

GRANDE ENQUETE NATIONALE

LES SALARIES FRANÇAIS

FACE AU HANDICAP

MIEUX COMPRENDRE LA RELATION AUX
PERSONNES HANDICAPEES POUR FACILITER LES
RAPPORTS PROFESSIONNELS ENTRE
PERSONNES HANDICAPEES ET VALIDES

DOSSIER DE PRESSE



Mai 2008

GRANDE ENQUETE NATIONALE

LES SALARIES FRANÇAIS FACE AU HANDICAP

SOMMAIRE

- **Une enquête nationale** Page 3
 - ◇ Introduction
 - ◇ Principaux résultats

- **Des partenaires engagés** Page 7
 - ◇ Togeth'Art
 - ◇ Etre Handicap Information
 - ◇ Ipsos Public Affairs

- **Six grands sponsors** Page 9
 - ◇ Air France
 - ◇ Crédit Agricole S.A.
 - ◇ PPR
 - ◇ Sanofi-Aventis
 - ◇ Société Générale
 - ◇ STMicroelectronics

Contacts Presse :

MEM COMMUNICATION
Mireille Merlé

+33 (0)1 42 70 44 53

+33 (0)6 08 32 48 71

contact@memcommunication.com

UNE ENQUETE NATIONALE

INTRODUCTION

Quelle perception les salariés français ont-ils du handicap ?

Comment réagissent-ils face aux handicapés ? Quelles sont leurs motivations et leurs besoins pour améliorer leur rapport au handicap ? Comment leur entreprise favorise-t-elle le développement d'une bonne relation entre personnes valides et handicapées ?

*Pour le savoir, le cabinet conseil en dynamique humaine **Togeth'Art**, la revue spécialisée **ÊTRE Handicap Information** et **six grandes entreprises françaises** (Air France, Crédit Agricole, PPR, Sanofi-Aventis, STMicroelectronics, Société Générale), se sont associés pour mener la première enquête nationale sur le sujet.*

*L'institut **Ipsos** a donc réalisé du 4 au 14 avril dernier une étude on line auprès d'un échantillon représentatif d'un millier de salariés français.*

- **Le contexte de l'enquête**

- ◆ Les personnes handicapées seraient entre 1 et 5 millions en France, en fonction des définitions retenues ; elles sont censées représenter 6 % au moins des effectifs des entreprises de plus de 20 salariés...
- ◆ Aujourd'hui, les personnes handicapées accèdent plus facilement au monde du travail mais, entre leur recrutement et la réussite de leur intégration, il est nécessaire de prendre en compte l'accueil et la réaction des personnes valides.

- **Les objectifs de l'enquête**

- ◆ Primo, déterminer les phénomènes subjectifs en jeu dans les relations entre personnes valides et handicapés par une mesure objective dont les évolutions seront suivies dans la durée - l'enquête ayant vocation à se transformer en baromètre bisannuel ;
- ◆ Secundo, permettre à chaque entreprise et administration en France de se situer par rapport à une référence nationale ;
- ◆ Tertio, définir puis affiner dans le temps les campagnes de sensibilisation menées auprès des personnes valides tout en aidant les personnes handicapées à mieux comprendre les réactions et attentes des autres salariés.

LES PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUETE

Concernés dans une proportion significative, observateurs des différents types de handicap, les salariés français vivent leur relation avec une personne handicapée sur un mode riche et diverse. Globalement à l'aise, ils sont capables de préciser la nature de leurs ressentis, largement plus positifs que négatifs.

