

La sensibilisation :

- ✓ [GSK](#)
- ✓ [la Fédération Wallonie Bruxelles](#)
- ✓ [le magasin Carrefour de Mons](#)

Le recrutement (et l'intégration) :

- ✓ [La commune de Fleurus](#)
- ✓ [la Résidence Béthanie à Namur](#)
- ✓ [l'entreprise de travail adapté Les Ateliers du Monceau](#)

La formation :

- ✓ [la pépinière New ArboPlants](#)
- ✓ [l'espace Bien-être Ghislain Leger à Liège](#)
- ✓ [le CRP \(Centre Régional de soins Psychiatrique\) Les Marronniers](#)

L'ajustement des situations de travail :

- ✓ [le Service Public de Wallonie](#)
- ✓ [le FOREM](#)
- ✓ [le magasin Extra d'Herstal](#)

Sensibilisation

En entreprise, le mot « handicap » génère encore trop souvent des stéréotypes négatifs. Des mots tels que « limites », « difficultés », « freins » sont souvent évoqués. Démystifier le handicap est une option prise par certaines entreprises. Différentes actions sont possibles pour arriver à sensibiliser la direction, les RH ou encore les travailleurs.

GSK, La Fédération Wallonie Bruxelles et le magasin Carrefour de Mons et partagent leurs expériences.

Un projet global chez GSK...

« Notre mission est d'aider les personnes à faire plus, se sentir mieux, vivre plus longtemps, quelle que soit leur diversité ! » confie Emmanuel Amory, le vice-président des opérations internationales chez GSK. Il ajoute : *« Soutenir une personne en situation de handicap rentre dans nos missions, il est donc logique pour nous, d'œuvrer à épauler nos travailleurs en situation de handicap en améliorant encore leurs conditions de travail, et également d'intégrer de nouveaux travailleurs ! »*.

L'une des valeurs de l'entreprise est le respect des autres. C'est sur cette base qu'est né un programme d'inclusion visant à attirer, recruter, inclure, intégrer mieux les travailleurs issus de la diversité. Quatre axes (recrutement, infrastructure, sensibilisation et lien avec le monde associatif) sous-tendent les actions concrètes.

Depuis deux ans, l'entreprise sollicite son personnel sur la thématique. 35 « ambassadeurs » œuvrent à l'heure actuelle au projet. Monsieur Amory revient sur ce premier cheminement : *« c'est une thématique difficile, nous avons souhaité nous faire aider en rencontrant notamment des associations et en écoutant nos travailleurs en situation de handicap. Dans nos métiers de production, il faut être créatif, trouver des solutions innovantes »*. Il continue : *« Pour faciliter l'intégration de nouveaux travailleurs, la*

stratégie choisie est dans un premier temps de sensibiliser le top management afin de faire percoler les idées dans le reste de l'organisation. »

Les premières actions de sensibilisation ont amorcé les changements de vision : l'accueil de stagiaire lors du DUOday*, la participation des managers au spectacle humoristique « 25 minutes qui bousculent » d'Horizon 2000*, la signature de partenariats (notamment avec CAP48), ... Les 3 et 4 décembre dans le cadre de la journée internationale des personnes handicapées, des activités sont prévues pour le personnel (stands, spectacles, jeux, ...). Fatiha El Azzouti coordonne la mise en place de ces journées. Elle nous explique que le projet Inclusion est beaucoup plus large : « *Nous avons notamment beaucoup réfléchi à l'accessibilité. Dorénavant dans chaque site, nous aurons par exemple une salle de réunion accessible aux PMR, personnes malentendantes et malvoyantes. Nous testons également un système de détection du badge à distance, ce qui fera plaisir aux personnes moins valides mais aussi aux valides !* »

Madame Derep, responsable des recrutements, travaille, elle aussi au projet : « *Nous avons souhaité former les équipes, notamment sur les biais inconscients. Il s'agit de les comprendre et de les surmonter en évitant tout préjugé. Un travail également porte sur l'amélioration des offres d'emploi en les rendant le plus neutre possible car certains mots, certaines expressions parlent plus à des candidats masculins et d'autres attirent plutôt les candidates et en ajoutant des éléments visant à attirer les candidats issus de la diversité par une communication sur nos valeurs, la culture d'entreprise ouverte, la non-discrimination et l'assistance aux candidats qui ont des besoins spécifiques ou encore le fait de donner sa chance à tous* ». Ainsi, les offres d'emploi et les courriers d'invitation en interview comprennent dorénavant également cette phrase : « *Si vous avez besoin d'assistance ou d'aménagements particuliers, soit pour participer au processus de recrutement, soit pour vous permettre d'exercer votre travail, nous vous remercions de bien vouloir nous en informer de manière à ce que nous puissions prendre les mesures adéquates.* » La demande d'une personne PMR a entamé une réflexion en interne sur l'accessibilité de la navette de bus et dorénavant des solutions sont possibles.

Madame Derep va plus loin : « *Nous avons proposé un stage d'une semaine à 4 stagiaires, deux ayant réalisés un DUOday et 2 proposés par la Fédération Francophone des Sourds de Belgique. L'une des personnes malentendantes a réussi sa certification d'inspection visuelle, et nous mettons tout en œuvre pour l'engager prochainement* ».

Le projet est global et vu sur le long terme. D'autres actions fleurissent : comme l'augmentation des asbl en charge de l'aide aux personnes handicapées que le personnel peut soutenir lors des « Oranges Day » (1 journée par an, les travailleurs peuvent donner du temps pour aider une association tout en étant rémunérés) ou encore, un service d'adaptation du poste de travail qui est contacté en direct par les travailleurs souhaitant un aménagement !

***DUOday**

Durant cette journée, les entreprises participantes créent un duo entre un travailleur de l'entreprise et un stagiaire en situation de handicap. Le DUOday implique une participation active aux tâches habituelles du travailleur de l'entreprise et/ou une observation de son travail. Les objectifs sont de favoriser le travail des personnes en situation de handicap, de permettre aux entreprises de découvrir leurs capacités et pour le stagiaire, de prendre connaissance des exigences d'un poste, d'un métier, d'une entreprise. Prochaine édition : 16 mai 2019 www.duoday.be

***Spectacle « 25 minutes qui bousculent »**

25 minutes pour faire changer les perceptions concernant le handicap ! C'est le défi relevé par l'asbl Horizon 2000. L'objectif de ce spectacle court est de déconstruire les préjugés et de faire réfléchir à ses propres représentations. Le spectacle est destiné, en priorité, aux employeurs et peut être financé par l'AViQ dans le cadre d'un projet européen (FSE).

La sensibilisation au sein du Ministère de la Fédération Wallonie Bruxelles...

Pour répondre à l'objectif d'inclusion des personnes en situation de handicap au sein du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Ministre de la Fonction publique, André Flahaut et la Ministre de l'Egalité des Chances, Isabelle Simonis, ont soutenu l'engagement d'une Conseillère Fonction publique inclusive.

