la base de la collaboration entre collègues. Les moments informels de convivialité sont décisifs pour instaurer une relation de confiance et tenir au courant les salariés des réorganisations dans l'entreprise.

Questions diverses

Guesmia DOMÈCHE [Commission Handicap du CCUES] constate que les situations d'isolement sont nombreuses, au-delà des problématiques rencontrées par les salariés sourds. Il informe du libre accès des films "TH ou quoi ?", produits par le CE DTSI et qui traitent de la question de l'isolement. Il s'agit de saynètes humoristiques qui mettent en évidence le quotidien des personnes en situation de handicap au travail.

Henri-Claude HONNART [CE Nord] s'interroge sur la volonté de l'entreprise de placer le maximum de salariés dans des open-space, ce qui ne les protège pas du bruit. Les salariés sourds ont été écartés et placardisés. Il estime que sept personnes dans un Bureau, c'est suffisant. Il se demande quelles sont les préconisations en la matière.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] recommande de ne jamais isoler les personnes. En outre, une insonorisation des bâtiments est réalisable. Elle tient à préciser que l'open-space répond à une logique visuelle intéressante pour les personnes sourdes, lesquelles apprécient d'avoir une vision globale de l'équipe. Des solutions existent pour trouver un équilibre entre un espace sonore correcte et une visibilité de l'ensemble de l'équipe.

Antoine BROUCHET [CE OFS] a pris note de l'importance du collectif pour l'épanouissement professionnel des salariés sourds. Il fait observer que l'institution elle-même peut être à l'origine d'un certain confort pour les salariés en situation de handicap. Il se demande pourquoi ce point n'a pas été traité par la sociologue.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] reconnaît qu'il s'agit d'un biais de sa présentation. Elle indique que les expériences heureuses ont été recueillies à partir de statistiques non exclusives. Les questions de terrains offrent un complément de réponse. Ce qui pêche, c'est le manque de sollicitation de la part des salariés concernés et des managers, car ils ne connaissent pas les process pour le faire. Un travail de réseau doit être effectué pour faire sa demande : la démarche est ardue.

Nora BARCHAM [Commission Handicap du CCUES] appuie le propos de la sociologue en donnant des exemples concrets :

- **Le salarié sourd qui a bénéficié d'un aménagement de poste est souvent celui qui est le plus isolé dans son travail.**
- **Le salarié sourd qui est intégré dans une équipe soudée et aidante est celui qui est le plus heureux dans son travail, même si son aménagement n'est pas complet.**

Il s'agit de situations vécues. Bien entendu, la situation idéale serait l'aménagement et une vraie inclusion sociale avec l'équipe.

Pour Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant], l'aménagement de poste et le soutien des collègues sont tout aussi importants l'un comme l'autre.

Alphonse QUINDU [DO OUEST] s'interroge sur les problématiques qui sont liées au handicap psychique. Il est difficile d'avancer sur ce terrain par manque d'information. Il dénonce cette société de performance où tout le monde doit rentrer dans le moule. Parfois, le milieu du travail peut aggraver le handicap. Des situations dangereuses peuvent subvenir, lesquelles auraient pu être évitées si le handicap avait été connu par l'entourage. Il ne sait pas comment faire avancer les choses sur ce type de handicap dans une entreprise comme Orange.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] préconise la mise à disposition de messages clés dans chaque secteur du handicap. La prise en charge du handicap est trop axée sur les questions de technique et de financement, alors que la prise en compte des pratiques de communication et d'interaction est essentielle. À titre d'exemple, les phrases courtes, qui n'explicitent pas le contexte du travail, peuvent être perturbantes pour des personnes psychologiquement fragilisées.

Alphonse QUINDU [CE OUEST] signale que sa remarque portait sur le niveau de pression et non sur le sens du handicap psychologique.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] insiste sur le fait que la pression s'exerce au niveau des interactions : il est primordial de travailler sur ce point.

Alphonse QUINDU [CE OUEST] fait observer que la perception du changement d'attitude d'une personne relève du ressenti.

Pour Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant], le respect médical doit être préservé. Il importe de travailler sur les interactions. Le fil de la communication pour un sourd est le regard : celui-ci est primordial à l'écoute. Il est utile de préciser que les personnes qui s'expriment en langue des signes ont des pratiques culturelles différentes : les expressions du visage sont plus marquées et peuvent être sujettes à une mauvaise interprétation. Le monde du travail est celui du conditionnel alors que dans la culture sourde les choses sont plus affirmatives. Les salariés sourds doivent être formés sur les codes culturels des personnes "entendantes". Dans le cadre des interactions, il faut tenir compte du temps de travail des salariés sourds et des impératifs visuels auxquels ils sont soumis. Un travail en équipe leur est également nécessaire. Or celui-ci n'est pas suffisamment valorisé.

Être visuel au travail implique une organisation différente du travail :

- L'organisation spatiale est une communication visuelle.
- La qualité de concentration est plus grande quand les tâches sont réalisées une à la fois.
- Des alertes visuelles ou tactiles plutôt que sonores.
- Dire en montrant dans le même espace.
- Dire, faire, se concentrer (dire et faire de manière simultanée engendre une dispersion).
- Ressources visuelles : un bureau où l'on ne tourne pas le dos aux autres.
- La question de la violence : elle s'accroît avec le non-respect des règles.

Il est utile que les managers et l'AGEFIPH tiennent compte de ces éléments. Le travail d'équipe n'est pas prescrit par la loi alors qu'il est déterminant dans l'aménagement du poste de travail.

La question de la violence :

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] alerte sur le fait que le projet de suicide « lié au travail » est plus important au sein de la population sourde selon le baromètre santé de l'INPS. Néanmoins, les lois en faveur des TH évoluent dans le bon sens. Ce changement date du début des années 70. En outre, la non-application de la loi génère une violence plus accrue que la discrimination.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] mentionne le cas de personnes qui se sont retrouvées avec un handicap au cours de leur vie et notamment les salariés malentendants. Ces derniers sont plus sensibles au bruit lors des réunions et sont davantage fatigués. Ces désagréments occasionnent une carrière descendante où les salariés vont demander eux-mêmes de ne pas évoluer professionnellement pour se protéger.

