

SAMS: Etude sur le handicap visuel et le marché du travail

Rapport du module 3: Discussions de groupe avec des employeurs

Eylem Copur, Dr., département de droit économique, centre de droit social, ZHAW

Sylvie Meyer, Prof., Haute école de travail social et de la santé

Novembre 2014



Schweizerischer Zentralverein
für das Blindenwesen



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung
von Menschen mit Behinderungen EBGB**

MIGROS
kulturprozent

Traduction française réalisée par Florence Boissenin

Table des matières

1	Synthèse	4
1.1	Introduction	4
1.2	Partenaires de discussion	4
1.3	Collaborateurs handicapés de la vue concernés	4
1.3.1	Degré de handicap visuel	4
1.3.2	Handicap de la vue et pourcentage de poste de travail	4
1.3.3	Activité professionnelle	4
2	Adaptation du poste de travail	5
2.1	Exigences techniques	5
2.2	Exigences au niveau du contenu	5
3	Défis	6
3.1	Difficultés les plus fréquentes.....	6
3.2	Temps nécessité par la phase de mise au courant.....	6
3.3	Risque de perdre son emploi	6
4	Organisation du travail	7
5	Intégration dans l'entreprise	7
5.1	Assistants au sein de l'entreprise.....	7
5.2	Relations humaines	8
5.3	Conflits.....	8
6	Conclusion	8
	Annexe	9
	Bibliographie	10

1 Synthèse

1.1 Introduction

Le but de ce module était d'étudier la situation professionnelle des personnes atteintes de handicap visuel par le biais de discussions de groupe avec leurs employeurs.

Des discussions de groupe ont été menées en Suisse alémanique et en Suisse romande sur le thème de l'organisation, de l'intégration et de la gestion des conflits avec les autres employés. Le descriptif du déroulement de la discussion se trouve en annexe.

1.2 Partenaires de discussion

En tout, six personnes ont été interrogées lors de la discussion en Suisse alémanique. Les entreprises étaient toutes des entreprises privées de la région de Zurich et Winterthur. Les personnes interrogées étaient quatre femmes et deux hommes qui sont les supérieurs directs de personnes handicapées de la vue.

Dans les discussions en Suisse romande, la répartition était un peu différente: deux des personnes participant à la discussion étaient employées dans des entreprises privées, cinq venaient du service public ou d'institutions parapubliques. Il y avait deux femmes et cinq hommes parmi les sept personnes interrogées. Parmi elles, deux étaient des collègues de même niveau hiérarchique et cinq des supérieurs hiérarchiques.

1.3 Collaborateurs handicapés de la vue concernés

1.3.1 Degré de handicap visuel

Le degré de handicap visuel est un facteur déterminant dans l'évaluation des conflits et de leur résolution. Les entreprises ayant participé à l'entretien emploi des collaborateurs dont le degré de handicap est variable et quasiment tous les degrés de handicap visuel possibles sont représentés dans cette étude. Ceci signifie que certains employés sont atteints de handicap visuel léger alors que d'autres sont aveugles. La plupart des personnes atteintes de handicap visuel travaillent avec des personnes non handicapées de la vue dans des groupes de grandeur variable. Celle-ci va de moins de dix à plus de 20 personnes. Nous n'avons pas pris en compte de personnes travaillant en milieu protégé.

1.3.2 Handicap de la vue et pourcentage de poste de travail

Certains des employés sont devenus handicapés de la vue après avoir accumulé une certaine expérience professionnelle, mais la plupart d'entre eux étaient déjà handicapés de la vue avant leur première intégration professionnelle. Ils travaillent à des pourcentages de poste allant de 60% à 100%. Certains reçoivent une rente partielle de l'AI. Dans de nombreux cas, le handicap visuel s'est aggravé progressivement. Dans d'autres cas, la situation est stable depuis le début des rapports de travail.

1.3.3 Activité professionnelle

L'activité professionnelle des employés est variée: elle va d'activités de gestion et d'administration à des travaux davantage physiques (magasinier et jardinier). Certaines personnes exercent des activités où elles reçoivent le soutien et l'aide de leurs supérieurs. Nous n'avons pas abordé la question des mesures de formation continue pour les employés. Deux des personnes concernées occupent des postes exigeant un diplôme universitaire.