Depuis son arrivée en 2016, Julie Barozzini, qui assure cette mission, a mis en place différentes actions de sensibilisation : animation à l'attention des membres du personnel à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées (officiellement le 03/12) en 2016, 2017 et prévue en 2018, séances de sensibilisation* pour le personnel d'encadrement, le service de la sélection et le réseau en personnel de chaque Administration générale, articles thématiques et témoignages via les canaux de diffusion internes, intervention dans le cadre d'une conférence intitulée « Pour comprendre la langue des signes », collaboration à la formation à la diversité pour l'ensemble des acteurs intervenant dans le processus de sélection (afin d'éviter une discrimination inconsciente dans le choix des candidats),... « Les retours de ces différentes actions sont positifs. Elles aident à se sentir bien et à l'aise par rapport au handicap. Une démythification, par exemple, est un moment qui permet de poser des questions, d'avoir des « astuces » pour évoquer le handicap, ...»

Au-delà de la sensibilisation du personnel, elle analyse, au cas par cas, les situations de travail et recherche (avec l'aide d'associations spécialisées) des ajustements à mettre en place, si cela s'avère nécessaire, pour un.e nouveau.elle travailleur.euse ou un.e travailleur.euse devenu.e handicapé.e dans le courant de sa carrière.

L'ensemble de ces actions visent l'amélioration de l'inclusion de personnes en situation de handicap au sein du Ministère sur le plan qualitatif et quantitatif (en lien avec l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française relatif à l'emploi de personnes handicapées du 21/12/2000 qui fixe l'obligation d'emploi du Ministère à 2,5% des emplois prévus au cadre). Par ailleurs, en référence à l'article 5 de cet arrêté, le Gouvernement de la Fédération Wallonie Bruxelles a pris la décision, en date du 18/07/2018, de réserver 5% des emplois qui pourraient être octroyés dans le cadre de l'adaptation du Contrat d'Administration aux personnes en situation de handicap et ce de manière prioritaire. Ceci afin de soutenir l'évolution du nombre de personnes en situation de handicap au sein du MFWB.

« C'est une fonction nécessaire qui consiste à proposer des actions, les soutenir, les rappeler. Il s'agit d'un challenge permanent : attirer les candidatures de personnes en situation de handicap, maintenir à l'emploi les travailleur.euse.s qui deviennent handicapé.e.s, ... Petit à petit, l'ouverture d'esprit par rapport au handicap augmente mais tout n'est pas acquis ! Il est nécessaire d'avoir un travail permanent de sensibilisation ». Julie Dethaye, Directrice de la Direction de la Sélection et de l'Engagement, confirme : « elle fait un travail énorme de terrain. Il est difficile de le quantifier, mais je suis sûre que nous verrons les résultats sur le long terme. »

***Sensibilisation au handicap**

La sensibilisation a pour but de faire découvrir que le.la travailleur.euse en situation de handicap est avant tout un.e travailleur.euse avec des compétences, des connaissances,... et qui a, entre autres, une particularité dont il faut tenir compte : son handicap.

Ces (demi-) journées, dont le contenu s'adapte à chaque public-cible, proposent une alternance entre des rencontres avec des travailleur.euse.s handicapé.e.s qui témoignent de leur vécu, des moyens qu'ils ont mis en place pour compenser leur handicap ainsi que des mises en situation plus pratico-pratiques et des jeux de rôles pour confronter les participant.e.s au handicap au sein de leur entreprise...

L'engagement de deux stagiaires

En mars 2017 et avril 2018, le Ministère de la FWB participe également au DUOday*, action de sensibilisation des entreprises à l'emploi des personnes en situation de handicap, coordonnée en Wallonie par l'AViQ. Plusieurs services de la FWB proposent de créer un duo en accueillant un.e stagiaire. Christine et Joan participent à l'édition de 2017 en tant que stagiaires. À cette journée succédera, pour eux, un stage plus long signé avec un centre de formation agréé par l'AViQ (le Centre de Réadaptation au Travail).

En janvier 2018, Christine et Joan signent leur CDI à la Fédération Wallonie-Bruxelles. Une journée de stage fut le point de départ de leurs parcours professionnels au sein de cette institution publique !

Pour Julie : *« Lors du DUOday, le handicap est discuté « plus naturellement ». Le fait d'être dans ce cadre précis facilite la communication et crée un espace pour poser les questions sans gêne. Tout est mis en place pour que le membre du personnel d'encadrement sache à quoi s'attendre ».*

« De manière générale, le Ministère de la FWB est ouvert à l'engagement de travailleur.euse.s en situation de handicap et invite les postulant.e.s à signaler leur situation ainsi que leur besoin d'aménagement raisonnable lors de leur acte de candidature ».

Toute question relative à l'introduction d'une candidature de personne en situation de handicap peut être adressée à la cellule « Inclusion » du MFWB : soit par mail : inclusion@cfwb.be , soit par téléphone au 02/413.21.45.

Le carrefour de Mons engage aussi suite au DUOday...

Au sein de Carrefour Belgium, le DUOday* est une action qui est proposée par la centrale d'Evere à l'ensemble des magasins. Ceux qui souhaitent participer à cette action s'y inscrivent sur base volontaire. Le magasin Carrefour de Mons décide d'accueillir un candidat pour son rayon lingerie durant une semaine : Madame Passelecq, responsable RH du magasin, se souvient : *« La personne qui s'est présentée avait un problème de mobilité (elle boite) et a été accompagnée tout au long de cette semaine par une marraine qui avait le même horaire qu'elle et qui a pris le temps de lui faire découvrir le job. »*

Véronique (nom d'emprunt), qui a un handicap moteur, a fait forte impression à la responsable RH qui a lui proposé un CDD mais à une autre fonction. *« Etant donné les problèmes de mobilité de la stagiaire et les distances à parcourir dans le magasin (qui sont source de fatigue) nous avons réfléchi au poste qui lui serait le plus adapté. Elle exerce la fonction d'hôtesse de caisse, qui est plus statique et donc lui convient mieux. Elle est super motivée, toujours souriante et a un très bon contact avec le client ce qui fait sa plus-value ! »* La responsable RH continue : *« Les gens qui fréquentent le magasin apprécient que Carrefour participe à ce genre d'initiative et favorise ainsi l'inclusion des travailleurs handicapés au sein de l'entreprise. De plus nos équipes étant sensibilisées au handicap, cela n'a posé aucun problème pour intégrer et accueillir cette nouvelle collaboratrice ! »*

Mme Passelecq se souvient encore du jour où elle a annoncé son engagement en CDD à la candidate, la fierté de celle-ci d'avoir enfin un «vrai» contrat de travail parce que précédemment elle n'avait travaillé que bénévolement. *« C'est valorisant pour la personne. Et pour l'équipe avec qui elle collabore, cela a permis de relativiser certaines choses et d'améliorer la solidarité et l'esprit d'équipe ! »*

Le recrutement

Les personnes en situation de handicap font encore, à l'heure actuelle, exception dans le monde du travail. En Wallonie, parmi la population active occupée (de l'ordre de 1.300.000 travailleurs), seuls quelques 150.000 sont des travailleurs en situation de handicap (alors que 400.000 personnes se déclarent avoir des limitations liées au handicap, un problème de santé ou une maladie chronique). Encore aujourd'hui, à profil égal, des candidats mentionnant un handicap dans leur CV ont moins de chances d'être convoqués à un entretien d'embauche pour le même poste que leurs concurrents sans handicap.