Stratégie de l'attente des salariés volcans :

- Se montrer patient.
- Activités réduites ou autarciques sur la durée.
- Investir le savoir-être et préserver les bonnes relations.
- Aucune évolution, pérennisation du travail appauvri.
- Enjeu de savoir, pouvoir, dire et faire entendre ses besoins.

Stratégie du travail à côté :

- Surinvestissement dans des responsabilités associatives.
- Salariés avec deux métiers : deux mi-temps.
- Cas des salariés qui vont développer deux métiers différents.
- Cas des salariés qui organisent tout seuls l'accessibilité et qui vont être sanctionnés.
- Cas des salariés qui essaient de faire appliquer la loi en informant la Direction et qui commettent des impairs (maladresse, oubli des règles : hiérarchie). Il est recommandé de partager les codes et les règles des entreprises & cultures associées.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] fait valoir le besoin d'interprètes pour entrer en relation avec les syndicats, les médecins du travail. Orange dispose d'un réseau de salariés sourds : il pourrait servir de modèle aux autres entreprises. L'AGEFIPH doit travailler là-dessus et donner urgemment des orientations.

Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES] note que Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] a insisté sur l'organisation du travail des personnes malentendantes. Ces préconisations peuvent être appliquées à l'ensemble des salariés. Le CHSCT est censé apporter des solutions sur l'organisation du travail et l'accessibilité. Le préventeur contribue à l'analyse du travail, à la proposition de solutions ergonomiques et au traitement spécifique des situations par des spécialistes.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] relate le cas de salariés sourds qui ont des difficultés à entrer en contact avec les CHSCT en raison d'un manque d'accessibilité et d'information. L'aménagement de poste n'est pas dans les prérogatives du syndicat. Il apparaît que le réseau collectif des sourds fait davantage avancer les choses.

Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES] soutient que les CHSCT sont une source de sensibilisation des problématiques d'accessibilité et d'adaptation du poste de travail.

Guesmia DOMÈCHE [Commission Handicap du CCUES] pense que les personnes en situation de handicap sont les mieux placées pour savoir ce dont elles ont besoin. Il est essentiel que les IRP facilitent la communication des salariés handicapés afin qu'ils puissent faire valoir leur droit.

Patricia LOUBET [Ergonome Accessibilité Orange] fait remarquer que l'aménagement de poste et le maintien dans l'emploi dépendent de nombreux facteurs. Les préventeurs ne sont pas suffisamment informés sur la question du handicap. Ils ont peu de connaissance du handicap sensoriel, étant davantage spécialisés sur les aspects moteurs. Il est important d'identifier la multiplicité des handicaps. Elle salue la démarche d'Orange visant à solliciter une ergonome interne spécialisée sur le handicap. L'accessibilité au travail requiert des compétences spécifiques dont ne disposent pas tous les ergonomes.

Olivier ROBLAIN [AGEFIPH] confirme l'existence de statistiques et de prestations ciblées par catégories de handicap. La question qui consiste à déterminer comment chaque situation peut être compensée durablement (process, organisation du travail) prime par rapport à celle du budget. Il met en avant la complexité de certains débats et notamment du champ d'intervention de chaque organisme. Il est surpris de la maturité des échanges et de la finesse des interventions.

→ **Annexe : inclusion professionnelle et gestion de la diversité : sourds et entendants au travail**

Docteur Myriam CLAUDE : "Le rôle du médecin du travail en rapport avec la problématique du handicap chez Orange"

Le Docteur Myriam CLAUDE exerce la fonction de médecin du travail dans l'entreprise depuis 2012, à la DO Ouest. Elle a été récemment nommée médecin référent du travail.

Le Service de Santé au Travail intervient :

- En prévention primaire pour éviter l'altération de la santé des salariés.
- En prévention secondaire sur l'aménagement de poste pour un salarié handicapé.

Le médecin du travail tente d'adapter le travail à l'homme en collaboration avec des ergonomes. Son objectif est le maintien dans l'emploi des salariés. Une pluridisciplinarité est mise en œuvre en interne et un travail en réseau en externe. Le handicap a pour origine une déficience définie par un manque. Elle se caractérise par une incapacité. Des situations de handicap peuvent advenir au détour d'une maladie ou d'un accident de la vie. Le handicap varie en fonction de l'environnement ; il peut remettre en cause la carrière de quelqu'un (ex. : l'amputation d'un doigt pour un pianiste).

Un collectif de travail peut pallier les adaptations techniques. Les TH sont plus ou moins bien tolérés en fonction des entreprises.

Le handicap fait référence à des situations individuelles. Il peut être moteur, sensoriel, intellectuel, psychique, etc. Il peut également désigner des maladies chroniques, évolutives. Il existe autant de handicaps que de personnes handicapées. Chacun est susceptible de se trouver confronté à une situation de handicap. Il faut différencier le handicap et le statut de personne handicapée. La reconnaissance de TH est abordée lors des visites médicales.

Moyen pour favoriser le maintien dans l'emploi :

Situation de madame X : vue en visite de préreprise, reconnue TH, maladie auto-immune chronique, en congé de longue maladie, souhait de reprise du travail (mais pas à son poste).

- Évaluation de la situation clinique lors de la visite médicale.
- Étude du poste occupé.
- Possibilité d'adaptation de poste (pluridisciplinarité).
- Visite de reprise (deux mois après la visite de préreprise) et décision d'aptitude.
- Proposition d'un nouveau poste.
- Adaptation de poste (pluridisciplinarité).
- Suivi du salarié (adaptation au fur et à mesure de la situation : temps de travail, ergonomie...).
- Déménagement des locaux, problèmes d'accessibilité.
- Suivi renforcé qui s'appuie sur une pluridisciplinarité importante.