- ◆ **36% des salariés français se déclare concernés personnellement par le handicap**, qu'il s'agisse d'un ami, de la famille, ou que la personne soit elle-même handicapée. Cette proportion monte à 45% pour les personnes de 50 ans et plus, et 45% également pour les salariés travaillant dans une équipe où il y a au moins une personne handicapée.
- ◆ Interrogés sur le handicap de la dernière personne handicapée qu'ils aient rencontrée, les salariés montrent qu'aujourd'hui **le handicap n'est plus uniquement associé à une incapacité physique** : si 56% des handicaps mentionnés sont liés à une mobilité réduite (fauteuil roulant, canne, béquille, ...), les handicaps psychiques et mentaux représentent respectivement 17 et 16% des situations décrites, devant les handicaps auditifs (13%) et visuels (11%).
- ◆ On observe **que les salariés français sont globalement à l'aise dans leurs relations avec une personne handicapée** : sur une échelle de 1 (pas du tout à l'aise) à 10 (parfaitement à l'aise), ils donnent une note de 6,9 en moyenne pour décrire une rencontre récente avec une personne handicapée. **Mais cette moyenne cache des disparités importantes** : une majorité de salariés (58%) déclare avoir été « très à l'aise » (note 9 à 10) ou « assez à l'aise » (note 7 à 8), tandis que 4 % ont eu le sentiment d'être « pas du tout à l'aise » (note 1 à 2) et encore 13 % « pas à l'aise » (note 3 à 4). Il y a peu de corrélations entre la note et les caractéristiques socioprofessionnelles de la personne interrogée, montrant qu'il s'agit avant tout des résultats d'une expérience personnelle. A ce titre, il faut noter que les salariés ayant au moins une personne handicapée dans leur service donnent une note (7,3) significativement supérieure à celle des salariés n'en ayant pas (6,8).
- ◆ Invités à évaluer leurs ressentis sur une échelle de 1 à 10 (1 qualifiant ce qu'ils n'ont « pas du tout ressenti », et 10 ce qu'ils ont ressenti « énormément »), c'est toute **une riche palette de ressentis qui a été exprimée, dont la tonalité est beaucoup plus positive que négative**. Viennent en premier la *sympathie* (7,5/10) et *l'envie d'aider* (7,3), devant *l'admiration* (6,1). *La répulsion* et *la peur* sont très peu ressenties (1,8 et 2,3 respectivement), mais *la pitié* (3,0), *la gêne* (3,8) et surtout *la maladresse* (4,2) sont plus significativement présentes. *La compassion*, dont le signe est plus ambigu, reçoit une note moyenne de 5,6/10. Il faut noter que, à chaque fois, c'est **plus de 95% des salariés qui ont été capables de remonter à la source de leurs ressentis, preuve que la rencontre avec une personne handicapée ne laisse jamais indifférent**.

Loin de se contenter du statu quo, les salariés ont envie d'améliorer encore leurs capacités à entrer en contact avec les personnes handicapées, ceci bien sûr pour des motifs personnels mais aussi tout simplement altruistes. Ils ont leur avis sur les moyens d'y parvenir et souhaitent avant tout apprendre par l'expérience.

- ◆ **Les salariés français considèrent en grande majorité qu'il est important pour eux de progresser dans leurs capacités de contact avec les personnes handicapées** : plus d'un salarié sur deux (57%) déclare que ce serait quelque chose de très (notes 9 à 10) ou d'assez important (note 7 à 8), tandis que 10 % seulement pensent que pour eux, cela serait pas du tout (notes 1 à 2) ou peu (note 3 à 4) important. Il faut noter qu'il s'agit là d'un souhait très personnel, non corrélé avec l'importance des actions menées en faveur du handicap par leur entreprise.
- ◆ **Les motivations pour progresser sont en même temps altruistes et orientées vers un bénéfice personnel.** Invités à classer du moins important (1) au plus important (6) les facteurs qui pourraient les motiver pour améliorer leurs capacités relationnelles avec les personnes handicapées, les salariés placent en premier (4,7) leur envie de « vivre en bonne intelligence avec tout le monde », puis (4,0) « l'envie d'entraider ». Le désir de contribuer à son propre « développement personnel » (3,4) est important également, suivi (3,2) par celui « d'améliorer les relations humaines dans mon entreprise ». Le fait d'être « concerné personnellement ou dans mon entourage proche par le handicap » (3,0) et la nécessité de « diminuer ma gêne, mon stress dans ces situations » (2,8) viennent en dernier parmi les motivations de progrès.
- ◆ **Pour réaliser ces progrès, les salariés sont avant tout demandeurs d'expériences et de relations directes avec les personnes handicapées.** Parmi six moyens à classer du moins utile (1) au plus utile (6), ce sont les « échanges et partages d'expériences avec les personnes handicapées » qui viennent en premier (4,5), suivis par « des expériences qui me permettent de me rendre compte de ce que vit une personne handicapée » (4,0). Viennent ensuite « des informations sur le handicap de cette personne » (3,9) et « des échanges et partages d'expériences avec des personnes valides ayant fait le même type d'expériences » (3,5). Les « lectures et/ou visionnages de documents sur la question (2,8) ou « un séminaire théorique ou pratique sur le handicap » (2,3) sont considérés comme les moins utiles.