Pourtant, recruter un travailleur handicapé n'implique souvent rien de plus que recruter n'importe quel autre travailleur. Il s'agit, comme dans tout processus de recrutement, de s'assurer que le candidat dispose des compétences exigées pour le poste à pourvoir ! Un travailleur en situation de handicap a souvent les mêmes besoins que tout autre travailleur pour démarrer son activité dans une entreprise. Les règles habituelles de gestion des nouveaux engagés ne doivent donc pas être fondamentalement remises en cause. Néanmoins, dans certains cas, il peut être utile de modifier quelques habitudes.

La commune de Fleurus, la Résidence Béthanie et l'ETA Les Ateliers du Monceau partagent leurs expériences...

Engagement d'un ouvrier au sein de la commune de Fleurus...

D'emblée, Madame Flevaris, Employée RH à la commune chargée de l'engagement résume la situation : *« Tout le monde est content de Jean (nom d'emprunt) »*. Pour en arriver à cette situation, tout un travail a été réalisé au sein de la commune. Le Directeur général f.f., Monsieur Maniscalco, nous confirme que *« l'entrée en fonction a été bien gérée par ses collaborateurs, ainsi que le suivi des activités du travailleur engagé »*.

Tout a commencé par la réception de la candidature spontanée de Jean. Une discussion s'amorce alors, entre Monsieur Borremans, Bourgmestre, Monsieur Maniscalco, Directeur général f.f., et Madame Michaux, Chef de Bureau RH, sur le projet d'engager un travailleur en situation de handicap dans la commune. Une proposition d'engagement reçoit le soutien unanime du Collège communal. Jean étant le seul candidat, ce projet prendra forme avec lui.

La réflexion se met en place au sein de la commune pour déterminer son lieu d'affectation. La motivation est générale, une grande majorité des services se déclare ouverte à l'accueil de ce nouveau travailleur. Une phase de formation est prévue sous la forme d'un Contrat d'Adaptation Professionnelle. Est alors pris en compte, la possibilité de former le travailleur et le besoin en personnel de ces services.

Les difficultés de Jean sont également examinées : des problèmes de mémoire à court terme, de gestion des repères spatiotemporels, ainsi que le besoin d'une alimentation régulière. Par conséquent, il est nécessaire d'organiser son travail (au minimum) en binôme, le coéquipier lui servant de mémoire.

Une réunion préparatoire facilitera cette démarche en permettant à Jean et à l'AViQ de discuter avec les différents services des tâches en regard de ses compétences, besoins, restrictions, intérêts, ... L'agent d'intégration professionnel de l'AViQ nous confie avoir *« beaucoup apprécié cette façon de travailler. Jean a déjà réalisé un contrat de formation qui ne s'est pas bien passé. Ici, la commune s'est adaptée à Jean. C'est ensuite, Jean qui a dû faire le pas suivant en s'adaptant à sa nouvelle fonction »*.

Le choix est donc fait de le « tester » dans différents services prêts à l'accueillir : Festivités, Centre Récréatif Aérés et Travaux. Lors de la signature du contrat de formation, les responsables de ces différents services étaient présents et lui ont expliqué les différentes tâches.

Tout un travail de préparation par le Service du personnel a également facilité son intégration : la remise d'un organigramme, d'un plan du bâtiment, la visite de toutes les implantations, l'explication du matériel de sécurité, l'accompagnement à la Médecine du travail. Un planning lui a été fourni toutes les deux semaines et ensuite mensuellement avec ses différentes affectations. Parallèlement, un suivi au niveau administratif et pécuniaire en collaboration avec le Service finances a été fait.

Des réunions de suivi régulières ont ensuite permis de se questionner sur son évolution, son ressenti, son travail. Après 2 à 3 mois, il a été possible de déterminer le service qui lui convient le mieux. Actuellement, il travaille au sein du Service festivités des Travaux et renforce les autres services en cas de besoin.

Concrètement, Jean et les autres ouvriers prennent connaissance tous les matins de la liste des tâches à effectuer, par exemple : podium à monter, chargement, déchargement, installation de panneaux de signalisation, positionnement de barrières, placement de chaises, ...

Son responsable actuel, Monsieur Calbert, témoigne : « *Nous avons dû le calmer au début, il courrait beaucoup ! Pour sa sécurité, nous avons restreint sa cadence. Avec l'habitude, il sait maintenant préparer le matériel dont il a besoin. Les ouvriers rangent toujours leurs outils à la même place, ce qui facilite cette préparation. Nous veillons à ce qu'il travaille toujours avec quelqu'un. Mais cela ne pose pas de difficultés puisque les tâches nécessitent d'être plusieurs en permanence. C'est une équipe qui s'entraide beaucoup. Les ouvriers ont une attitude de bons pères de famille. Jean se sent de plus en plus à l'aise, ce n'est plus le même garçon qu'au début !* ». Jean confirme : « *j'ai été bien accueilli, je me sens bien parmi l'équipe. Nous nous aidons lorsque quelqu'un a besoin d'aide. Pour moi, ce travail en équipe est rassurant.* »

Le Directeur général f.f. termine par ces mots : « *Notre réussite, c'est d'avoir anticipé le budget pour son engagement et d'avoir pris le temps de préparer son accueil. Notre objectif est de pérenniser son emploi et pourquoi pas d'étendre l'accueil à d'autres travailleurs en situation de handicap.* »

Lors de l'intégration du travailleur dans l'entreprise, l'employeur doit simplement identifier les éventuels besoins d'ajustement de la situation de travail. Une intégration réussie, c'est « le bon candidat à la bonne place dans l'entreprise ». Différents interlocuteurs peuvent soutenir cette réflexion : le futur travailleur lui-même, le médecin du travail, le conseiller en prévention interne, le responsable hiérarchique du futur travailleur, les futurs collègues ... Dans certains cas, il peut être utile d'être soutenu par des spécialistes du handicap qui faciliteront l'intégration.

[Le recrutement suite à un jobdating...](#)

En novembre 2016, dans le cadre de la Semaine Européenne de l'Emploi des personnes handicapées, l'AViQ organise un mini-jobdating (rencontres rapides entre candidats et employeurs). Pour Sophie (nom d'emprunt), il s'agira du début d'une belle histoire !