Actions du SST sur le collectif de travail :

- Projets : accessibilité physique ou virtuelle.
- Sensibilisation générale : Formation "Démystifions le handicap".
- Accompagner un collectif lors du retour au travail d'un salarié.

Le secret médical ne doit pas être remis en cause, des diagnostics peuvent être réalisés pour autant. L'expérience du terrain est indéniable tout comme la nécessité de s'entourer de spécialistes pour la prise en compte de l'ensemble des problématiques relatives au handicap.

Rôle du médecin référent du travail auprès de la MIH :

Le médecin référent joue le rôle d'interface entre l'entreprise et les médecins du travail. Un renouvellement important des médecins du travail dans l'entreprise a été opéré récemment. Dans cette gouvernance du SST, le médecin référent est en relation avec :

- Les médecins référents des Directions Métier.
- Le médecin Soutien scientifique.
- Le médecin Correspondant de la Direction et du réseau de l'EDT.
- Le médecin chargé de l'application Sésame.
- Le médecin psychiatre.
- Le pôle psychologue du travail.
- Le GRST.

Le médecin référent est chargé de :

- Remonter des informations du terrain : difficultés rencontrées, besoin de formation.
- Transmettre aux médecins des informations générales sur le handicap (colloque, réunions, formations...).
- Mieux faire connaître le fonctionnement de la MIH et le travail de l'ergonome Accessibilité (journées du SST, carnets du SST...).

Il ne se substitue pas aux médecins du travail de terrain qui restent maîtres de leurs décisions.

Questions diverses

Alphonse QUINDU [CE OUEST] souhaite savoir pourquoi le rôle de médecin référent du travail représente 10 % de son activité. Il se demande si un suivi régulier des actes médicaux est réalisé par les médecins du travail et si ce suivi peut être restitué aux IRP.

Le médecin référent du travail tient à préciser qu'il ne remplace aucunement Marie-Pierre PIRLOT, médecin coordonnateur des médecins du travail d'Orange, et qu'il ne porte pas de regard sur le bilan annuel de ses confrères.

Par ailleurs, il constate que les personnes ont parfois des demandes auxquelles il est difficile d'accéder. La législation telle qu'elle est définie impose le choix du médecin du travail au salarié et inversement. La principale mission du médecin référent est d'assurer une bonne circulation de l'information entre les médecins du travail et la MIH.

Alphonse QUINDU [CE OUEST] interpelle le Docteur Claude sur le fait qu'aucune information n'a été communiquée en Commission de suivi sur les médecins spécialisés.

Les médecins spécialisés ont un rôle d'interface entre les médecins du travail et l'entreprise. Ils ne sont pas en relation directe avec les salariés, ni avec la MIH.

Jeanne BAILLY [CE OFS] a bien noté que l'objectif du médecin du travail est le maintien dans l'emploi. Elle souhaite savoir si récemment, dans l'entreprise, des licenciements ont été actés pour inaptitude.

Le médecin référent n'a pas eu de remontées sur ce sujet de la part de ses collègues. Elle a eu connaissance d'un licenciement pour inaptitude de la part de Nora BARCHAM [Commission Handicap du CCUES].

Mme Patricia LOUBET, ergonome : "Aménager les postes de travail en situation de handicap chez Orange : ergonomie & accessibilité indissociables"

Mme Patricia LOUBET [Ergonome Accessibilité Orange] commence par donner une définition du handicap. Celui-ci fait référence à un aspect lésionnel, une incapacité fonctionnelle, un désavantage social et un aspect situationnel. Pour remédier à ces déficiences, l'ergonome s'attachera à :

- développer les capacités intrinsèques des salariés,
- compenser le handicap par des aides techniques,
- modifier l'environnement.

Aménagement du poste de travail chez Orange :

Mme Patricia LOUBET [Ergonome Accessibilité Orange] appelle l'attention sur la manière dont les personnes utilisent les outils d'accessibilité.

La transformation d'une activité en une activité accessible dépend :

- De l'activité.
- De l'outil, l'infrastructure.

L'organisation du travail et lieu sont possibles grâce :

- au développement de compétences (e-learning),
- au travail dans une équipe.

S'il manque un élément dans un aménagement de poste, il y a un risque d'échec du maintien dans l'emploi avec une diminution de la productivité. La réalisation d'un audit d'accessibilité est nécessaire pour rendre le poste accessible. Les déterminants sont les suivants :

- Aides techniques + formation + compatibilité des aides techniques.
- Télétravail et aménagement de poste.
- Audit accompagnement et accessibilité des supports.
- Sensibilisation, prise en compte du collectif.

Il est important de signaler que l'ergonome aménage un poste sans porter atteinte à l'intérêt du collectif.

Des points de leviers individuels et collectifs ont été mis en place dans le cadre de l'adaptation de poste chez Orange. Mme Patricia LOUBET [Ergonome Accessibilité Orange] juge utile de préciser qu'elle entreprend des aménagements de poste sur tout le territoire français. Elle est référente sur le handicap. Elle n'intervient pas sur le handicap moteur sauf si les médecins du travail n'ont pas trouvé de solutions. Elle est spécialisée dans le handicap sensoriel et traite également des problématiques rencontrées par les personnes malentendantes. Elle vérifie la compatibilité des aides techniques avec les outils d'entreprise. Au sein d'Orange, un Help Desk a été mis en place pour l'accessibilité des salariés. Sa maintenance est assurée par la R&D du Groupe.

Évaluer le handicap et la situation de handicap au travail :

- La pluridisciplinarité est nécessaire pour les aménagements de postes tant du point de vue des acteurs externes et internes que des organismes partenaires (sécurité sociale, expert accessibilité sur les outils e-buro, fondation de Garches, etc.).
- Les aménagements de poste émanent du médecin du travail, du préventeur, du correspondant Handicap.
- Pour adapter le poste de travail et déterminer quelle activité est accessible ou ne l'est pas, une analyse est effectuée sur la manière dont la personne arrive ou n'arrive pas à travailler.