En permettant au quotidien l'expérience de la relation entre personnes valides et handicapées, les entreprises et administrations ont un rôle essentiel à jouer, si elles savent rendre leur politique lisible et leurs outils adaptés. Les salariés, eux, se disent prêts à accueillir une personne handicapée dans leur service, et encore plus lorsqu'ils en ont déjà fait l'expérience.

- ◆ Au niveau national, la **lisibilité des actions menées par les entreprises et administrations en faveur du handicap peut encore progresser.** En moyenne 25% des salariés savent que des actions sont menées par leur entreprise et de quoi il s'agit, tandis que 20% savent que des actions sont menées mais ne savent pas exactement de quoi il s'agit. 29% ne savent pas si leur entreprise mène des actions et/ou ne sont pas au courant, et enfin 25% déclarent qu'elle n'en mène pas. A noter que **les résultats sont directement proportionnels à la taille de l'entreprise, traduisant la différence des moyens mis en œuvre** : les salariés globalement informés sont 64% dans les entreprises de plus de 1000 salariés, mais seulement 17% dans celles de moins de 20 salariés.
- ◆ **Lorsque la politique est lisible, les salariés considèrent qu'il s'agit d'un enjeu important pour leur entreprise.** Près de 90% des salariés dont l'entreprise ou l'administration mène des actions claires reçoivent le message qu'il s'agit d'un enjeu « très important » ou « plutôt important », tandis que la proportion tombe à 74,5% lorsque le salarié ne sait pas

exactement de quoi il s'agit, et 38% seulement lorsque le salarié ne sait pas et/ou n'est pas au courant de la politique menée. **Toutefois, accueillir effectivement une personne handicapée reste la meilleure façon de faire passer le message** puisque celui-ci est reçu par 75% des salariés dont le service accueille au moins une personne handicapée, et 47% seulement dans l'autre cas.

- ◆ **Les ressources mises par les entreprises et les administrations à la disposition des salariés pour progresser sont perfectibles**, seulement 7% des salariés les estimant parfaitement adaptées et 31% plutôt adaptées, soit 38% seulement de globalement satisfaits. Il faut toutefois préciser que **ce taux passe à 66% dans les entreprises ou administrations dont les salariés connaissent les actions menées en matière de handicap**.
- ◆ **Au total, les salariés sont en majorité prêts à accueillir une personne handicapée dans leur service** (ou une autre s'il y en a déjà), dans l'hypothèse où ils seraient sollicités pour le faire : 63% des managers et 59% des collaborateurs s'estiment tout à fait ou plutôt préparés. L'expérience aidant, **la proportion augmente sensiblement pour ceux d'entre eux qui ont déjà au moins une personne handicapée dans leur équipe** (78% et 82% respectivement)

En conclusion de cette enquête, on peut retenir que les salariés français vivent leur relation avec le handicap en grande partie au travers de leurs expériences personnelles, riches en ressentis. C'est de cette expérience qu'ils partent pour trouver leurs motivations à progresser, plus que des politiques menées par leur entreprise. Mais les entreprises, grâce à leur capacité à offrir des ressources pour s'améliorer, et surtout en permettant à leurs salariés de vivre l'expérience de la relation au handicap par la présence de personnes handicapées dans les services, apportent concrètement une solution à ce désir.

Un cercle vertueux se met alors en place, qui rend lisible les actions des entreprises et satisfait les attentes des salariés. Engagé dans les grandes entreprises, ce mécanisme trouvera une extension naturelle dans les plus petites.