A l'époque, La Mirena (Mission Régionale de Namur) accompagne Sophie dans sa recherche d'emploi. Sa conseillère lui propose de participer à cet événement. Le groupe Korian, présent ce jour-là, découvre son CV, son parcours et une personnalité volontaire ! Sophie, infirmière de formation est expérimentée dans son domaine mais ne sait plus l'exercer à cause de problèmes de santé. Elle ne peut plus porter, faire des efforts physiques, ce qui complique sa réintégration professionnelle.

Les représentants du groupe Korian, après discussion avec Sophie, contactent la Résidence Béthanie (Maison de repos et de soins namuroise) qui est justement en réorganisation.

Monsieur Delbauve, nouveau directeur du centre à cette époque, après discussion avec Sophie, y voit une occasion de créer une fonction particulière, un poste « sur-mesure ». Son rôle principal sera l'accueil des nouveaux travailleurs, l'accompagnement des stagiaires, la gestion de tâches administratives et une aide ponctuelle en cas de nécessité dans les étages de la résidence. Le directeur revient sur ces deux années de travail : « *Sophie est une personne tempérée, patiente, c'est un vrai bonheur de l'avoir dans l'équipe.* » Il poursuit : « *il a fallu un petit peu de temps pour mettre en place sa fonction, qu'elle soit comprise par le reste de l'équipe. Sophie a aussi dû admettre qu'elle ne peut plus faire certaines choses.* » Il revient sur son recrutement : « *je n'ai pas hésité à l'engager, je suis ouvert, par mon parcours, à ce qui peut arriver à chacun, j'ai moi-même quelques problèmes de santé ! Je pense aussi qu'engager un travailleur handicapé fait partie d'une éthique. Dans notre secteur, il est normal d'avoir cette optique. J'ai constaté que les personnes qui ont un handicap acceptent mieux le handicap de l'autre. Cela crée une relation plus fluide avec les résidents. Dans une fonction antérieure, je travaillais avec une infirmière sourde muette. Elle avait la capacité, par sa présence, de calmer les résidents ayant la maladie d'Alzheimer, grâce à sa compréhension du non-verbal.* »

A la Résidence Béthanie, les personnes ont en majorité des difficultés psychiatriques, des problématiques socio-médicales, ce qui nécessite une tolérance entre travailleurs et résidents. Une approche participative et donnant des responsabilités à chacun est la philosophie utilisée par le personnel. Pendant l'entretien avec le directeur du centre, nous voyons arriver deux personnes pour la gestion du courrier, et une autre proposant de faire une petite vaisselle. Le directeur nous explique : « *Nous avons, ici, une communauté de vie très riche. Dans ce cadre, avoir des travailleurs en situation de handicap va amener à l'organisation une approche différente concernant nos résidents.* »

Actuellement, la résidence occupe 4 travailleurs en situation de handicap à des fonctions diversifiées : logopède, technicien de surface et ouvrier. Quelques aménagements ont été pris, par exemple : aider le travailleur de petite taille à accéder aux systèmes d'ouverture de la porte principale ou encore mettre à disposition un distributeur de produits de nettoyage qui libère la bonne dose de produits. Monsieur Delbauve nous confie : « *j'aime engager des personnes qui ont un vécu, je ne souhaite pas avoir des clones parce que je constate la richesse de la diversité. D'ailleurs, je reste intéressé par des candidatures de travailleurs en situation de handicap !* »

L'expérience partagée d'une entreprise de travail adapté...

L'Entreprise de Travail Adapté liégeoise « Les Ateliers du Monceau » est née de l'initiative d'une association de parents d'enfants sourds en 1985, sur le constat de la difficulté de communication lors de l'intégration d'un travailleur sourd dans une entreprise « ordinaire ». Aujourd'hui dans certaines situations, la technologie peut faciliter les échanges avec une partie importante de ces travailleurs. Depuis sa création, l'entreprise est un espace de travail bilingue : Français/Langue des signes. L'initiative est unique et malheureusement n'a jamais été reproduite ailleurs ! Pourtant, le Directeur Monsieur Klinkenberg « *rêverait de voir s'implanter d'autres structures du même type.* »

Avec le temps, les Ateliers du Monceau se sont ouverts à l'engagement d'autres types de handicap, principalement des travailleurs avec déficience intellectuelle légère. Actuellement, sur les 140 travailleurs, une majorité est sourde ou malentendante. L'encadrement entendant est tenu de suivre une formation afin de pouvoir utiliser la langue des signes.

Les métiers ont également évolué. Au départ, surtout dévolu à la réparation de palettes, l'entreprise s'est rapidement intéressée à d'autres activités. En effet, Monsieur Klinkenberg constate que « *les travailleurs sourds aiment le travail bien fait. Ils sont doués pour des métiers demandant une grande précision et une grande qualité.* » Il poursuit : « *Nous avons diversifié notre activité et nous réalisons maintenant les éléments de maison à haute performance énergétique. Il est nécessaire d'être précis, méticuleux dans la conception, pour que sur chantier les éléments puissent facilement être imbriqués et également*

pour une bonne étanchéité. Nous positionnons les travailleurs dans des fonctions où ils peuvent mettre en évidence leurs qualités. » La filiale de l'ETA, « L'Atelier de l'Avenir », a notamment produit les éléments en bois du Pavillon belge de l'Expo Universelle de Milan. *« C'est important, pour eux, d'être des acteurs de la société, d'être reconnus pour leurs compétences, de pouvoir montrer leurs réalisations à leurs enfants. »*

L'entreprise possède un faible taux d'absentéisme et un faible turn over. Monsieur Klinkenberg veille à faire, tous les matins, le tour des installations pour saluer tous les membres du personnel. La connaissance de ses travailleurs lui permet de détecter rapidement si l'un d'entre eux est préoccupé. Le service social prend alors le relai (par exemple pour des documents administratifs qui demandent un contact téléphonique, un rdv médical, ...).

La sécurité n'est pas, non plus, un problème au sein de l'entreprise, qui compte très peu d'accidents ! Les personnes sourdes développent des facultés comme la concentration, une utilisation plus importante des autres sens, le ressenti des vibrations, ... *« Si vous tapez du pied à terre, cela attirera l'attention d'une personne sourde »*. L'entreprise veille à ce que tout appareil soit pourvu de lumière à la place (ou en plus) de la sonnerie afin d'alerter en cas de danger, d'avertir qu'une machine est en fonctionnement,

La sécurité est un élément essentiel dans le choix de nouveaux travailleurs. Ils sont d'abord rencontrés par le service social qui déterminera les problématiques de santé et testera le candidat une demi-journée sur un poste de travail. Cet essai permettra de savoir si le travailleur suit les consignes de sécurité et de qualité. La recherche de productivité est un objectif qui arrivera par la suite. *« Pour les travailleurs déficients intellectuels, la première année d'activité est la plus difficile, à cause des contraintes à assimiler, comme par exemple, la ponctualité. »* Le partenariat avec les instances syndicales permet de faire passer des messages, des conseils aux travailleurs.