En poste depuis 2013, Mme Patricia LOUBET [Ergonome Orange] a comptabilisé :

- 11 aménagements de poste en 2013.
- 37 aménagements de poste en 2014.
- 51 aménagements de poste en 2015.

Trois niveaux de soutien Accessibilité :

1. Plateaux de Nantes.
2. Experts sur le handicap (Ergonome).
3. Les prestataires externes.

Depuis 2014, 3 700 tickets ont été créés dont 53 % en 2015. 86 % des tickets concernent le deuxième niveau.

Infogérance des adaptations des postes de travail :

- Suivi du marché des aides techniques et tests des solutions.
- Étude de comptabilité e-buro et téléphone. Il a été mis en place des téléphones fixes compatibles Bluetooth pour les salariés malentendants.
- Choix des solutions et leur déploiement : une application est en cours de déploiement pour les malvoyants.
- Coordination avec les chefs de produit concernés.

Mme Patricia LOUBET [Ergonome Orange] préconise que l'accessibilité soit pensée au moment de la création d'une application, car les correctifs apportés a posteriori coûtent très cher. Au sein d'Orange, plus de 100 applications ont été travaillées pour être compatibles : 300 personnes ont été sensibilisées dont 100 développeurs. L'annuaire Groupe et la communauté PLAZZA sont 100 % compatibles. L'outil INPS est en cours d'adaptation.

Questions diverses

Françoise DESSERPRIT [CE Sud-Ouest] demande la différence entre un ergothérapeute et un ergonome.

L'ergothérapeute a pour mission d'adapter les outils à une situation de travail.
L'ergonome est chargée d'améliorer la situation de travail d'un salarié.

Sophie DALLE-NAZEBI [Sociologue indépendant] s'interroge sur les modalités de collaboration entre l'ergonome et les Orange Labs sur l'adaptation du poste de travail.

Orange Labs a monté le centre relais téléphonique (accessibilité du téléphone, mise en communication des personnes parlant la langue des signes, des personnes entendant et malentendant). Cette partie technique a été réalisée par Orange Labs.

Jeanne BAILLY [CE OFS] annonce qu'il est prévu la montée en compétences des infirmiers en termes d'ergonomie et d'aménagement de l'espace de travail. À ce titre, elle se demande si l'ergonome Accessibilité d'Orange sera amené à encadrer les infirmiers sur ces questions. De plus, la question se pose de la pérennité du poste d'ergonome Accessibilité chez Orange.

Le médecin référent du travail atteste que les infirmières disposeront d'une formation d'un an en ergonomie (métrologie, adaptation de poste) et seront sous la délégation du médecin du travail : ce cursus ne saurait remplacer les missions de

l'ergonome dont le bagage universitaire est beaucoup plus conséquent en la matière.

Mme Patricia LOUBET [Ergonome Accessibilité Orange] est intégrée à la DISU au sein d'une équipe d'ergonomes. Elle pense que son poste n'est pas en péril, du moins elle l'espère. L'entreprise est consciente de la spécificité particulière de la fonction d'ergonome Accessibilité.

Elle ajoute qu'un expert DSI assure la mission de prêt de compétences au sein du Help Desk et sur la partie Infogérance. Il est spécialiste du handicap visuel.

Alphonse QUINDU [CE OUEST] constate que le nombre d'adaptations de poste a augmenté entre 2014 et 2015. Il se demande pourquoi les emplois ne sont pas pérennisés.

Pour Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES], la vraie question est de savoir quelle politique Orange compte mettre en œuvre sur l'adaptation de poste et l'accessibilité. S'il se félicite de l'existence d'un ergonome Accessibilité au sein de l'entreprise, des recrutements supplémentaires ne seraient pas superflus. Il souhaite connaître le sentiment du médecin référent sur les relations avec ses confrères.

Le docteur CLAUDE a la sensation qu'elle travaille au sein d'un collectif de médecins d'excellent niveau.

Mme Patricia LOUBET [Ergonome Accessibilité Orange] ne doute pas de la pérennisation de son activité et de son utilité dans l'entreprise.

Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] dénonce le fait que quelques salariés sourds d'Orange n'aient pas accès au centre relais, certains managers ayant estimé qu'ils n'en avaient pas besoin dans le cadre de leurs fonctions. Cette décision n'est pas compréhensible : il ne s'agit pas d'une adaptation du poste, mais de la mise à disposition d'un service et d'un droit, comme pour tout salarié accueilli à Orange.

Mme Patricia LOUBET [Ergonome Accessibilité Orange] précise qu'elle intervient pour le maintien dans l'emploi d'un salarié. Ce genre de situation doit être remonté par le correspondant handicap auprès de la MIH et de l'ergonome.

→ **Annexe : aménager les postes de travail chez Orange : ergonomie & accessibilité sont indissociables**

Table ronde animée par M. Christophe MORIN

La Mission Insertion Handicap est sous l'égide de Véronique KARSENTY, Directrice du Recrutement, de la Diversité et des parcours professionnels. Les quatre salariés de la MIH travaillent avec des acteurs internes (médecin du travail, correspondants handicap, préventeur, IRP) et externes à l'entreprise pour le maintien dans l'emploi et le plan d'embauche (partenariats et conventions). La MIH est chargée de porter le budget de l'accord Handicap. Christophe MORIN [MIH] rend compte du fait qu'Orange dispose d'un des plus gros budgets Handicap des grandes entreprises en France. Il représente 9,2 millions d'euros, dont 93 % ont été dépensés l'an passé.

Accord Handicap 2011-2014

Les objectifs de recrutement :

- Respect de l'obligation d'employer des personnes handicapées à hauteur de 6 % des effectifs.
- 100 nouveaux CDI TH sur trois ans.
- 250 stages.
- 18 recrutements sur les cursus THD.
- 40 recrutements sur les cursus professionnels.
- Le taux de recrutement de 4 % en 2016 sera difficilement atteignable.

