

Transcription vélotypie EDH#3 le recrutement inclusif et enjeux de maintien de l'emploi Depuis Maroc

Présentation: Le présent document est la transcription intégrale du Webinaire EDH#1 par la Vélotypie.

Texte intégrale:

- Hind Ait Mhamed : Bonjour à tous et à toutes. Bonjour tout le monde.

Bienvenue à ce dernier webinaire du cycle Entreprises, diversité, handicap.

Nous étions très honorés de le coorganiser avec notre partenaire de Handicap International.

Cette belle aventure touche à sa fin.

Notre cycle a été retranscrit en intégralité en vélotypie, avec la coopération de Voxa Direct.

Comme je viens de le dire, notre cycle touche à sa fin.

Le premier webinaire était avec les intervenants au niveau de la Tunisie, où on a expliqué les différentes déficiences en relation avec le handicap et on a essayé de briser les idées reçues et les stéréotypes.

Le deuxième webinaire, sur la compréhension d'une démarche et une politique handicap, qui n'est pas liée uniquement au volet ressources humaines, mais qui doit être inclusive.

Aujourd'hui, nous allons nous intéresser au processus de recrutement à travers plusieurs expériences.

On va commencer la première expérience avec Total Call.

C'est une filiale du groupe Iliad, un acteur majeur du marché français, de l'accès à l'Internet.

C'est Mme Asmaa Erroussi qui va nous présenter l'expérience de Total Call.

A vous la parole.

- Asmaa Erroussi : Merci pour cette présentation.

Je suis chargée de recrutement à Total Call.

Merci à vous tous pour cette participation, merci à Handicap International et à tous les intervenants.

Je vais vous parler d'abord de la structure de Total Call.

Effectivement, nous faisons partie d'un groupe français, Iliad, qui est à 5000 salariés à peu près.

Ici, à Total Call, 1200 salariés à peu près.

Aujourd'hui, c'est un groupe à capitaux français.

On a eu des certifications NF en 2009, 2012 et 2016.

Nous avons été élus deuxième meilleur employeur au Maroc, en 2015 et 2016.

Nous avons obtenu le label Happy At Work, et nous sommes une entreprise qui est en bienveillance pour tous ses salariés.

Nous avons beaucoup d'avantages pour tous les salariés de Total Call, notamment la restauration, le transport qui est assuré, une crèche d'entreprise.

Et d'autres avantages de sécurité sociale.

Nous avons commencé un projet avec Handicap International depuis 2015. C'était un premier projet où nous avons essayé d'apprendre et d'initier tous les salariés au handicap en général, en faisant plusieurs formations.

En commençant par toutes les équipes de Total Call, les managers, les équipes des moyens généraux, le recrutement.

Ce sont des formations qui ont regroupé 125 personnes.

Guide pratique de recrutement, les opérationnels en handicap accessibilité, en sensibilisation, les moyens généraux pour toute l'accessibilité et le handout accessibilité.

D'où un réaménagement fait sur tout le site pour qu'on soit accessibles à toute personne en situation de handicap, et un diagnostic qui a été approuvé par un organisme et appuyé par Handicap International.

On a continué cette démarche en collaboration avec l'Anapec, et bien sûr Handicap International.

Et on a adapté nos formations, nos annonces de recrutement, les entretiens d'embauche.

On a participé à des ateliers de travail, de recrutement.

La dernière formation, c'était en 2020, avec Handicap International, en ergonomie, en santé au travail.

Et aujourd'hui, nous avons notre poste principal qui est le poste conseiller, qui peut être aussi une personne en situation de handicap. Le médecin de travail, les managers, la RH, partenaires sociaux, un référent handicap, et toute personne responsable est disponible pour tous les salariés de Total Call, et notamment les personnes en situation de handicap.

Finalement, ce sont des résultats, on a fait les Trophées de Total Call. Aujourd'hui, on a 66 salariés en situation de handicap et il y a différents handicaps.

On a participé au prix Han'treprendre. On a eu un prix Handicap et Entreprise en 2019.

On a eu un deuxième prix Osmose en 2019 avec Handicap International où on a été nommé Entreprise Handinclusive.

- Hind Ait Mhamed : Merci.

Bravo pour ces prix et ces gratifications.

Sans tarder, nous allons passer à la deuxième expérience, l'expérience de Webhelp, sur l'expérience client et les processus métier, avec la directrice des ressources humaines, Assia Bouaine, à vous la parole.

- Assia Bouaine : Merci Hind.

Bonjour tout le monde sur Casablanca et un peu partout sur le Maroc, même hors Maroc.