DES PARTENAIRES ENGAGÉS

ÊTRE HANDICAP INFORMATION, magazine grand public spécialisé

ÊTRE Handicap Information a informé les principales entreprises françaises et transmis son savoir-faire en matière de handicap.

Créé en 1992, *ÊTRE Handicap Information* est un magazine bimestriel généraliste, grand public, destiné aux personnes handicapées et à leur famille. Il recense les données utiles et pratiques sur tout ce qui tourne autour du handicap, depuis l'insertion professionnelle jusqu'au droit, à la santé, la scolarité, l'accessibilité, le sport et les loisirs ... Il décrit les initiatives novatrices dans tous les domaines en France et en Europe. Chaque année, il réalise un numéro double entièrement consacré à un même thème, avec de nombreuses adresses indispensables : Le Handicap à la lumière du cinéma Français, Le Guide de l'emploi, Le Guide de la formation, La Guide de la santé mentale, Le Guide de la scolarité, Le Guide de l'accessibilité ...

Par ailleurs, la revue est à l'origine du Club ÊTRE, qui regroupe aujourd'hui près de 200 chargés de mission handicap des grandes entreprises françaises, au sein duquel les membres échangent sur toute question relative au handicap, promeuvent les accords d'entreprises et conventions en faveur d'une politique d'insertion des travailleurs handicapés et échangent avec les responsables politiques afin de défendre aussi bien les travailleurs handicapés que les entreprises ...

Contact ÊTRE HANDICAP INFORMATION :

ANNE VOILEAU

Rédactrice en chef et Directrice de la publication

01 45 72 04 23

anne-voileau@etre-handicap-info.com

TOGETH'ART, spécialiste de la dynamique humaine

Togeth'Art a conçu l'enquête selon sa méthodologie expérientielle/émotionnelle.

L'originalité de ce cabinet de service et de conseil réside dans la prise en compte, dans le monde professionnel, des facteurs « expériences et émotions ». Pour ses clients - entreprises privées ou publiques - il diagnostique les phénomènes émotionnels en jeu, puis élabore des scénarii expérientiels pour faire évoluer les comportements. Il aide ainsi à dépasser les réactions négatives face à la diversité (handicap, sexe, culture, ...) pour la transformer en richesse, à optimiser les relations et le travail en équipe, à mobiliser une dynamique positive dans les projets.

Quelques exemples de réalisations de Togeth'Art :

- Fil rouge dans des séminaires d'intégration pour créer un esprit de corps chez les jeunes salariés, grâce à l'utilisation d'univers détournés comme le vin, le parfum ou le cinéma.
- Création d'un programme d'ouverture à la diversité qui mêle interactions à distance et réunions de groupe pour travailler sur la réaction à la différence.
- Aide à la réussite humaine d'une fusion en cours dans une entreprise publique, grâce aux Sources du Nil, un jeu autour de l'ethnologie, qui permet de s'entraîner à la découverte de l'autre avec un esprit ouvert et positif.
- Reconstruction de l'identité collective autour du métier d'une entreprise, via le Bus des Idées, un système de collecte des idées générées par des stimuli artistiques reçus sur le web.

Contact TOGETH'ART :

LAURENT RYCKELYNCK

Fondateur et responsable des études

06 80 04 58 91

l.ryckelynck@togethart.com

EMMANUEL PERRET

Responsable pôle diversité

06 62 27 01 58

e.perret@togethart.com

IPSOS PUBLIC AFFAIRS, spécialiste des enquêtes d'opinion

IPSOS Public Affairs a réalisé cette enquête auprès 1010 personnes de 18 à 65 ans, dont 97.3 % de valides, via son panel online entre le 4 et le 14 avril 2008.

Filiale du troisième groupe mondial d'études par voie d'enquêtes, IPSOS Public Affairs se consacre aux enquêtes d'opinion. Le département Opinion et Recherche sociale a mené ce baromètre, qui sera actualisé tous les deux ans, à partir d'un échantillon représentatif de la population salariée française, issu de son panel on-line.