Aménagements de poste :

- 5 400 personnes sont en situation de handicap en 2015.
- 2 000 dossiers sont traités par an.

Mise en accessibilité :

- 1 million d'euros du budget Handicap est consacré à la R&D. Le projet OCARA, permettant de tester l'accessibilité des locaux, a été récompensé en 2015. Il est désormais ouvert en open source pour l'ensemble de la communauté handicap.
- Le Secteur du Travail Adapté et Protégé : 16,4 M€ ont été dépensés.

Formation "Démystifier le handicap" :

- En baisse en 2014 par rapport à 2013.
- Augmentation en 2015 : la plus forte ces trois dernières années.
- Cette formation est basée sur le principe du volontariat.
- Des groupes rendent cette formation obligatoire : ils n'ont pas le même passé de crise sociale qu'Orange. Il faut remettre cela dans le contexte de l'entreprise Orange.

Point avec la Commission de suivi tous les quatre mois : bilan annuel, bilan social, CHSCT, etc.

Déclaration de la DOETH.

Fonds d'Insertion Handicap : en accord agréé avec la DIRECCTE, la MIH est autonome dans sa gestion du FIH. Elle consacre une somme pour le handicap (1,2 M€) qui est bien supérieure à la cotisation AGEFIPH. Il n'est constaté aucun retard dans le traitement des dossiers.

Le budget et les formations :

- Les RH ont des objectifs de session de formation : "Démystifier le handicap" et "Je manage". Les formules vont être rafraîchies pour qu'un grand nombre de salariés y participent.
- L'accord Handicap comprend une communication officielle du budget et de son utilisation détaillée.
- Les choses sont en train d'avancer dans le bon sens concernant les cursus UAT web avec l'intégration d'une proportion plus grande de travailleurs handicapés.

Questions diverses

Alphonse QUINDU [CE OUEST] souhaite que le budget détaillé Handicap soit transmis aux IRP afin qu'ils puissent vérifier la bonne affectation des dépenses. Il semblerait qu'un faible montant soit consacré à la communication externe sur le handicap.

Christophe MORIN [MIH] annonce qu'une communication sur l'utilisation détaillée du budget Handicap 2015 est prévue en septembre 2016. Il reconnaît qu'en 2015, une faible partie du budget a été mobilisée sur la communication externe, en raison d'un consommé sur les aménagements de poste qui a dépassé le budget prévisionnel.

Il est constaté qu'Orange a réalisé peu de progrès en matière d'insertion de personnes handicapées formées, de salariés émanant du secteur protégé.

Comme il l'a évoqué précédemment, les choses évoluent dans le bon sens concernant les cursus UAT web, avec l'intégration d'une vingtaine de personnes handicapées. Le recours au STPA est à envisager.

Jeanne BAILLY [CE OFS] trouve qu'il n'est pas contradictoire, compte tenu du passé de crise sociale de l'entreprise, de sensibiliser les managers sur le handicap, au même titre que toute autre formation obligatoire comme la sécurité au travail. Si le manager a bénéficié d'une formation, il sera en mesure de faire évoluer les mentalités sur ce sujet.

Christophe MORIN [MIH] assure qu'il n'est pas opposé à cette démarche, mais qu'il n'est pas simple de la mettre en application dans l'entreprise.

Guy DUCLOS [Orange CAMPUS] indique que la formation "Manager" traite des modalités d'accueil du salarié handicapé. Des axes de réflexion sont menés pour améliorer ce dispositif.

Pour Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES], le principal problème est l'indifférence vis-à-vis du handicap. Il ne s'agit pas d'une question d'obligation, mais de sensibilisation.

Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] ne doute pas que tous les participants à ce séminaire soient pleinement engagés sur la question du handicap. Elle regrette que la Direction d'Orange ne soit pas suffisamment représentée dans le cadre de cette rencontre. La Direction des Ressources Humaines avec, Jérôme BARRÉ et, Laurent DEPOND, Directeur de la Diversité Groupe, bien que excusés, n'ont malheureusement pas été représentés. Or, à son sens, c'est aux dirigeants de l'entreprise de montrer l'exemple aux managers, en étant investis sur le handicap au travail.

Guy DUCLOS [Orange CAMPUS] représente Véronique KARSENTY, Directrice du Recrutement, de la Diversité et des parcours professionnels. Lors de la Semaine du Handicap 2015, l'occasion a été donnée aux managers de s'exprimer sur la question. Stéphane RICHARD, Bruno METTLING, Laurent DEPOND et Véronique KARSENTY étaient également intervenus lors de cet évènement. Ces interviews avaient pour vocation de valoriser le travail et l'ambition de l'entreprise en matière de handicap.

Il est signalé qu'aucun budget n'est prévu pour les actions locales sur le handicap qui, pour être mises en œuvre, s'appuient sur le volontariat et le budget des DO. De plus, un grand nombre d'informations, venant des DO, ne sont pas sous-titrées dans la communication interne d'Orange. Il est préconisé de prévoir un budget dédié à l'accessibilité des contenus intranet pour tous les salariés.

Guy DUCLOS [Orange CAMPUS] ne peut qu'approuver une telle recommandation. Christophe MORIN [MIH] ajoute que la MIH n'a jamais refusé d'accéder à ce type de requête.

Françoise DESSERPRIT [CE Sud-Ouest] revient sur la thématique de l'adaptation du poste de travail et des acteurs qui interviennent dans ce dispositif. Elle souhaite connaître l'interlocuteur chargé de répondre à la demande d'un salarié. Généralement, les salariés passent par le manager, ce qui est une erreur et parfois source de blocage.

Une demande doit être formulée auprès du Service de Santé au Travail. Les demandes adressées à la MIH émanent généralement des correspondants Handicap.

Guesmia DOMÈCHE [Commission Handicap du CCUES] estime que les Commissions Handicap devraient être obligatoires. L'objectif de ce séminaire est de permettre aux différents intervenants d'informer les CE sur ce qui existe.