Je suis ravie d'être parmi vous aujourd'hui pour partager l'expérience de Webhelp et son engagement pour les personnes en situation de handicap

Cette cause est portée par Webhelp depuis 2004.

Webhelp existe depuis 2002, nous existons un peu partout sur le Maroc.

Webhelp s'est appelé depuis sa création à vraiment s'occuper du bien-être de ses collaborateurs.

Les salles de sport, les crèches, etc., c'était dans le package social de l'entreprise dès le début.

On s'est demandé ensuite comment aller plus loin et porter une cause très chère à nos fondateurs et à nos dirigeants.

Et là, on a eu cette cause des personnes en situation de handicap.

Pour démarrer notre présentation, on aimerait partager une vidéo avec vous, car les meilleurs témoignages sont ceux des collaborateurs concernés.

(vidéo)

Merci pour votre attention. Là, c'était quelques témoignages de collaborateurs.

J'adore la phrase qui dit : la différence fait la différence.

Et la différence des personnes en situation de handicap au sein de Webhelp fait la différence au sein de Webhelp.

Ils sont le symbole du courage, de la dignité et de la différence.

L'entreprise inclusive, c'était un vrai enjeu, tout le monde est concerné.

Et ces personnes-là nourrissent aujourd'hui encore plus les collaborateurs et la culture d'entreprise.

A partir de ces témoignages, juste trois différenciations et certifications.

La charte de la diversité, le label Human for Client, et le United National Global Compact.

Les personnes en situation de handicap parlent mieux de leur inclusion, elles vont au-delà de ces certificats et de ces labels.

Nous, la politique handicap est une politique 360 degrés.

Ma collègue de Total Call en a parlé, c'est l'affaire de tous, pas uniquement de la RH.

C'est les managers, la direction générale, les collaborateurs. On est parti au-delà de la sensibilisation. C'est la conscientisation, dans la durée.

C'est un mot souvent partagé avec Handicap International et nos collègues que je salue, il faut une conscientisation.

Il faut aller chercher la conscience humaine par rapport à cette cause.

Les partenariats et les alliances sociales sont très importantes, parce que la société civile et les associations accueillent le travail en entreprise.

Après, j'aimerais aborder cette cause comme bien d'autres causes humanitaires, elles se nourrissent à partir du travail de quelques sentiments humains, la bienveillance, l'amour.

Et par rapport à l'inclusion des personnes en situation de handicap, on gravite autour de ce mot "aimer".

Notre philosophie se fait en quatre lettres, c'est Aime.

Accueillir proactivement, comment on peut intégrer et accueillir les personnes en situation de handicap, comment on peut les accueillir et les intégrer efficacement.

L'intégration est importante, mais encore plus avec une situation de handicap.

Vous avez vu sur la vidéo, Samir a été la première personne en situation de handicap à intégrer l'entreprise, aujourd'hui, il manage une équipe.

C'est un manager adoré, et on l'a accompagné par la formation.

Il a eu un accompagnement pour le faire grandir, comme les autres collaborateurs.

Et l'engagement, finalement, de toutes les ressources de l'entreprise autour du handi-aime.

Parce que l'amour est une donnée importante dans cette philosophie et dans cette démarche.

Les chiffres et les témoignages, on a essayé de vous dire la démarche globale et la philosophie.

Parce que l'inclusion, il faut que ça fasse partie de l'ADN de l'entreprise, et nous avons fait en sorte que l'accueil et l'intégration des personnes en situation de handicap fassent partie de culture d'entreprise.

Aujourd'hui, quand on accueille des candidats, il n'y a pas de différence entre une personne en situation de handicap ou non.

On les recrute sans discrimination, dans la même démarche.

L'intégration par contre se fait différemment car il y a du matériel, un environnement de travail, du sur-mesure à faire par rapport à ça.

Et après, ils sont sur les mêmes indicateurs de performances, on est aussi exigeants au niveau management avec les personnes en situation de handicap. Ils sont différents, mais apportent énormément en termes de performances.

Ce sont des gens qui ont une revanche sur la vie, et c'est magnifique de leur proposer cela et de leur montrer qu'ils sont capables du meilleur.

Il y a des différenciations car ils ont plus de temps de pause que les autres collaborateurs, ils sont servis à table au niveau des cafétérias.

Il y a quelques petites différences, mais on ne veut pas marquer la différence pour qu'il y ait inclusion totale au niveau de l'entreprise.

Après, il y a une direction spéciale qui se tient de manière semestrielle et qui va regarder les difficultés et comment on peut pousser plus loin.

Nous avons démarré avec des personnes en situation de mobilité réduite.

Notre ambition pour cette année, c'est d'intégrer des non-voyants.