Contact IPSOS :

FRANÇOIS KRAUS

Chargé d'études

01 41 98 90 59

SIX GRANDS SPONSORS

Les six grandes entreprises françaises sponsors de cette première enquête nationale ont apporté leur expérience et leurs moyens financiers à l'opération. Elles sont toutes engagées activement dans des opérations liées au handicap.

AIR FRANCE

Air France, qui compte quelques 64 000 personnes, assure 1700 vols par jour. Sa flotte compte 393 avions, dont 134 appareils régionaux exploités par ses filiales Britair, Cityjet et Régional. Air France est membre fondateur de l'alliance aérienne Skyteam.

En mai 2004, Air France et la compagnie néerlandaise KLM se sont rapprochées pour donner naissance au premier groupe aérien européen et à la première compagnie aérienne mondiale en terme de chiffre d'affaires. Les deux compagnies offrent à leurs clients les bénéfices d'un double réseau, avec 237 destinations dans 104 pays.

Depuis plus de 15 ans, Air France est activement engagée dans le domaine de l'intégration professionnelle des personnes handicapées. Avec une équipe et un budget dédiés, la compagnie se donne les moyens de ses ambitions. Aujourd'hui, plus de 1400 collaborateurs handicapés travaillent dans l'entreprise, tous handicaps et tous métiers confondus. Seule prime la compétence. Le but à atteindre est de leur permettre de travailler à égalité d'effort avec leurs collègues valides. Le site de recrutement Internet Air France possède un lien vers la « Mission Handicap ».

Contact AIR FRANCE:

CAROLINE MILOUS

Chef de projet Handicap et Ressources Humaines

01 41 56 78 00

CRÉDIT AGRICOLE S.A.

Aux côtés des Caisses régionales, avec le réseau LCL et les filiales spécialisées par métier, Crédit Agricole S.A. occupe des positions de premier plan en France et en Europe dans la banque de proximité et les métiers qui lui sont liés. Calyon, sa filiale de banque de financement et d'investissement, compte parmi les premiers acteurs européens. Son dispositif international lui permet d'accompagner ses grands clients dans le monde.

Fidèle à son engagement d'une croissance durable et rentable, Crédit Agricole S.A. met en œuvre un modèle équilibré, diversifié et à fort potentiel. Son objectif est double : renforcer les positions de leader du groupe Crédit Agricole en France, et assurer le développement des acquisitions réalisées à l'international.

Dans le respect de son organisation décentralisée, le Groupe fonde son développement sur des valeurs partagées de cohésion, d'ouverture et de responsabilité.

Dès 2005 un accord de groupe en faveur de l'emploi des personnes handicapées a été signé par l'ensemble des partenaires sociaux. A fin 2007, 125 recrutements ont été réalisés, 540 collaborateurs des sociétés du groupe ont bénéficié d'actions sauvegardant leur emploi ou améliorant leurs conditions de travail afin de conserver toutes leur compétences.

Toutes ces réalisations s'accélèrent grâce à des actions de sensibilisation auprès des dirigeants (concert de Grand Corps Malade ...), des managers (animations par des troupes de théâtre d'entreprise ...), et de l'ensemble du personnel (support audio-visuel, expositions photos, démonstrations handisports ...).

Un second accord de groupe vient d'être signé pour la période 2008 - 2010.

Contact CREDIT AGRICOLE S.A. :
PHILIPPE LE RESTE
Responsable Mission Handicap
01 43 23 90 42

PPR

A travers ses marques, ses enseignes (Fnac, Redcats, Conforama, CFAO, Puma, Gucci Group) et ses métiers, PPR rassemble une grande diversité de clients et de collaborateurs.

Conscient de cette richesse et aussi de la nécessité d'aller plus loin, le Groupe s'engage à promouvoir l'égalité des chances et la diversité dans ses équipes. Il a ainsi créé en 2004 sa Mission Handicap, dont l'objectif est de définir la politique du Groupe en matière d'emploi de personnes handicapées.