Christophe MORIN [MIH] affirme que le correspondant Handicap est celui qui connaît le mieux le processus d'une demande d'aménagement de poste et qui dépose le dossier auprès de la MIH. Il rappelle qu'il est nécessaire que toute demande soit motivée par un avis médical.

Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] note que les salariés n'ont pas accès au suivi de leur dossier.

Les dossiers de la MIH sont traités à 100 % manuellement. La question du suivi des dossiers s'est posée. Les élus ont demandé la création d'un outil informatique où le salarié pourra poster lui-même sa demande. Des développeurs sont en train de plancher sur le sujet. Le futur outil ressemblera à du clic'RH, dans lequel les demandes d'aménagement de poste pourront être déposées.

Au vu des différentes interventions, Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] constate que le parcours professionnel d'un TH est semé d'embûches en raison des freins quotidiens qu'il doit affronter. Les retards pris dans les aménagements de postes de travail empêchent les TH de monter en compétences et de pouvoir bénéficier d'une promotion, dans les mêmes délais que leurs collègues « valides ». Les carrières des personnes valides évoluent beaucoup plus vite.

Les freins dans l'évolution des carrières des TH proviennent des outils qui ne sont pas adaptés. Le parcours des TH devrait être identique en termes d'opportunités et de possibilités à celui d'une personne valide. Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] invite la MIH à réfléchir sur cette problématique qu'est « le principe de compensation ».

Guesmia DOMÈCHE [Commission Handicap du CCUES] relève que l'accès à l'emploi au sein d'Orange est limité pour les personnes en situation de handicap. En effet, certains postes ne sont pas accessibles à toutes les catégories de TH. Il cite aussi les métiers qui ne sont pas adaptés aux TH. Certains emplois sont certes accessibles, mais ne sont pas satisfaisants intellectuellement. De même, toutes les formations ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap.

Guy DUCLOS [Orange Campus] assure que le processus de promotion est parfaitement égalitaire.

Christophe MORIN [MIH] signale qu'Orange collabore financièrement avec les universités pour la mise en place d'aménagements spécifiques envers les personnes handicapées afin de leur faciliter l'accès à l'enseignement supérieur et leur permettre d'exercer des métiers qualifiés.

Guy DUCLOS [Orange Campus] met en avant le fait qu'Orange participe à l'insertion professionnelle des jeunes salariés.

Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] parle de TH intégrés dans l'entreprise depuis de nombreuses années. Elle note que le budget alloué à l'égalité professionnelle dépend de la volonté de l'entreprise : il en va de même pour celui dédié au handicap. Orange ne reconnaît pas forcément très bien le parcours d'un TH, lequel, faute de moyens, doit compenser lui-même son handicap au quotidien.

Dominique BOUTIER [CE Ouest] fait savoir que les unités d'établissement n'ont plus de visibilité sur le nombre de TH au sein de leurs effectifs. Dans son unité, sur les 38 promotions comptabilisées, un seul TH a été promu : les chiffres parlent d'eux-mêmes.

Guy DUCLOS [Orange Campus] explique que ce n'est pas le taux qui est le même, mais le processus de validation des promotions.

Avec un taux d'invalidité égal ou supérieur à 50 %, il est possible de partir à la retraite et il n'est donc pas nécessaire d'avoir recours à une RQTH : de nombreuses personnes ignorent cette modalité de l'accord Handicap.

Guy DUCLOS [Orange Campus] informe que l'organisation de l'expertise sur le handicap se fait par :

- La mise à disposition d'une hotline et d'un accès aux experts. Cette information est donnée :
 - o lors des rendez-vous clients RH, de la formation,
 - o par les différents acteurs et l'information diffusée par les départements des RH.
- La réalisation d'un suivi sur le taux de satisfaction des réponses formulées aux questions.

Il invite les salariés concernés à opérer le Clic'RH. Dans tous les cas, une réponse est apportée.

Dominique BOUTIER [Ouest] fait part de la présence d'un monte-charge en plein milieu du restaurant d'entreprise de sa DO. La Direction d'Orange a été interpellée à de nombreuses reprises sur ce sujet. De plus, il mentionne le cas d'un TH qui s'est retrouvé isolé au rez-de-chaussée, lors du déménagement de son équipe au 1^{er} étage. La Direction d'Orange s'est dessaisie du problème en notifiant qu'il devait être étudié en Commission de suivi.

Christophe MORIN [MIH] informe qu'il fait saisir la Direction de l'Immobilier sur ce type de problématique.

Henri-Claude HONNART [Nord] convient de la difficulté de rendre les bâtiments techniques 100 % accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour autant, les rez-de-chaussée peuvent être mis en accessibilité. Les difficultés rencontrées proviennent du fait que certains bâtiments sont occupés par différentes unités qui ont du mal à se mettre d'accord et à être impliquées sur ces questions.

Christophe MORIN [MIH] conçoit que ce n'est pas un fonctionnement normal. Ce type de cas doit être remonté auprès de la MIH.

Pour autant, les progrès réalisés pour l'intégration des TH dans l'entreprise doivent être reconnus. À ce titre, il a été agréablement surpris que le bilan annuel ait été intégralement sous-titré. Néanmoins, il convient que des efforts restent à fournir pour faire évoluer les situations.

Guy DUCLOS [Orange Campus] pointe le rôle du directeur de site qui doit fédérer et faire remonter les problèmes.

Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] informe que la première journée du séminaire arrive à son terme. Les interventions et débats étaient enrichissants. On sent que l'envie de poursuivre et d'approfondir est là. Ce qui prouve que le sujet intéresse malgré tout. Elle insiste pour que le rôle de la Commission Handicap du CCUES soit expliqué auprès de différents CE (analyse, conseil) afin que chacun crée sa propre commission.

Elle remercie les participants d'avoir enrichi le débat.