2 Adaptation du poste de travail

2.1 Exigences techniques

Les employés atteints de handicap visuel disposent d'appareils et de moyens auxiliaires techniques. Ceux-ci varient selon les besoins de la personne et les tâches qu'elle doit accomplir. Les moyens auxiliaires techniques sont par exemple des appareils d'agrandissement ou d'éclairage. Les appareils techniques principaux sont le matériel de bureau (écran, clavier). Celui-ci est important lorsque le travail est effectué principalement à l'aide d'un ordinateur. La planification et les conseils nécessaires à l'implantation de ces appareils sont en général pris en charge par des prestataires de services spécialisés et financés par l'AI. Ce processus prend souvent beaucoup de temps et est parfois perçu par les supérieurs hiérarchiques comme une charge et une perte de temps. C'est donc un domaine où des améliorations seraient souhaitées.

Le besoin en moyens auxiliaires et leur adaptation sont variables et dépendent de la situation individuelle. Dans ce domaine, les collaborateurs atteints de handicap visuel font preuve d'un grand professionnalisme et d'une grande autonomie. Ils se préoccupent à l'avance des problèmes techniques qui se posent et cherchent des solutions.

„Non, il n'y avait rien de prévu pour lui. Mais il était très bien préparé lorsqu'il est venu, il avait avec lui une loupe spéciale pour lire les documents. Il a immédiatement posé une question au sujet d'une sorte de loupe spéciale dans Windows que je ne connaissais pas ; il m'a tout de suite montré comment on peut agrandir l'écran directement. Et ensuite il nous a indiqué ce dont il avait besoin et nous l'avons fourni.“

Suivant les activités, des adaptations techniques ne sont pas toujours nécessaires, comme par exemple dans le domaine de la physiothérapie ou du massage.

2.2 Exigences au niveau du contenu

Les partenaires de discussion interrogés ont tous constaté que les personnes atteintes de handicap visuel effectuent les tâches confiées avec la même efficacité et la même minutie que les employés qui ne sont pas atteints de handicap visuel. Le fait que les personnes aient besoin d'aide et parfois de moyens auxiliaires techniques ne diminue pas la qualité de leur travail. Le cahier des charges des employés est identique au niveau des prestations demandées, qu'ils soient handicapés de la vue ou non. Cependant, certaines adaptations sont nécessaires au niveau de l'organisation, tout comme le fait de faire attention à certaines choses, par exemple la lecture à haute voix de textes écrits sur des transparents lors de présentations.

La seule remarque émise par les employeurs interrogés est que les personnes atteintes de handicap réussissent mieux à effectuer des tâches „de même type“ que des tâches dont le contenu change constamment. Cette préférence pour la monotonie et la constance aux dépens de la diversité et de la rapidité d'adaptation n'est cependant pas considérée comme un désavantage car cette constance est recherchée et préférée pour certaines tâches et par certains clients des entreprises.

Il a toutefois été constaté par quelques personnes que les employés atteints de handicap visuel ont besoin de plus de temps pour effectuer les tâches dont ils ont la charge, bien que cela soit compensé par l'attention particulière qu'ils y portent et leur forte motivation. D'autre part, ils travaillent souvent plus qu'ils n'y seraient tenus par leur pourcentage de poste de travail. Ceci est également le cas de personnes qui bénéficient d'une aide de l'AI.

Il reste vrai qu'en dépit de l'adaptation du poste de travail, des appareils techniques et du temps supplémentaire investi, des difficultés ayant trait au contenu subsistent dans l'accomplissement de certaines tâches.

3 Défis

Les défis rencontrés par les employés atteints de handicap visuel dans le monde professionnel dépendent fortement de l'activité qu'ils exercent. L'expérience professionnelle, l'environnement de travail, mais également la capacité individuelle à gérer les difficultés jouent un grand rôle. Nos partenaires de discussion disent ici que la capacité des employés atteints de handicap visuel à „s'adapter“ est essentielle.

3.1 Difficultés les plus fréquentes

Lorsque les employés handicapés de la vue sont formés par l'entreprise, il y a rarement des difficultés après la phase d'apprentissage car les exigences et les adaptations ont déjà été prises en compte et tant les employés que les employeurs se sont habitués à la situation. Cette constellation ne concerne cependant que très peu de personnes et n'était représentée dans les discussions que nous avons menées que dans un cas.