Avec ça, on ouvrira le champ des possibles pour des personnes.

J'aimerais partager avec vous des moments forts.

On célèbre très souvent des personnes en situation de handicap chez nous.

Avec l'Amsat, on a fait une exposition en 2015 dans nos locaux pour le compte des jeunes talents trisomiques.

Nous avons eu un sketch de sensibilisation sur le handicap.

Au-delà d'intégrer les personnes en situation de handicap, il y a une conscientisation à faire de manière continue.

La différence au quotidien, la campagne que Samir a portée pour nous, pour donner envie à des personnes en situation de handicap de venir chez nous.

Handicap ou pas cap ? Un challenge qui a tourner autour du handicap.

Et la cerise sur le gâteau s'est faite l'année dernière, avec la journée Osmose, où nous avons eu le plaisir d'accueillir la société civile qui œuvre d'une manière importante sur le sujet, des associations.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir aussi des confrères dans le secteur, et la journée s'est passée avec beaucoup d'amour et de bienveillance.

Nous avons été nourris, nous, les personnes "normales", entre guillemets, car le handicap va au-delà et nous prouve que ces personnes apportent énormément à l'entreprise et aux collègues.

Quelques projets pour 2020, d'abord l'aménagement de tous les nouveaux sites qui vont s'ouvrir.

Ils sont pratiquement finalisés, ils prennent en considération toutes les installations pour accueillir les personnes en situation de handicap.

Renforcer encore plus nos partenariats sociaux, avec des associations, avec des organisations internationales qui œuvrent dans ce sens-là.

Et aujourd'hui, à chaque fois qu'on arrive à une étape, on a envie d'aller plus loin.

Au niveau de nos boutiques, en termes de recrutement, les espaces ont été aménagés pour accueillir également des personnes en situation de handicap.

En tout cas, l'ambition est qu'à chaque fois qu'une étape est franchie, on a envie d'aller plus loin.

Parce que, aujourd'hui, l'envie, Aime, ça fait partie de l'ADN de Webhelp, et nous sommes heureux d'accueillir des gens en situation de handicap parce que je pense que ça nourrit plus l'entreprise.

Merci pour votre attention.

- Hind Ait Mhamed : Merci infiniment mesdames Asmaa Erroussi et Assia Bouaine.

Le handicap ne se limite pas au volet RH, il est inclusif, il doit être intégré dans tout le processus management de l'entreprise, qui peut par la suite devenir un ADN de l'entreprise.

Je commence par des questions qui ont été posées pour vous deux, pour Mme Asmaa Erroussi et Assia Bouaine.

Est-ce que ces politiques handicap sont initiées localement au Maroc ou au niveau global ?

Deuxième question : quelles sont les éventuelles difficultés rencontrées et les éléments qui ont poussé à mettre en place cette politique handicap ambitieuse ?

Une dernière question : quels conseils donneriez-vous à des entreprises voulant mettre en place des politiques handicap ?

On commence avec Total Call, pour donner leur point de vue sur ces questions, et puis on passera à Mme Assia Bouaine pour votre vision des choses.

A vous, Mme Asmaa Erroussi.

- Asmaa Erroussi : Merci Hind. En fait, le choix d'intégrer les personnes en situation de handicap et de suivre ce programme, c'était un choix fait par notre direction au Maroc, mais c'est appuyé aussi par tout le groupe en France.

Comment on peut encourager d'autres entreprises ? C'est très simple.

L'inclusion fait partie des qualités humaines les plus importantes, et il faut que ce soit naturel.

Ce sont des personnes qui méritent leur place, qui ont beaucoup de capacités professionnelles.

Comme a dit ma collègue Assia, ce sont des personnes qui ont leur place au sein de nos structures.

- Assia Bouaine : pour répondre aux questions, au Maroc, Webhelp, le groupe est né au Maroc, aujourd'hui, on est 10 000 collaborateurs parmi 55 000 dans le monde.

On a été précurseurs. Et aujourd'hui, la cause des personnes en situation de handicap est partie du Maroc et elle a été bien accueillie et bien portée par les fondateurs du groupe.

Chaque fois qu'on propose des choses à ce sujet, ils mettent les budgets qu'il faut et l'énergie qu'il faut.

Ils sont très encourageants par rapport à ça.

Aujourd'hui, tout est parti localement, mais il y a un accueil favorable au niveau global.

Généralement, dans les multinationales, ça part d'en haut et ça va vers le local.

Webhelp est né rapidement au Maroc, et la cause est venue très vite dans le groupe.

Nous avons le support et l'appui au niveau groupe.