→ **Annexe : présentation de la Mission Insertion Handicap d'Orange**

Journée du 19 mai 2016 :

Les Prestations d'Actions Sociales du CCUES Orange

Édith VRIGNAUD [CCUES] se réjouit d'intervenir à l'occasion de ce séminaire. Pour entrer dans le vif du sujet, elle tient à préciser que la gestion des Prestations d'Actions Sociales a été reprise en 2013 par le CCUES, en accord avec les services RH d'Orange. L'instance procède à la validation et au paiement de ces prestations. Deux des trois PAS Handicap peuvent être assimilées à des allocations mensuelles.

Les PAS Handicap font référence à :

- L'allocation Enfant handicapé de 0 à 20 ans : 155,10 euros par mois, montant qui n'a pas évolué depuis de nombreuses années.
- L'allocation Jeune étudiant.
- L'aide aux Séjours spécialisés : il s'agit d'un remboursement sur facture lors de l'inscription de l'enfant handicapé à un séjour spécialisé.

Le CCUES veille à la continuité du versement de ces allocations perçues par certains salariés d'Orange depuis de nombreuses années. Il convient de souligner que la prolongation des versements ne se fait pas de manière automatique, une attestation du handicap devant être délivrée chaque année. En outre, la communication véhiculée par le CCUES par le biais du Guichet Unique a permis d'augmenter le nombre des bénéficiaires des PAS Handicap.

Par ailleurs, Édith VRIGNAUD [CCUES] informe que le CCUES assure une mission d'intégration des jeunes enfants porteurs de handicap. Une salariée du CCUES est chargée de répondre aux demandes des parents en collaboration avec l'AFEH. Elle indique que le CCUES propose l'intégration des enfants porteurs d'un handicap au sein de séjours dits classiques.

Questions diverses

Jean-Pierre BORDERIEUX [Commission Handicap du CCUES] rappelle qu'à l'origine les Prestations d'Actions Sociales étaient des prestations interministérielles dévolues aux agents France Télécom fonctionnaires : par la suite, elles ont été étendues à l'ensemble des salariés d'Orange. Dans la mesure où la réglementation sera amenée à évoluer, il aimerait savoir si cela impactera la gestion de ces prestations.

Édith VRIGNAUD [CCUES] insiste sur l'importance accordée par le CCUES aux PAS Handicap dans le cadre des prestations liées à la solidarité. Les élus ne prévoient pas l'arrêt de ces prestations en raison d'un décret. À titre d'information :

- Le budget consommé des Pas Handicap dépasse le million d'euros en 2015.
- Le budget consommé des PAS Enfance représente plus de deux millions en 2015.

Néanmoins, si dans les années à venir les budgets sont préservés, ils ne seront pas extensibles.

Jeanne BAILLY [CE OFS] relève que les prestations du CCUES sont issues du budget mutualisé en provenance des CE. Or, certains d'entre eux n'ont pas signé l'Accord de gestion pour la mutualisation de ces activités. Elle se demande si les salariés des CE concernés bénéficient des PAS. Elle rend compte du fait que les PAS Handicap ne dépendent pas originairement des prestations mutualisées, mais du budget France Télécom.

Édith VRIGNAUD [CCUES] atteste que les PAS sont intégrées dans le budget des Activités Sociales et Culturelles. Pour rappel, le CCUES et les CE disposent chacun de deux budgets :

- L'un dédié aux Activités Sociales et Culturelles.
- L'autre dédié aux Activités Économiques et Professionnelles.

Les ASC mutualisées telles que les PAS Handicap et Enfance, sont financées par les CE signataires de l'Accord de gestion. Par conséquent, les CE non-signataires ne sont pas bénéficiaires des prestations ASC mutualisées du CCUES.

Jeanne BAILLY [CE OFS] pointe le fait qu'à l'origine, France Télécom disposait d'un budget Handicap spécifique. Elle dénonce le désengagement financier d'Orange sur les PAS. Elle propose de distinguer deux budgets ASC, l'un mutualisé et l'autre global.

Édith VRIGNAUD [CCUES] prend note de sa remarque et l'invite à porter cette demande auprès des organismes paritaires. Elle insiste sur le fait que l'Accord de gestion cadre les relations entre le CE et le CCUES. Ce dernier n'a pas de budget en dehors de celui reversé par les CE sur les ASC.

Jean-Pierre BORDERIEUX [Commission Handicap du CCUES] juge utile de rappeler que la loi ne prévoit pas le financement direct du CCUES, lequel est tributaire du budget reversé par les CE. De fait, le budget des PAS est à la main des CE : il figure dans le budget global des ASC. Le salarié a la possibilité de se retourner contre son CE s'il ne bénéficie pas de PAS Handicap.

Édith VRIGNAUD [CCUES] poursuit sa présentation en notifiant l'évolution des PAS Handicap de 2013 à 2015 :

- 918 000 € fin 2013.
- 983 239 € fin 2014.
- 1 011 056 € fin 2015.

Il est observé un bond de 28 % de dossiers en 2015 par rapport à 2014. Les efforts de communication du CCUES s'avèrent payants.

Édith VRIGNAUD [CCUES] rend compte du fait que le plafond URSSAF est de 1 830 € par salarié et par an, quel que soit le nombre d'enfants concernés. Cette contrainte pèse sur les barèmes et les réalités familiales complexes, ce qui limite l'action du CCUES : c'est une alerte et un constat d'iniquité ; d'autant que ce plafond n'a pas été valorisé depuis de nombreuses années.

D'autre part, le CCUES a répondu à la demande des parents qui souhaitent que leur enfant handicapé participe à un séjour collectif classique, par la mise en œuvre d'aménagements spécifiques. L'instance fait appel à un réseau de prestataires agréés, car elle ne gère aucun séjour : l'accord et leur implication est donc indispensable.