Au quotidien, les supérieurs hiérarchiques sont souvent confrontés au fait que les personnes atteintes de handicap visuel ont besoin de plus de temps pour accomplir les tâches et réaliser les projets. Ce besoin accru en temps peut être compensé par la qualité supérieure de leur prestation, comme l'ont constaté tous les participants à la discussion, ce qui permet de réduire le temps accordé au contrôle de la qualité. Par contre, certaines tâches parfois centrales ne peuvent pas du tout être effectuées, comme par exemple la lecture et le dépouillement du courrier. Toutefois, ces tâches „impossibles“ ne concernent en général que des domaines périphériques et n'ont pas de conséquences importantes.

Au niveau de l'infrastructure, le rayon d'action physique sur le lieu de travail n'est pas réduit et la liberté de mouvement n'est pas entravée. En règle générale, les personnes se déplacent sans utiliser de canne.

Il a été remarqué que le trajet pour se rendre sur le lieu de travail peut parfois être un problème, mais que celui-ci a été résolu grâce à un accompagnement quotidien.

Il reste néanmoins problématique pour plusieurs personnes concernées de se rendre dans d'autres lieux (service à l'extérieur) ou d'effectuer des visites à de client-e-s, en particulier dans les grandes villes.

3.2 Temps nécessité par la phase de mise au courant

Les difficultés lors de la phase de mise au courant sont nombreuses. L'organisation du poste de travail et en particulier du mobilier des employés, ainsi que la mise en place de la possibilité pour eux de se déplacer doivent faire l'objet de discussions et d'adaptations. Il est particulièrement important que des marquages soient placés à différents endroits pour permettre au collaborateur/à la collaboratrice atteint-e de handicap visuel de se déplacer de façon autonome dans l'entreprise. Cette phase prend en général plusieurs mois. Ce laps de temps est nécessaire pour que le travail puisse être effectué de façon fluide et efficace. Tous les participants à la discussion ont confirmé que cette phase d'adaptation est indispensable.

3.3 Risque de perdre son emploi

Les exigences importantes au niveau des aménagements de l'espace et de la flexibilité peuvent parfois rendre impossible qu'un poste de travail puisse être occupé de façon rentable par un collaborateur/une collaboratrice atteint-e de handicap visuel. Les responsables des ressources humaines se voient confrontés à la question de la rentabilité des collaborateurs atteints de handicap visuel, notamment dans les périodes de restriction budgétaire et où un accroissement de la productivité est nécessaire. Les exigences au niveau des adaptations techniques, la nécessité pour eux de recevoir une assistance ainsi que la flexibilité réduite qui caractérisent la situation des employés atteints de handicap visuel sont des désavantages qui ne peuvent pas être ignorés et jouent (malheureusement) un rôle important lors de réductions de personnel.

Cependant, il est également vrai que les responsables/employeurs se font parfois une idée fautive du niveau de rentabilité des employés atteints de handicap visuel, et qu'il est nécessaire de les informer afin qu'ils sachent que ces collaborateurs fournissent des prestations efficaces.

4 Organisation du travail

L'organisation du poste de travail du collaborateur/de la collaboratrice atteint-e de handicap visuel ne peut être pensée et mise en place qu'en collaboration avec l'équipe dans laquelle le collaborateur/la collaboratrice atteint-e de handicap visuel est intégré-e.

Il est notamment nécessaire que les autres membres de l'équipe tiennent compte des besoins du collaborateur/de la collaboratrice atteint-e de handicap visuel. Selon les participants à la discussion, une réorganisation durable de l'équipe est indispensable, mais cela ne doit pas être vu comme négatif car le fait de structurer les processus de travail a des conséquences positives pour tous les employés.

La prise en compte de la situation particulière du collaborateur/de la collaboratrice atteint-e de handicap visuel ne constitue toutefois pas une charge ou un dérangement important pour les autres collaborateurs de l'entreprise. Ceux-ci apportent parfois leur aide, par exemple en amenant ou allant chercher la personne depuis les transports en commun. Il est également essentiel que les espaces de mouvement ne soient pas bloqués et ne changent pas. Cette discipline au niveau de l'organisation du lieu de travail prend du temps.

L'intégration n'est possible que lorsque l'organisation du travail, l'aménagement du poste/lieu de travail et les compétences des collaborateurs atteints de handicap visuel sont accordés les uns aux autres. Ce n'est qu'à ce moment-là que les avantages et l'utilité particulière des collaborateurs atteints de handicap visuel peuvent être pleinement perçus et utilisés.