Pourquoi encourager les entreprises à aller vers ça et comment le faire ?

Si l'ADN de la boîte ne porte pas ça, ça ne fonctionnera pas.

Quand vous avez les dirigeants et le personnel qui sont prêts à accueillir, s'il n'y a pas une prédisposition à le faire, c'est compliqué.

Après, ça peut se faire avec le temps, on fait des actions, des personnes vont porter cette cause et en sensibiliser d'autres. Ainsi de suite.

Aujourd'hui, les cultures d'entreprises portent les performances, et par conséquent, les cultures sont nourries par plusieurs choses.

Sur un sujet pareil, ça nourrit énormément la culture d'entreprise.

Donc oui, c'est intéressant, il faut le faire parce que même au-delà, l'entreprise a une responsabilité sociale, et ça fait partie de la responsabilité sociale.

J'espère avoir répondu aux interrogations.

- Hind Ait Mhamed : Merci beaucoup. Une dernière question avant de passer à l'expérience suivante.

Quelle est la condition principale pour l'inclusion des personnes handicapées en emploi salarié, et l'intérêt de l'employeur pour le bien-être de ses collaborateurs dans la politique RH ?

Quelle est la condition principale pour réussir l'inclusion des personnes handicapées ?

- Aujourd'hui, il n'y a pas de condition principale. Toutes les personnes intègrent avec les mêmes conditions d'embauche, avec le même contrat, les mêmes avantages sociaux, et à partir du premier jour.

Les conditions, c'est une base pour répondre aux critères du poste, et après, on fait un complément, de formation adaptée, par rapport aux outils de travail, s'il y a une personnalisation qui doit être faite par rapport au handicap.

L'accompagnement en interne, nous l'avons déjà fait comme Webhelp avec les managers, l'accessibilité, et tout ce qui s'en suit.

L'intérêt pour l'entreprise, les labels et tout ça, ce sont des formalités, il n'y a pas d'intérêt, mais ça fait partie de notre culture, et c'est normal d'intégrer d'autres personnes qui méritent un poste et un emploi, et qui a des qualités professionnelles, qu'elle soit en situation de handicap ou pas.

- Assia Bouaine : Pour répondre à la question de la dame : la condition principale pour l'inclusion, il n'y en a pas.

La condition, ce sont les compétences du poste en question pour lequel la personne postule.

Il n'y a pas de discrimination de part et d'autre, que ce soit pour des personnes "normales" ou en situation de handicap.

Les critères, les compétences, tout le monde passe par la même approche et par le même processus.

Après, on peut comprendre la question différemment, à un deuxième niveau.

L'entreprise doit avoir des prédispositions.

Nous, nous avons la chance d'avoir les fondateurs et les dirigeants qui portent la responsabilité sociale dans leur cœur et la cause des personnes en situation de handicap sur le sujet.

Après, l'intérêt pour l'entreprise et l'employeur ? Je pense que c'est une chance, plus qu'un intérêt.

C'est avoir la chance, la possibilité et les moyens d'intégrer des personnes en situation de handicap.

Je reviens à la différence qui fait la différence, la différence d'une entreprise se fera à travers le fait d'accueillir des gens différents.

Que ce soit des gens en situation de handicap, de différentes nationalités, différents sexes, différents âges, différentes religions.

C'est ce qui fait la différence, et au Maroc, encore plus pour les personnes en situation de handicap, car ces personnes ont beaucoup de difficultés à accéder à l'emploi.

Notre contribution et une petite contribution parmi d'autre pour proposer quelque chose de décent pour ces personnes.

- Hind Ait Mhamed : Merci beaucoup mesdames.

Je préfère qu'on laisse les questions pour la deuxième partie de discussion questions/réponses.

On va passer maintenant à une autre expérience, un autre secteur d'activité, avec International Paper.

Et l'intervention de M. Khalid Lahbabi.

A vous la parole.

- Khalid Lahbabi : Merci beaucoup pour l'invitation. Merci pour toute l'équipe qui a organisé cet événement-là.

Cela va donner l'occasion de prendre conscience d'abord de ce qui se fait au Maroc en matière d'intégration des personnes en situation de handicap.

International Paper intervient dans le secteur industriel. C'est un opérateur international basé dans plusieurs pays.

Dans la région MEA, à laquelle nous appartenons, le Maroc est positionné en Afrique, le seul pays africain où International Paper est présent.

En tant que fabricants de papiers et cartons, nous voulons faire la différence en affichant d'abord notre vision.

Notre vision est celle de devenir l'une des entreprises les plus performantes, durables et responsables au monde.