Les cinq axes fondateurs de cette politique sont :

- ✓ **Le recrutement** : identifier de nouveaux partenaires pour le recrutement et atteindre un objectif quantifié d'embauches
- ✓ **Le maintien dans l'emploi** : trouver des solutions pour repositionner des collaborateurs et mener des actions de prévention des inaptitudes
- ✓ **La formation** : développer l'employabilité des travailleurs handicapés, accueillir des stagiaires en formation initiale ou professionnelle, construire des partenariats avec l'enseignement supérieur
- ✓ **La sensibilisation/la communication** : sensibiliser et mobiliser l'ensemble des collaborateurs pour combattre les préjugés et faire une place au handicap dans l'entreprise
- ✓ **Le partenariat avec le secteur protégé**

Contact PPR :
LESLIE CHAFFOT
Responsable Projets Développement Social
01 45 64 63 70

SANOFI-AVENTIS

Sanofi-aventis est un leader mondial de l'industrie pharmaceutique. Depuis plus de 15 ans, le Groupe s'engage vis-à-vis des personnes handicapées et plus particulièrement de ses salariés handicapés. Cet engagement se concrétise d'abord par l'existence au sein de la Direction des Ressources Humaines de la Mission Handicap Groupe, épaulée par un réseau de correspondants sur les sites en France et dans le monde. Elle travaille à concrétiser les engagements forts du Groupe : l'insertion de personnes handicapées, le maintien dans l'emploi de salariés handicapés, la formation/sensibilisation des salariés et de l'encadrement sur le handicap, et les contrats/collaborations avec le secteur protégé, où travaillent des personnes plus lourdement handicapées.

Un premier accord d'entreprise sur l'emploi des personnes handicapées, a été signé en 2006 pour 3 ans avec les organisations syndicales pour les activités en France. Fin 2007, le Groupe comptait 777 collaborateurs handicapés.

Contact SANOFI-AVENTIS :

DELPHINE VALTIER

Responsable Mission Handicap

01 53 77 85 45

SOCIETE GENERALE

Le groupe Société Générale a décidé de relever un défi majeur : que le handicap ne soit plus un frein à une vie sociale et à une carrière professionnelle ... Il mène donc des actions par le biais de partenariats et soutiens à des associations (Fédération Française Handisport et Association des Paralysés de France) et a conclu un accord avec les partenaires sociaux le 4 mai 2007, qui met en place la Mission Handicap SG. Cet accord, qui porte sur une période de 4 ans, l'engage sur des objectifs précis : conduire une politique de recrutement volontariste avec 160 nouveaux collaborateurs et 40 stagiaires ; favoriser le maintien dans l'emploi via la formation, la gestion de carrière, l'aménagement des postes (...); organiser des actions de formation et de sensibilisation auprès des managers, acteurs RH et collaborateurs ; développer le recours aux entreprises du milieu adapté pour des prestations de reprographie, de restauration ou d'entretien d'espaces verts ...

Contact SOCIETE GENERALE :

BERNARD CAUCHY

Responsable Mission Handicap

01 42 14 94 24

STMICROELECTRONICS

Le fabricant de semi-conducteurs a signé plusieurs accords d'entreprise pour l'insertion des personnes handicapées avec les partenaires sociaux sur 4 de ses sites français (Grenoble, Rousset, Crolles et Tours). Il a réalisé depuis 2006 plus de 160 adaptations de postes pour des salariés handicapés, et en a intégré près de 20. A cet effet, le groupe a mis en place une formation pour accompagner les RH et les managers dans leur démarche d'intégration des personnes handicapées ; un programme de sensibilisation au handicap pour les salariés. Ces actions se sont également renforcées par la création d'un partenariat pour de nouvelles formations en alternance, la signature de contrats avec des ateliers protégés pour la sous-traitance d'entretien d'espaces verts, de reprographie, etc. Enfin, parmi les projets en cours, STMicroelectronics a conclu un partenariat avec une ONG internationale pour développer de nouveaux produits logiciels innovants destinés à des applications pour non-voyants qui seront présentés à la labellisation d'un pôle de compétitivité.

Contacts STMICROELECTRONICS :
THIERRY MAZILLE / DANIELE BONACHE
Coordinateurs Missions Handicap
04 76 92 66 87