Le recrutement d'un animateur supplémentaire permet d'apporter une aide à l'enfant handicapé, mais aussi au groupe dans lequel il est intégré afin que le jeune ne soit pas stigmatisé. Ces recrutements complémentaires sont validés et assumés par le CCUES sans surcoût pour les familles. Une cinquantaine d'enfants est concernée par ce dispositif. Le volume peut paraître faible, mais une salariée du CCUES est affairée à la gestion de ce dispositif. Les retours sont très positifs de la part des familles. Les enfants pris en charge sont d'âge primaire ou des ados.

Une démarche de confiance des parents envers le CCUES est nécessaire : sans cette étape, les choses ne peuvent pas se faire. Les organisateurs ne s'interdisent rien sur les types de séjours souhaités.

Édith VRIGNAUD [CCUES] regrette que, chaque année, des adolescents soient inscrits dans des séjours classiques sans que les parents aient informé le CCUES de leur handicap : cela aboutit à un échec de l'accueil. Il est important de sensibiliser les parents sur le fait que le CCUES est attentif à leurs demandes et qu'il s'efforce de les satisfaire dans la mesure du possible.

Tables rondes

Les membres de la Commission animent les tables rondes en binôme. Trois groupes sont constitués pour traiter des thématiques suivantes :

- Parcours professionnels.
- Emploi.
- Immobilier et accessibilité.

L'Emploi

Constat :

- Taux légal de 6 % de TH : de nombreux sites d'Orange y dérogent encore.
- Sélection sur diplôme : malgré l'accord, les candidats sont souvent surdiplômés (ex. : Rennes).
- Discrimination positive : existence de postes réservés.
- RH : méconnaissance des process CVTH (ex. : CE OFS).
- Turn-over trop important des CHP/CHS, ce qui rend les situations bloquantes.
- Problème de mobilité des TH : le site auquel ils sont affiliés, étant désireux de conserver son pourcentage, les empêche d'être mutés ailleurs.

Conclusion :

Si de bonnes pratiques sont mises en œuvre, des résultats positifs sont constatés sur l'emploi des TH. À titre d'exemple, la Bretagne est passée de 3 % à 7 % de TH en raison de l'important engagement humain et de la création d'une Commission Handicap.

Les parcours professionnels

- Face à la disparition d'un certain nombre d'activités et la fermeture de plusieurs services au sein d'Orange, la question de l'avenir professionnel des TH se pose. En effet, ceux-ci ont moins d'opportunités en termes d'évolution de carrière et de mobilité, car les postes auxquels ils peuvent prétendre sont limités.
- Lors des entretiens d'embauche et individuel, il n'y a pas de réglementation précise vis-à-vis du TH et s'il doit ou pas révéler son handicap. L'attitude recommandée dépend de l'interlocuteur rencontré et de son ouverture d'esprit.
- Du point de vue de l'évolution des compétences, le TH a, en principe, les mêmes droits qu'un salarié lambda. Or, force est de constater que des a priori sont à l'origine de la discrimination dont font preuve les managers pour la promotion des TH. L'intervention du défenseur des droits est requise.
- La majorité des TH sont en bande C comparativement avec les salariés de l'ensemble de l'entreprise. Au CE DTSI, 73 % des TH sont en C versus 37 % des salariés standards.

L'immobilier et l'accessibilité

- L'accessibilité et la mise en conformité des bâtiments d'Orange varient en fonction des sites. Des problèmes de budgets et de travaux peuvent expliquer les disparités observées (UGI). En outre, les travaux entrepris sont parfois inadaptés (DO Île-de-France).
- L'isolement de certains TH est occasionné lors du déménagement de leur équipe (migration au 1^{er} étage). L'intégration de la personne handicapée dépend des bonnes volontés : RH, Syndicat et manager (remontée d'un problème sur le site de Bergerac).

- Le processus de communication doit faire l'objet d'un audit :
 - o CES/CEP.
 - o CE/Commission Handicap.
 - o CHSCT/CNSCHST.
 - o Syndicats/Commission de suivi nationale/CCUES.

En raison de l'intervention d'un trop grand nombre d'acteurs, les salariés ont des difficultés pour obtenir des informations sur le handicap. Des relais doivent être opérés pour fluidifier l'information et la rendre accessible aux salariés.

Synthèse des tables rondes

Un problème de communication et de bonnes volontés des personnes est relevé. Les acteurs doivent être investis pour que les choses évoluent dans le bon sens. Un travail en réseau est recommandé entre les CHSCT, les délégués du personnel, les Commissions Handicap des différents CE, la MIH et la Commission de suivi. Toutes ses entités sont censées travailler ensemble pour trouver des solutions aux problématiques des TH. Elles doivent également faire remonter les situations bloquantes.

Remarques

Alphonse QUIDU [CE Ouest] est convaincu que la pression exercée par les IRP conditionne la bonne volonté de l'entreprise en matière de handicap. Un changement de posture des TH est également préconisé afin qu'ils se mobilisent pour faire valoir leurs droits.

Guy FAGES [Commission Handicap du CCUES] remarque que les freins à l'accessibilité et aux aménagements de poste sont le fait d'individus et non de l'inadéquation des process. Un vrai travail de communication doit être initié par les élus pour faire évoluer les mentalités sur le handicap au travail.

Nora BARCHAM Présidente [Commission Handicap du CCUES] clôt ce séminaire en remerciant les participants pour la qualité de leurs échanges. Pour toute question complémentaire, elle invite les CE présents à contacter la Commission Handicap du CCUES via l'adresse mail suivante : handicapccues@orange.fr. Celle-ci veillera à leur apporter une solution ou à les orienter vers l'interlocuteur adéquat.

Nora BARCHAM rappelle que la Commission Handicap du CCUES est chargée d'analyser le bilan annuel handicap (qui synthétise les données des bilans handicap des DO). Elle invite donc les CE à transmettre les inquiétudes de leurs périmètres qu'elle peut faire remonter vers l'instance nationale : présentation du Bilan Handicap de l'UES en CCUES par M. Laurent DEPOND, Directeur de la Diversité Groupe