Pour réussir, nous nous appuyons sur plusieurs piliers, on les voit dans le cercle multicolore au niveau de l'écran, car il s'agit d'investir dans les gens, avoir des résultats performants, et développer la forêt.

Investir dans les gens, considérer que ce qui peut faire la différence, le terme a été souvent cité, la différence fait la différence, c'est la différence qui va apporter une valeur ajoutée.

Je fais référence au pilier "investir dans les gens", qui intègre le fait que la différence sera faite à travers les individus.

Et la différence, il faut aller la chercher à travers tous les éléments de différenciation, que ce soit à travers la différence des âges, de formation, de culture, mais également les différences de genre et en termes de besoins spécifiques.

Sur le slide suivant, on peut voir qu'à travers nos activités, dans l'entreprise, par rapport à l'inclusion, c'est un sujet qui nous préoccupe et nous interpelle.

On intègre la dimension de savoir ce qu'est la diversité et l'inclusion.

Le sujet de la diversité et de l'inclusion est un sujet qui nous interpellait.

Au Maroc, nous nous sommes intéressés particulièrement à deux sujets : la diversité de genre et personne en situation de handicap.

Et nous avons entrepris deux chantiers par rapport à ces deux thématiques.

Il faut dire que pour les personnes en situation de handicap, nous sommes assez jeunes dans nos actions.

Et j'admire beaucoup tout ce qui a été fait au niveau de Webhelp et Total Call.

Vous êtes pour nous un peu la locomotive qui nous donne les exemples à suivre, et félicitations pour tout ce que vous avez fait.

Si nous sommes là aujourd'hui, c'est pour partager avec vous ce que nous sommes en train d'entreprendre dans un environnement industriel, pour pouvoir promouvoir l'emploi de personnes à besoins spécifiques au niveau de nos organisations.

Qu'est-ce que nous avons fait jusque-là ?

La première vision, nous avons essayé de nous rapprocher d'un organisme qui puisse nous accompagner, nous conseiller, et nous permettre de faire le pas.

Parce que la bonne volonté ne suffit pas, ça fait plusieurs années que nous voulons avancer sur le sujet du handicap.

Mais après plusieurs années, malheureusement, on se retrouve en situation de statu quo.

Pouvoir avancer, c'est aller chercher de l'aide, et nous l'avons trouvée auprès de Handicap International. Ils nous ont rencontrés, fait des audits, nous ont permis d'avoir des discussions, nous ont ouvert la porte, et permis de rencontrer d'autres associations, notamment sur Agadir.

Ceci a été pour nous un premier bon départ.

Et on s'est rendu compte que discuter du sujet et l'implanter n'était pas suffisant. Donc nous avons voulu démarrer par former nos équipes ressources humaines sur le sujet et les managers.

Les former parce qu'on s'est aperçu qu'on n'avait pas une bonne compréhension de ce qu'était le handicap, la définition du handicap, et que cela pourrait pousser à des préjugés qui étaient des barrières dans la mise en œuvre de tous les programmes que l'on pouvait avoir. Surtout quand on est dans un environnement industriel où la sécurité est un sujet extrêmement important.

Où l'on peut croire que le handicap et la sécurité peuvent ne pas être compatibles.

Donc la première chose, c'était d'être en mesure de lancer des workshops, des rencontres.

La première que nous avons eue a eu lieu à Agadir, et nous avons eu une belle occasion de partage et de compréhension sur le sujet du handicap, pour pouvoir projeter cela dans notre environnement industriel.

La seconde chose, c'était de pouvoir intégrer le handicap dans le processus de recrutement.

Donc afficher le fait que nous soyons une entreprise handi-accueillante.

Nous n'avons aucun souci à accueillir des personnes en situation de handicap. Et nous n'avons aucune barrière à aménager l'environnement de manière à pouvoir intégrer ces personnes.

Donc nous sommes aujourd'hui à ce stade-ci.

Ceci a abouti sur un premier recrutement d'une personne à mobilité réduite.

Nous avons utilisé les positions les plus faciles à pourvoir, notamment les positions administratives, mais nous continuons à mettre en place les aménagements nécessaires au fur et à mesure.

Des aménagements bien sûr sur les aspects sanitaires, les accès aux bureaux, les aménagements spécifiques aux postes de travail.

Le slide que l'on a ici n'est pas la dernière version qu'on avait préparée, il y a un quatrième point qui est celui de l'intégration.

Vous avez bien évoqué l'intégration. L'intégration est un moment extrêmement important.

Il faut réussir son intégration et faire de cette nouvelle recrue un collaborateur qui va faire la différence.

Non pas parce qu'il est en situation de handicap, mais parce qu'il va apporter quelque chose de nouveau dans cette organisation.