Monsieur Klinkenberg propose quelques conseils à destination d'employeurs qui engageraient un travailleur sourd : *« Il est important d'essayer de communiquer de façon simple, éviter les phrases complexes, les doubles négations, utiliser des phrases courtes. Être expressif ! Parler face à la personne. Être patient, les personnes sourdes détectent rapidement les signes d'impatience. Faire confirmer le message. »* Il ajoute : *« Si le travailleur a un implant, il ne faut pas oublier qu'il est sourd et qu'il rencontrera des difficultés dans un lieu bruyant, dans une conversation à plusieurs. »*

En interne, quelques adaptations facilitent la communication, comme par exemple, une télévision dans le réfectoire avec des informations internes à l'entreprise. Celles-ci sont aussi diffusées en langue des signes. Les procédures sont, quant à elles, écrites en langage simple et expliquées oralement (traduites en langue des signes). Des pictogrammes et photos montrent les bonnes attitudes à avoir aux machines, rappellent les consignes, donnent les bonnes positions pour le dos (dans un but préventif). Ces adaptations sont également utiles aux personnes avec déficience intellectuelle, aux nouveaux travailleurs, aux stagiaires et aux étudiants.

La philosophie de Monsieur Klinkenberg est de transformer les différences en atouts : *« Nous devrions utiliser l'atout d'une communauté pour tout type de difficulté de communication. Si chaque personne apprenait quelques signes de base, cela permettrait de communiquer plus facilement, notamment avec les personnes vieillissantes, les personnes développant des problèmes auditifs, les personnes étrangères, ... Nous avons, par exemple, une personne sourde au poste d'accueil des transporteurs. Les chauffeurs étrangers ont plus de facilités à se faire comprendre par le travailleur sourd que par un autre préposé à l'accueil. De simples gestes suffisent. »*

Formation

Comme tout travailleur, les personnes en situation de handicap doivent parfois passer par une période de formation (en centre de formation ou sur le terrain) avant de pouvoir intégrer un poste de travail ou en cours de carrière pour évoluer dans leurs fonctions ! Les formations « traditionnelles » correspondent à leurs besoins dans une majorité des cas. Mais parfois, une période de formation en Centre de Formation et d'Insertion Socio-professionnelle Adapté (CFISPA) ou en Contrat d'Adaptation Professionnelle (CAP) permettront une formation et intégration facilitées.

Certains travailleurs ont besoin d'un soutien particulier, d'une souplesse horaire, d'une pédagogie adaptée, d'un accompagnement dans l'apprentissage, d'une durée de formation plus longue en raison du handicap, ... Ces formations adaptées leur permettront d'accéder aux compétences nécessaires à l'exercice de leur fonction.

La pépinière New ArboPlants, l'espace bien-être Guislain Leger et Centre Régional de soins Psychiatrique Les Marronniers partagent leurs expériences.

L'histoire de Joris ou l'intégration suite à une formation en CFISPA !

Depuis un peu plus d'un an, Joris travaille en CDI dans une pépinière de Nassogne, New ArboPlants. Au départ, il se destinait à un métier dans le secteur de la construction mais il y rencontre des difficultés d'intégration.

Le service d'accompagnement qui le suit encourage Joris à prendre contact avec le CFISPA* Famenne Ardenne afin de participer à un module d'orientation. Lors du premier entretien, Joris marque un intérêt pour la section espaces verts. Il y débute alors sa formation. Lors de ses deux premiers stages, quelques difficultés se marquent (en lien avec sa prise de médicament): une certaine lenteur, le besoin d'un cadre strict, une difficulté face aux imprévus... mais aussi une fiabilité et une bonne qualité de travail.

Le centre lui propose ensuite un autre stage auprès de Monsieur Linard, patron d'ArboPlants, en juin 2017. Les tâches à cette époque de l'année sont essentiellement liées aux semis. Joris n'est pas certain de se plaire dans ce métier mais tente un mois de stage supplémentaire en septembre qui lui permettra de travailler sur chantier et en pépinière. Monsieur Linard nous confie : *« au départ, je ne cherchais pas de personnel mais je dois avouer que pour certains travaux, une aide est bien nécessaire. Comme tout se passait bien avec Joris, je lui ai proposé un CDI à 3/5 temps à la suite de son deuxième stage. C'est une personnalité rigoureuse, il est observateur, réactif, travailleur. »*

Joris est épileptique. Il a besoin d'une médication journalière à des moments précis de la journée. La prise de médicaments est nécessaire et permet d'éviter les crises. *« Cela ne pose de difficultés organisationnelles. Il prend ses médicaments à 10h, il fait sonner une alarme sur son GSM. C'est l'heure à laquelle j'avais l'habitude de prendre une pause ! Ses médicaments ont des conséquences sur son travail, ils créent de la lenteur. Mais je ne cherche pas quelqu'un qui court partout ! Il fait les choses correctement, rigoureusement. Il est plus lent mais pas flemmard ! Sa force est également un atout qui va permettre de compenser, il a une bonne énergie. Une fois qu'il a intégré les consignes, il réalise le travail. Si je le laisse la journée sur chantier, je vois qu'il avance bien. La plus grosse difficulté réside dans le regard des autres, dans les commentaires que je pourrais entendre (surtout de la part des professionnels) mais il suffit d'expliquer les choses ! Les clients nous paient à la tâche donc de ce côté-là, cela ne pose pas de problème. »* Il ajoute : *« Précédemment, j'avais une équipe de travail comprenant deux travailleurs en situation de handicap : l'un avec traumatisme crânien et un deuxième avec des difficultés de comportement. Nous avons juste évité la conduite de certains engins mais cela ne posait pas de difficultés. Ils travaillaient comme manœuvres, pour des tâches de « petites mains » mais j'ai toujours valorisé ce rôle parce qu'il est indispensable dans notre travail. »*

Le centre de formation lui aura apporté l'acquisition de compétences professionnelles supplémentaires mais aussi une pédagogie adaptée avec une attention particulière à son besoin d'être rassuré et d'avoir un cadre strict (comme par exemple : de veiller à le prévenir, si possible, des changements, des imprévus, ...). Ce passage dans le centre de formation aura également créé pour Joris une transition vers le milieu professionnel en le laissant se confronter aux stages et en étant en contact avec des employeurs sensibilisés, comme son employeur actuel !

*Les Centres de Formation et d'Insertion socioprofessionnelle adaptés sont des centres de formation agréés par l'AViQ. Les 13 centres répartis en Wallonie forment à des domaines variés : métiers du bâtiment, horticulture, Horeca (Hôtellerie-Restaurant-café), agro-alimentaire, nettoyage, blanchisserie, logistique, automobile, maroquinerie, comptabilité, secrétariat, communication, informatique, accueil...

Le parcours des stagiaires est adapté en fonction de leurs compétences, de leurs besoins et de leurs projets professionnels. La durée de la formation est donc variable et comprend des périodes de stages en entreprise. Le personnel des centres est composé d'une équipe pluridisciplinaire composée de formateurs mais également d'agents en intégration professionnelle, d'assistants sociaux et d'agents de guidance et d'orientation.