5 Intégration dans l'entreprise

5.1 Assistants au sein de l'entreprise

Les personnes qui ont pour tâche dans les entreprises d'assister les collaborateurs atteints de handicap visuel jouent un rôle important. Ces assistants connaissent bien les tâches concrètes que les collaborateurs handicapés doivent accomplir et les difficultés qui peuvent se présenter. Lorsqu'elles ont une position hiérarchique supérieure, elles peuvent parfois avoir une influence directe sur les processus de travail. Les assistants jouent un rôle particulièrement important lors de la mise au courant de nouveaux collaborateurs.

Les participants à la discussion ont confirmé que les collaborateurs atteints de handicap visuel ne souhaitent en général pas tellement faire l'objet d'une information ou d'une attention particulières. Lors de la phase de mise au courant, l'assistant peut aider les collaborateurs atteints de handicap visuel à avoir moins peur de thématiser son handicap visuel au sein de l'équipe. Il est cependant nécessaire que les autres collaborateurs soient informés et formés. Ces informations et explications sont essentielles pour permettre l'intégration d'un nouveau collaborateur ou d'une nouvelle collaboratrice, mais ne doivent pas le ou la stigmatiser.

Les assistants jouent également un rôle important dans la gestion des conflits. Cependant, comme ils n'interviennent que de façon réactive, il faut que les collaborateurs atteints de handicap visuel leur signalent les problèmes, qui sont alors traités en suivant la procédure habituelle de l'entreprise.

Dans ce contexte, les participants à la discussion ont déploré l'absence d'une attitude proactive dans le sens d'une stratégie de sensibilisation qui tiendrait compte de l'ensemble de l'entreprise. Il faudrait que quelque chose soit fait afin que toute l'équipe prenne conscience des défis rencontrés par les collaborateurs atteints de handicap visuel.

5.2 Relations humaines

Les collaborateurs atteints de handicap visuel sont décrits comme étant bien intégrés dans leur environnement de travail. Ils participent aux diverses activités sociales offertes par l'entreprise. Même les personnes discrètes ne sont pas perçues comme étant isolées ou marginalisées. Il y a également de nombreux collaborateurs atteints de handicap visuel qui s'engagent beaucoup au niveau social.

Pour autant qu'il n'y ait pas de conflits, le handicap visuel ne joue en général aucun rôle. On l'oublie même souvent. Cette „invisibilité“ devient encore plus grande lorsque le handicap visuel n'est pas perceptible, comme c'est le cas lorsqu'il n'y a pas de modification structurelle de l'œil ou lorsque le mouvement oculaire est visible.

Les relations extérieures avec les clientes et clients se passent en général très bien. Suivant le contexte et le secteur concerné, les clientes et clients réagissent de façon positive aux collaborateurs atteints de handicap visuel. Parfois, le handicap n'est pas perceptible (conversations téléphoniques), et parfois il provoque une réaction d'empathie et une brève explication conduit ensuite à une normalisation de la situation.

Les entreprises bénéficient de l'image sociale positive que leur donne le fait d'employer des collaborateurs atteints de handicap visuel.

5.3 Conflits

Les conflits dans la vie professionnelle des employés atteints de handicap visuel sont tout aussi nombreux et variés que ceux des employés qui ne sont pas atteints de handicap visuel. Les conflits dont la cause est uniquement due au handicap visuel sont rares. Ce processus de normalisation est confirmé par tous les participants à la discussion.

Cependant, des situations de conflits entre employés causées par le manque de compréhension et l'ignorance concernant les effets du handicap visuel existent toujours, bien qu'elles soient rares.

Dans ces situations difficiles, les „traitements de faveur“ accordés aux collaborateurs atteints de handicap visuel et l'assistance dont ils bénéficient peuvent créer des disharmonies au sein de l'équipe et conduire à des conflits. Mais ce problème est également dû à des manques au niveau de l'organisation de l'entreprise, qui fait face de façon inefficace et/ou insuffisante à la résolution de tels conflits.

De plus, il s'avère difficile pour les personnes qui occupent des postes à responsabilités de garantir l'égalité de traitement, en particulier aux collaborateurs qui ne sont pas atteints de handicap visuel.