Nous essayons d'avoir tous les éléments de réponse et de les partager avec l'équipe dirigeante, de manière à apporter des réponses à tous les obstacles d'intégration pour la personne en situation de handicap.

Pour promouvoir tout le projet, nous avons mis en place un champion du sujet de la diversité, qui n'est pas une personne des ressources humaines, de manière à pouvoir avoir un regard sur ce que nous entreprenons et faire en sorte de pouvoir apporter toutes les actions collectives aux actions que nous entreprenons.

Nos collaborateurs nous reconnaissent comme étant une entreprise bienveillante.

- Hind Ait Mhamed : Merci infiniment M. Khalid.

On va passer maintenant à une autre vision, avec Abdelaziz Ezzourhi, qui va présenter son expérience d'entreprise spécialisée dans le conseil d'informations, et présenter aussi la nouvelle technologie pour les personnes déficientes.

Mais avant ça, un petit aperçu par M. Moncef Cherkaoui.

A vous la parole. Merci beaucoup.

- Moncef Cherkaoui : Bonjour à tous et à toutes.

Dans la continuité de ce qui a été dit...

Il y a des choses inégales. En se basant sur les illustrations que vous pouvez voir, dans les deux images illustrées, on a à gauche les compensations.

Une boîte en bois pour les trois personnes, pour qu'ils puissent accéder à leur droit de regarder le match.

La personne de petite taille, tout à droite, elle n'arrive pas à voir le match.

Donc la compensation, avant tout, elle doit être ajustée aux besoins de la personne, de par le principe d'équité.

A droite, on voit bien la personne de petite taille qui a deux boîtes. Et celui de gauche n'a plus besoin de boîte.

C'est une compensation raisonnable, adaptée à la situation de la personne.

La compensation a pour objectif de réduire le désavantage au lieu de réduire l'avantage.

La compensation induit une analyse au cas par cas, car la compensation concerne la personne, et non pas le type de handicap.

Elle peut et doit être expliquée si les compensations sont visibles.

On offre des compensations pour certaines personnes, et si ce n'est pas expliqué, ça peut créer des tensions.

Et aussi le fait que cela s'évalue en mode pluridisciplinaire, tout le monde en a parlé.

Le fait que l'évaluation se fait d'une manière pluridisciplinaire, impliquant plusieurs acteurs, RH, managers, délégués du personnel,

Tout le monde doit être impliqué, au niveau du CHS, de la commission handicap comme chez Webhelp.

La compensation doit se faire de cette manière-là.

Et bien sûr, ça doit être raisonnable pour être soutenable.

On sait très bien que l'entreprise a avant tout une rationalité économique.

L'aménagement doit permettre une compensation raisonnable en matière de coût, de temps, et de faisabilité, pour que ce soit soutenable.

On peut prendre un exemple, le cas de Karima, chargée d'accueil.

On ne va considérer que les conséquences de son handicap, sans pour autant connaître le type de handicap.

Par exemple, la fatigabilité, qui est liée à son handicap.

En tant que compensation, on peut envisager une organisation du travail pour limiter la fatigue en fin de journée.

Ça peut être par rapport à la charge de travail, au temps de travail, le télétravail peut être une solution, une ou deux journées par semaine.

Les troubles de motricité également, peut-être laisser plus de temps pour les tâches d'écriture manuelle.

S'il y a un trouble de langage, ne pas hésiter à faire reformuler, ça peut être une compensation envisagée. Ça peut être très simple et facile à mettre en œuvre dans un premier temps.

Les types de compensation. On a tout ce qui est lié à l'organisation du temps de travail, la charge de travail.

Tout ce qui est accompagnement, le fait d'avoir un tuteur qui va accompagner la personne, ça peut être une solution aussi. Surtout sur la partie intégration de la personne.

On a la partie formation, pour que la personne ait un rendement plus important.

Et la partie technique, tout ce qui est ergonomie, équipement, hardware, software.

On va plutôt partir sur l'exemple de la déficience visuelle.

Je vais céder la parole à mon collègue.

- Abdelaziz Ezzourhi : Bonjour à toutes et à tous.

Je suis Abdelaziz Ezzourhi, président de l'association Vision Technologie, qui œuvre dans le domaine de la formation et accompagnement des personnes en situation de handicap, surtout les personnes déficientes visuelles, dans la vie scolaire, et surtout la vie professionnelle.

Ma partie concerne l'aménagement des postes pour ces personnes en situation de handicap, les déficients visuels, notamment.

Et pour aménager un poste pour ces personnes, il faut comprendre leur handicap.