L'histoire de Laurence : l'intégration professionnelle via une formation en entreprise !

Ghislain Léger, au démarrage de son espace bien-être à Liège, recherchait des personnes motivées pour travailler en esthétique et massage. Il souhaitait recruter quelqu'un de compétent, mais au-delà, il accordait de l'importance à la création d'une équipe dynamique et motivée. En collaboration avec « La Lumière », les services de la Mirel (Mission Régionale de l'Emploi liégeoise), lui ont présenté Laurence Dubois, une masseuse en devenir... pas comme les autres !

Au départ, formée au métier de la bureautique, elle prend conscience que cela ne correspond pas à ses envies professionnelles. Laurence décide alors de s'occuper de ses 2 enfants pendant quelques années. Ses enfants devenus grands, elle reprend une formation d'un an en massage et réflexologie plantaire. Elle s'adresse ensuite à l'asbl « La Lumière » qui, en collaboration avec la MIREL et l'AVIQ, l'accompagne vers l'intégration socio-professionnelle. Déficiante visuelle, Laurence propose de lancer des séances de « massage dans le noir ».

La première rencontre est positive. Monsieur Léger dit « *avoir vu en elle le savoir-faire avant le handicap* ». De là, naîtra une belle collaboration.

Avant de se lancer dans cette expérience professionnelle de masseuse, Laurence a besoin de déterminer ses propres capacités de résistance. Un stage d'un mois lui permet de vérifier sa fatigabilité dans un travail de 19h/semaine. S'en suivra un contrat d'adaptation professionnelle d'un an qui visera à démarrer en douceur, clôturer sa formation, mettre ses acquis en pratique et prendre des habitudes de travail en équipe.

Cette période de formation a été bénéfique à Laurence, à l'employeur et à l'équipe.

Accueillir un travailleur aveugle nécessite une réflexion organisationnelle au sein de l'entreprise et de son équipe. Monsieur Léger, qui a instauré une ambiance décontractée et de dialogue parmi ses collaborateurs, l'intègre en douceur. Concrètement, la plus grande attention est portée sur l'organisation des lieux : ne rien laisser dans le passage, toujours ranger les produits et outils de travail au même endroit. Pour Monsieur Léger « *c'est une discipline de rangement profitable à tous, chacun retrouve ses outils de travail facilement !* »

Des ajustements sont également apportés au fur et à mesure du temps. Pour l'accueil des clients, par exemple: comment aider Laurence à identifier la personne à recevoir et la situer dans l'espace (la

réception du salon de coiffure se trouve au rez-de-chaussée alors que le lieu de travail de Laurence se situe à l'étage). Des indications lui sont données systématiquement sur l'endroit où la personne l'attend avant son soin.

Comme elle se déplace très facilement dans les différents espaces de travail, il est arrivé à certains clients de ne pas identifier sa cécité. Elle décide donc de se déplacer avec sa canne blanche au rez-de-chaussée afin de faciliter les choses.

Des adaptations techniques ont également été étudiées avec le Centre de Réadaptation Fonctionnelle de « La Lumière » comme par exemple un stylo-lecteur d'étiquettes qui permet d'enregistrer un message vocal sur une étiquette qui sera ensuite disposée sur l'outil de travail. Lorsque l'étiquette est enregistrée, Laurence peut la reconnaître grâce au lecteur adapté.

Certains passages de relais sont nécessaires comme, par exemple, la gestion du planning ou l'encaissement. Ces deux tâches n'ont pas encore pu être adaptées techniquement.

A la suite du CAP, Laurence a signé un CDD...

Pour Ghislain Léger, la présence de Laurence est bénéfique : *« elle s'est intégrée rapidement et très naturellement. Elle a un rôle fédérateur dans l'équipe. Elle va vers de plus en plus de polyvalence. Elle a coaché l'équipe au massage du cuir chevelu et elle participe en renforçant l'équipe du salon pour les « shampoings – massage » lorsqu'elle n'a pas de rendez-vous. Les jeunes sont formés par les anciens (dont Laurence) et inversement, les jeunes apportent aussi leurs techniques aux plus anciens. Je privilégie le partage d'expertise et le tutorat pour les nouveaux arrivants dans ma gestion du personnel ».*

Laurence nous explique que *« souvent les personnes trouvent que le massage est différent, plus ciblé, orienté vers les points de tension. »* Certains clients reviennent régulièrement vers ses soins.

Par son passé professionnel, Ghislain Léger était déjà sensibilisé au handicap en collaborant avec un agent d'accueil atteint de la maladie « des os de verre » (ostéogenèse imparfaite).

Aujourd'hui, il envisage d'assurer le poste de Laurence via un CDI et l'engagement d'un deuxième travailleur en situation de handicap à l'accueil du salon. *« Engager une personne en situation de handicap nécessite juste une réflexion au niveau de l'adaptation éventuelle du poste de travail ! ».*

Laurence Dubois, quant à elle, continue de se former et de s'épanouir dans sa fonction. *« Depuis que j'ai entamé ma première formation et que je travaille, j'ai beaucoup changé. Je me suis ouverte aux autres. Je fuyais le contact et maintenant je suis à sa recherche ! J'ai trouvé ma passion, je me sens utile et j'ai pris confiance ! J'adore ma nouvelle vie. ».*

L'équipe du salon Ghislain Léger-Espace Bien-être se réjouit de poursuivre cette aventure.

Les clients, quant à eux, se disent ravis.

Pour plus d'infos : <http://www.ghislainleger.be/massage/carte-de-soin/>

L'AViQ met différentes aides à disposition des entreprises.

Focus sur le Contrat d'Adaptation Professionnelle : Il s'agit d'une formation par la pratique, réalisée sous la responsabilité de l'entreprise. Un programme individuel est établi en collaboration étroite entre le stagiaire, l'entreprise et l'AViQ. Le contrat d'adaptation professionnelle est conclu pour une durée maximale d'un an mais peut être prolongé si nécessaire.

Pourquoi ? L'entreprise forme en fonction de ses besoins et des exigences de la fonction, se fait une idée objective des capacités du futur travailleur et reçoit un soutien pédagogique de l'AViQ pour élaborer le programme et aider à l'évaluation de la formation.

Financièrement ? La première année, les indemnités de formation sont fixées à 60 % de la différence entre la rémunération et les allocations. L'entreprise verse ces indemnités de formation au stagiaire. L'AViQ rembourse 70 % de ces montants à l'entreprise. Un calculateur est disponible sur www.aviq.be/handicap

La reconversion professionnelle de Rudy au sein des Marronniers

Parmi les difficultés auxquelles sont régulièrement confrontés les employeurs en matière de gestion des ressources humaines figurent notamment l'absence (de longue durée) pour raisons de santé et la gestion du retour à l'emploi.