6 Conclusion

Pour conclure, nous constatons que l'intégration des collaborateurs atteints de handicap visuel se passe généralement bien. Selon les entreprises et les secteurs, les collaborateurs ont des contacts avec les clients. D'une façon générale, la phase de mise au courant est décrite comme nécessitant beaucoup de temps. Pendant cette période, la tâche et le rôle des assistants sont particulièrement importants. Ils s'occupent d'une part de l'aménagement concret du lieu de travail et d'autre part de la sensibilisation des autres collaborateurs et collègues. Il est essentiel que l'environnement de travail soit aménagé de façon stable, étant donné que la continuité et la constance des conditions de travail extérieures sont un facteur très important pour garantir le succès de la vie professionnelle des collaborateurs atteints de handicap visuel. Il a de plus été constaté que, malgré un processus de normalisation ayant rendu le handicap quasiment „invisible“, une charge supplémentaire au niveau du temps ou un ralentissement des processus de travail subsistent.

Annexe

Déroulement de la discussion lors des discussions de groupe avec les employeurs

1. Begrüssung und Vorstellen der Personen.
Mot de bienvenue et présentation des participants
2. Einführung in das Thema: *Erwerbsleben und Sehbehinderung.*
Introduction du thème: Travail professionnel et handicap visuel
3. Diskussionsfragen: *Abfragen der individuellen Erfahrungen.*
Questions concernant les expériences personnelles
 - a. Bestand die Sehbehinderung bereits von Anfang oder ist sie während der Dauer des Arbeitsverhältnisses? Haben Sie von der IV Zuschüsse erhalten?
Les collaborateurs concernés ont-ils été engagés avant ou après l'apparition du handicap visuel ? L'entreprise a-t-elle reçu des subsides de l'AI?
 - b. Wie und wann wurde die Sehbehinderung kommuniziert (gegenüber wem/Stab/Management/Belegschaft)
Quand et par qui avez-vous été informé-e que vous alliez travailler avec une personne handicapée de la vue ? Que vous a-t-on expliqué ou demandé de faire ?
 - c. Wie tangiert die Sehbehinderung das Arbeitsleben inhaltlich (Arbeitsqualität)?
A votre avis, comment le handicap visuel affecte-t-il le travail de la personne concernée (ou sa qualité) ?
 - d. Wie tangiert die Sehbehinderung das Arbeitsleben organisatorisch? Haben Sie Vorkehrungen treffen müssen?
A votre avis, comment le handicap visuel affecte-t-il l'organisation du travail ? Avez-vous dû prendre des précautions particulières ?
 - e. Wie tangiert die Sehbehinderung das Arbeitsleben kommunikativ/im Team?
A votre avis, comment le handicap visuel affecte-t-il la communication entre la personne concernée et vous-même, et entre elle et l'équipe de travail ?
 - f. Gibt es Ansprechpersonen im Betrieb?
Y-a-t-il des personnes de contact dans l'entreprise ?
 - g. Haben Sie ein Arbeitsverhältnis beenden müssen aufgrund der Beeinträchtigungen durch die Sehbehinderung?
Avez-vous dû mettre fin à un rapport de travail à cause des problèmes visuels d'un collaborateur ou d'une collaboratrice ?
 - h. Haben Mitarbeitende mit Sehbehinderung Beschwerden eingelegt? Wie ist das Verhalten der Betroffenen gegenüber Vorgesetzten?
Est-il arrivé que des personnes atteintes de handicap visuel se plaignent ? De quoi ? Comment les personnes concernées se comportent-elles envers leurs supérieurs ?
4. Abfragen der positiven Aspekte
Questions sur les aspects positifs
5. Abfragen der negativen Aspekte
Questions sur les aspects négatifs
6. Abschlussrunde
Tour de table final
7. Ausblick
Perspectives

Bibliographie

- Adler, J., Wohlgensinger, C., Meier, S. & Hättich, A. (2011). *Zur Lebenslage hörsehbehinderter und taubblinder Menschen in unterschiedlichen Lebensabschnitten in der Schweiz*. Téléchargé le 29.5.2013 à l'adresse: http://www.hfh.ch/webautor-data/70/Lebenslage_taubblinder_Menschen_Jan2011.pdf
- Aït-Ali, B. & Lesieur, G. (2010). *L' évaluation et la compensation du handicap. Guide ergonomique pour l'aménagement des situations de travail*. Toulouse: Octarès.