Une personne en situation de handicap déficiente visuelle, c'est deux cas, généralement, même si dans chaque cas, on trouve plusieurs catégories. Mais en général, on parle des personnes non-voyantes et malvoyantes.

Non voyante, c'est avec une cécité totale ou partielle, même si elle aperçoit des lumières, ça ne lui sert pas à grand-chose pour voir l'écriture.

Et les personnes en situation de handicap, les malvoyants, ce sont les personnes avec une acuité visuelle inférieure à 3/10.

Comme je l'ai dit tout à l'heure, ces personnes, on peut avoir des personnes malvoyantes avec une vision centrale, périphérique, mais le point commun entre ces personnes, c'est qu'elles n'arrivent pas à

utiliser le reste visuel correctement ou de façon pertinente pour lire aussi rapidement qu'une personne "normale".

Donc on a deux catégories de personnes déficientes visuelles pour lesquelles on doit aménager les postes.

C'est la cécité totale et les personnes avec basse vision.

Les personnes non-voyantes, pour faire correctement la tâche, surtout dans les centres d'appels ou tout autre poste professionnel, elles ont besoin d'accéder à l'information.

L'information, en général, elle est écrite, et c'est là où le handicap de la personne se pose comme obstacle entre la personne et l'accès à l'information.

Pour remédier à cela, les personnes utilisent un lecteur d'écran, qui vocalise tout ce qu'il y a sur l'ordinateur.

Cela permet d'accéder à l'information et de pouvoir l'utiliser comme il faut dans ce qu'on lui donne comme tâche à faire.

Et les lecteurs d'écran, il y a plusieurs sociétés qui en développent, mais en général, il y en a deux qui sortent du lot : NVDA notamment.

C'est un logiciel open source, gratuit.

Il y en a un autre, Jaws, développé en collaboration avec Microsoft, qui est payant.

Les non-voyants utilisent aussi les plages braille, des dispositifs électromécaniques, qui permettent d'avoir accès à l'information. En général, le braille, ce sont des points que touche un non-voyant, chaque point est sous forme de cellule, c'est une lettre alphabétique, et ça permet d'accéder à l'information ou de lire un livre ou un site web.

Cela peut être couplé à un lecteur d'écran ou à un smartphone ou un ordinateur, pour pouvoir accéder à l'information.

Globalement, un non-voyant utilise soit un lecteur d'écran, soit une plage braille.

Ces deux dispositifs, il y a un logiciel gratuit, un autre payant.

95% des cas, ce cas peut très bien faire l'affaire pour faire les tâches qu'on demande à cette personne.

Et ce logiciel vient se greffer au système d'exploitation, Windows.

Donc même au sein de l'entreprise, on n'a pas besoin de chambouler le système informatique de l'entreprise pour que cette personne déficiente visuelle puisse effectuer ses tâches.

Auparavant, on avait cette fausse idée qu'on devait acheter du matériel spécifique à ces personnes.

Là, toutes ces informations sont fausses, car pour un non-voyant, il suffit d'installer un logiciel sur l'ordinateur, sur le système d'exploitation.

Et dans 90% des cas, le logiciel gratuit fait amplement l'affaire.

Donc l'IT, le responsable informatique de l'entreprise doit avoir connaissance de ce logiciel.

C'est un logiciel comme tout autre logiciel qu'on installe sur l'ordinateur aux déficients visuels.

Le non-voyant a dans ce cas la possibilité d'interagir avec le logiciel.

Et on a l'aménagement du poste pour le malvoyant.

Ce sont des personnes avec une acuité visuelle inférieure à 3/10. Cette basse vision peut être différente d'une personne à une autre.

A l'opposé des non-voyants, puisque tous les non-voyants vont utiliser soit le logiciel lecteur d'écran, soit la plage braille.

Alors que le malvoyant, ça dépend de son acuité visuelle.

On peut dire que les malvoyants sont la majorité des personnes en situation de handicap déficients visuels.

Il y a des personnes qui peuvent utiliser l'ordinateur avec leur reste visuel, mais avec un écran plus grand.

C'est-à-dire qu'on n'a pas à modifier quoi que ce soit sur le poste de travail, sauf peut-être acquérir un écran plus grand.

Sinon, avec le même écran, ils peuvent modifier les options d'affichage, qui sont intégrées au système d'exploitation.

Là, on n'a pas à acheter ou à modifier quoi que ce soit, c'est le système d'exploitation qui offre des options d'affichage en plus.

Comme l'inversion des couleurs, l'agrandissement, la loupe intégrée, qu'un malvoyant peut utiliser pour accéder à l'information.