Préparer la reprise de travail constitue un enjeu qui doit mobiliser l'attention de bon nombre dans la mesure où l'engagement d'un nouvel agent est un investissement important (recrutement/sélection, tutorat, formation, matériel, évolution de carrière, ...) et qu'il est préférable de maintenir à l'emploi des travailleurs compétents, expérimentés qui connaissent l'entreprise ainsi que sa culture. Pour cette raison et, eu égard à l'allongement de la carrière, les employeurs confrontés à des absences pour raison de santé ont tout intérêt à organiser la réflexion et baliser la reprise de travail. Le défi est de taille et le relever ne va pas nécessairement de soi.

Parfois, la reprise de travail n'est possible que moyennant la définition d'une (nouvelle) fonction et selon un régime de travail adapté à la nouvelle situation et aux nouveaux besoins des travailleurs devenus handicapés.

« Ces reconversions professionnelles permettent aux collaborateurs de conserver leur emploi » nous dit Fanny BONNET, Adjointe à la Direction Administrative et des Ressources Humaines du Centre régional psychiatrique "Les Marronniers", organisme d'intérêt public de la Région wallonne situé à Tournai.

Le processus de reconversion peut prendre du temps. Il faut parfois chercher ce qui conviendrait le mieux à un collaborateur qui ne peut plus exercer son travail habituel, procéder par essai et erreur. Essayer à temps plein et voir comment cela se passe, puis passer si nécessaire à mi-temps. Tester une fonction puis une autre. Parfois, l'engagement d'un nouveau collaborateur à temps partiel s'impose au moins pendant la durée de l'aménagement du temps de travail pour raison médicale.

Pour Rudy, éducateur au sein du CRP, une réorientation a été possible dans une fonction d'agent d'accueil grâce aux compétences qu'il avait acquises au cours de son parcours de formation et qui ont pu être utilement mises à profit dans le cadre d'une nouvelle fonction davantage compatible à son état de santé.

Quant à Olivier, employé au service comptabilité, les aménagements ont visé les déplacements quotidiens du travailleur muni de son fauteuil roulant, du domicile au lieu de travail et inversement via une société de transport adapté.

Ajustement des situations de travail

L'enquête sur les forces de travail¹ menée à l'échelon européen révèle que :

- ✓ 15 à 17 % de la population entre 15 et 65 ans s'estiment limités dans leurs activités quotidiennes du fait de problèmes de santé, de maladie ou de handicap,
- ✓ 80 % des handicaps s'acquièrent en cours de vie,
- ✓ 80 % des handicaps sont invisibles

A ce propos, l'EFT met en évidence qu'en Wallonie près d'un tiers des personnes qui s'estiment limitées se verraient assurément travailler sans aménagement particulier.

Lorsque des assistances/aménagements s'avèrent toutefois utiles, ils relèvent le plus souvent (notamment) de :

- ✓ l'aménagement du type de tâches (16,5 %),
- ✓ l'adaptation de la quantité des tâches (14,7 %),
- ✓ l'équipement adapté (5 %),
- ✓ l'assistance de la part des collègues (4 %),
- ✓ l'assistance pour les déplacements vers et/ou sur le lieu de travail (5 %)

Aujourd'hui, force est de constater que nombre de candidats en situation de handicap et de travailleurs ne rencontrent pas nécessairement des employeurs prêts à envisager ces aménagements et ceux qui identifient au travers de l'emploi de travailleurs handicapés un enjeu de taille pour l'image et la performance de leur entreprise sont bien souvent démunis quant aux actions à mettre en œuvre.

Les situations réelles qui suivent ont pour but de démontrer que l'emploi de travailleurs handicapés n'est nullement « mission impossible », que des solutions simples mais concertées existent et permettent bien souvent de résoudre les difficultés qui s'imposent parfois aux employeurs et à leur personnel.

Retrouvez ci-dessous les témoignages du Service Public de Wallonie, du FOREM et du magasin Extra d'Herstal

[Recruter des travailleurs handicapés au Service public de Wallonie ? Une obligation inscrite dans le Code wallon de la Fonction publique mais pas uniquement !](#)

« En 2015, dans les jours qui ont suivi l'arrivée, au sein de mon service, de Nicolas JANSEN, jeune employé de bureau atteint du syndrome d'Asperger, j'aurais pu trouver un tas de raisons pour dire que ça ne me convenait pas. Il aurait alors fallu que je fasse un rapport de stage négatif. Cela ne me paraissait pas juste, compte tenu du handicap de Nicolas. J'ai préféré tenter l'aventure, tout en sachant que cela allait sans doute demander de l'énergie au quotidien et l'acceptation des collègues ... ».

Des questions à propos de la manière de mettre véritablement à profit les compétences et les atouts de Nicolas JANSEN dans la réalisation des objectifs de travail du service d'une part, de la façon de définir et d'organiser son cadre de travail et ses tâches d'autre part, ou encore, des mots adéquats à utiliser afin d'expliquer aux collaborateurs que l'aménagement de certaines conditions de travail constituait un besoin réel en raison du handicap et non un privilège, Cécile DECHAMPS, Directrice de la communication interne au SPW (Service public de Wallonie) s'en est bien légitimement posées.

¹ Enquête EFT 2016 (Flandre : 14,9 %, Bruxelles : 15,4 %, Wallonie : 17,1 %, Belgique : 15,5 %)

Un des premiers enseignements qu'elle tire de cette expérience est l'attention qui doit être portée à la préparation de l'entrée en fonction du travailleur en situation de handicap et à son accueil.

Des éléments tels que l'interrogation du travailleur sur ses besoins (ce qui est de nature à faciliter, ou au contraire, à rendre difficile le travail et les relations) et la sensibilisation des collègues au syndrome d'Asperger et à ses possibles manifestations au quotidien sont très importants. Tout comme la disponibilité et la contribution du manager et de l'équipe au cours de la phase d'écologie. Pour tous ces points de vigilance, la désignation d'un collègue-référent a tout son sens. Une autre contribution utile peut résider dans le soutien sur le lieu de travail par un jobcoach².

Nakhla BEDAOUI, jobcoach auprès du Centre de formation et d'insertion socioprofessionnelle adapté, Polybat, agréé par l'AViQ soutient Nicolas JANSEN. Au fil du temps, son accompagnement devient ponctuel.

Concrètement, La collaboration entre le travailleur, sa responsable et ses collègues, avec le soutien de la jobcoach a donné lieu à plusieurs aménagements que sont notamment :

- ✓ La redéfinition de la fonction en mettant à profit les qualités artistiques : *suivi d'une formation à la prise de photographies auprès d'un formateur de l'école d'administration publique ayant permis la réalisation de reportages internes et externes, retouches via logiciels lightroom et photoshop,*
- ✓ L'attribution de tâches en mettant à profit les efficiences en lien avec le syndrome d'Asperger développées par le travailleur : *repérage d'erreurs d'encodage dans des bases de données,*
- ✓ La gestion de la difficulté à organiser une séquence de travail de façon cohérente et à identifier les priorités : *formuler de manière précise les consignes, les assigner une à une, revoir éventuellement l'ordre des priorités à chaque nouvelle tâche assignée, fixer un délai de réalisation, le vérifier et fournir un feed back au travailleur,*
- ✓ Faciliter la concentration via l'*attribution d'un local seul, possibilité d'écouter de la musique*
- ✓ La sensibilisation au handicap : *information de l'équipe sur le syndrome d'Asperger, déconstruction de jugements erronés qui avaient conduit à interpréter certains comportements habituels/naturels chez Nicolas (soupirs, consultation du GSM durant des activités collectives, etc) comme des signes de désintérêt pour ses collègues et d'opposition vis-à-vis du travail confié,*
- ✓ La conscientisation du travailleur à l'image préjudiciable que certains de ses comportements peuvent renvoyer auprès des collègues et la formulation de conseils à propos du savoir-être à privilégier.

Un autre point d'attention que formule Cécile DECHAMPS en tant que manager de Nicolas, autiste Asperger, est la nécessité de s'adapter à l'autre et notamment à ses modes de communication différents : **« Compter sur des personnes différentes ça conduit à devoir se remettre en question dans la relation à l'autre et ça me paraît fondamental dans nos métiers de communication ! ».**

Les aménagements au sein du FOREM

La recherche et la mise en œuvre d'aménagements, ainsi que l'aide éventuelle lors de la reprise de travail après une absence de longue durée, en vue de permettre aux agents du FOREM de travailler dans des conditions qui réduisent significativement l'impact au plan professionnel d'un environnement peu adapté à leur état de santé, constituent des tâches essentielles pour le Service interne de prévention et de

² L'AViQ avec le soutien du Fonds social européen finance, depuis 2004, 14 services de soutien dans l'emploi en vue d'apporter un soutien à des travailleurs handicapés et à des employeurs afin réussir l'intégration professionnelle et faciliter le maintien à l'emploi. Pour plus d'informations https://www.aviq.be/handicap/vosbesoins/se_former_travailler/travailleurs/soutien_dans_emploi.html

protection mis en œuvre conformément à la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Mais pour être les plus efficaces, ces aménagements des conditions de travail en raison du handicap doivent être pensés et réalisés de manière structurée et concertée nous dit Pascale, conseillère en prévention aspects psycho-sociaux.

En effet, ils nécessitent l'implication, selon le cas, du travailleur handicapé avec ses compétences et ses limites, de la ligne hiérarchique et des collègues, des conseillers en prévention internes ainsi que le médecin du travail et dans certains cas, des services spécialisés tels que l'AViQ pour d'éventuels conseils et financement en matière d'adaptations matérielles et/ou organisationnelles.

Cette approche pluridisciplinaire a été pleinement profitable, à Monsieur Legrand (nom d'emprunt) qui, atteint de diabète de type 2, a vu sa santé se dégrader jusqu'à présenter des épisodes de coma répétés sur le lieu et sur le chemin du travail l'ayant conduit à un écartement durant plusieurs mois jusqu'à stabilisation significative de son état via traitement médical approprié.

Durant la période de maladie, la conseillère en prévention aspects psychosociaux a veillé à maintenir le lien organisationnel et préparer la reprise de travail de manière progressive et adaptée. En accord avec le médecin conseil de la mutuelle, une reprise à mi-temps médicale a été proposée. Une mutation vers une implantation du FOREM plus proche du domicile fut également envisagée avec le département des ressources humaines afin de réduire le temps de déplacement quotidien en voiture personnelle et les risques de malaises diabétiques y afférents. Une visite médicale de reprise a été aussi programmée. Une sensibilisation de la (nouvelle) ligne hiérarchique et des collègues au sein de la nouvelle résidence administrative s'est organisée et des instructions claires quant aux démarches à effectuer en cas d'éventuelle crise ont été établies (appeler le SMUR, remettre une enveloppe contenant les informations médicales à destination des ambulanciers sous pli confidentiel et fermé).

Des boissons à haute teneur en sucre, de type soft, ont été mises à disposition dans les locaux de travail et un panic button a été fourni à l'agent afin de lui permettre d'appeler les collègues et les secouristes du site, en cas de crise avec signes avant-coureur perceptibles.

Ces dispositions d'ordre organisationnel qui n'ont pas (ou peu) généré de frais pour l'employeur ont grandement facilité la reprise de travail de Monsieur Legrand et lui permettent toujours actuellement de poursuivre son activité professionnelle dans des conditions tenant compte de son état de santé.

Une autre situation qu'a été amené à solutionner le service interne de prévention du FOREM a été l'aménagement matériel du lieu de travail d'un agent atteint d'une maladie invalidante dont les possibilités de mobilité diminuent avec le temps. Un travail multidisciplinaire entre la conseillère en prévention (technique) et la conseillère en prévention aspects-psychosociaux, en collaboration avec la ligne hiérarchique et le service Gestion des compétences du FOREM a été tout particulièrement porteur, car dans le cadre des travaux pratiques du secteur des travaux du bâtiment, les adaptations suivantes ont été réalisées :

- ✓ Aménagement d'une rampe d'accès aux 2 marches de l'entrée du bâtiment,
- ✓ Réaménagement des sanitaires et installation d'une barre de maintien,

Par ailleurs, un emplacement de parking à l'entrée du bâtiment a été prévu à l'attention du travailleur, une photocopieuse est installée proche de son poste de travail et des recommandations visant à se munir d'un GSM en toutes circonstances ont été formulées afin d'appeler en cas de problème.

Les ajustements mis en place au sein du magasin Extra d'Herstal

Jean (nom d'emprunt) travaille chez « Extra » à Herstal, près de Liège. Il a été orienté vers cette entreprise par sa jobcoach du projet Soutien dans l'emploi. Après avoir réalisé durant 6 mois un contrat d'adaptation professionnelle, il a eu l'occasion de signer un contrat à durée indéterminée dans ce

magasin de grande distribution en tant que magasinier/réassortisseur. Il y fournit un travail de qualité au quotidien et ce malgré certaines difficultés pour s'exprimer, communiquer ainsi que ses quelques lacunes en lecture et calcul liées à son handicap.

Différents ajustements ont été mis en place par le magasin comme une adaptation de son horaire (au début, il ne travaillait pas le samedi, grand jour d'affluence), une formation (via des jeux de rôles) lui a permis de savoir comment répondre aux clients, la limitation des tâches (il ne participe pas au travail à la caisse), la relecture avec lui des nouvelles procédures, un contact ponctuel avec la jobcoach lorsque des difficultés apparaissent.

Mais il y a également apporté ses compétences. Pascal a été choisi pour illustrer les procédures de rangement dans une brochure distribuée en interne. Son responsable avait en effet remarqué que Pascal, très méticuleux et organisé, avait une manière efficace de ranger les produits. La direction a alors décidé qu'il pourrait s'agir d'une bonne pratique pour l'ensemble du personnel. Il a donc été pris en photos lors de ses tâches quotidiennes !