Dans les cas extrêmes où le reste visuel permet de déceler un peu l'écran, mais pas de lire l'écriture, le malvoyant peut coupler les options d'affichage, d'agrandissement, à un lecteur d'écran, comme celui utilisé par un non-voyant.

C'est d'ailleurs mon cas. J'utilisais auparavant les options d'affichage, d'agrandissement, mais à un moment donné, je me suis senti moins productif, et je voulais améliorer ma productivité. J'ai couplé l'option du lecteur d'écran avec les options d'affichage.

Et ça me permettait de travailler plus rapidement et d'être plus productif.

D'autre part, toutes les options que j'ai annoncées sont gratuites. J'insiste sur la gratuité de ces options.

Parfois, c'est un obstacle avec les entreprises qui veulent recruter des personnes en situation de handicap. Ils se disent que, là, on doit acheter du matériel spécifique, modifier des choses dans notre système ou sur nos interfaces, etc.

Alors que, peut-être qu'il y a du véridique dans tout ça, mais c'est très minime.

L'aménagement d'un poste de travail pour un déficient visuel ne nécessite pas un chamboulement des interfaces et du système de l'entreprise.

Comme je viens de le dire, les trucs nécessaires pour qu'un déficient visuel fasse correctement son travail, l'aménagement du poste n'est pas un truc phénoménal.

Pour un non-voyant, c'est un logiciel gratuit à installer sur un ordinateur, ce n'est pas quelque chose de très contraignant pour l'entreprise.

Pour un malvoyant, ce n'est qu'un écran plus grand, et les options d'affichage qu'on peut modifier, qui sont intégrées au système d'exploitation.

C'est l'information qui pose problème aux entreprises dans le cadre des recrutements des personnes en situation de handicap.

C'est notre vision des choses dans l'association, l'aménagement du poste, hardware et software, ce n'est que la dernière étape pour une entreprise.

Il y a plusieurs blocs, que ce soit dans l'étape de recrutement avec la RH ou l'étape IT pour les informer sur les besoins spécifiques de ces personnes, ça ne demande pas trop de ressources.

C'est l'information qu'il faut faire circuler au sein de l'entreprise.

En conclusion, on peut dire que le handicap, certes, il génère des complexités au sein de l'entreprise, mais elles ne sont pas bloquantes, ni pour le recruteur, l'employeur, ni pour les personnes en situation de handicap.

C'est une question d'information et de sensibilisation.

Je vous remercie.

- Hind Ait Mhamed : Merci infiniment.

Je tiens à vous préciser que M. Abdelaziz Ezzourhi partage ses connaissances via une chaîne YouTube, où il partage les technologies possibles pour les entreprises afin de rendre l'emploi plus facile pour les personnes malvoyantes.

Je vous remercie infiniment pour ces interventions riches.

Le temps presse, donc je m'excuse, il y avait des questions, mais je pense les envoyer à nos intervenants pour les intégrer par la suite au niveau du compte rendu.

Je tiens à vous remercier pour le suivi de ce webinaire.

Je remercie tous les partenaires, les entreprises partenaires de HI pour la richesse de leurs expériences.

On vous souhaite bonne continuation dans ce sens.

Aussi, je tiens à remercier les équipes HI dans tous les coins du monde.

Bureau HI, Tunisie, Sénégal, Bénin, Tchad, à tous les partenaires qui ont facilité l'organisation des sessions collectives, au Sénégal, à Dakar, au Bénin, à Agadir, à Casablanca, et aussi à Tanger.

Je vous donne rendez-vous pour un prochain webinaire.

Je vous laisse la parole si vous voulez, chers intervenants, dire un mot pour clôturer.

Moncef ?

- Moncef Cherkaoui : Au nom de Handicap International, je remercie tous les intervenants, tous les participants à ce webinaire.

Merci pour la richesse de tout ce qui a été partagé.

J'espère qu'il y aura une suite à tout ça, qu'on puisse initier des collaborations à l'échelle africaine, on va dire. Là, on travaille avec les collègues au Sénégal, au Bénin et en Tunisie, mais j'espère que d'autres pays pourront adhérer à la démarche pour qu'on puisse avancer avec le sujet de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Merci à tout le monde et à très bientôt.

Peut-être un petit mot pour Total Call qui nous a accueillis aujourd'hui dans ses locaux.

- Merci à Handicap International pour ce projet et l'organisation de ce webinaire.

Merci à tous les intervenants, aux entreprises présentes. Et à très bientôt pour un prochain webinaire.

Merci Hind.

- Assia Bouaine : Merci infiniment. Pour moi, c'est toujours un plaisir de participer à ce type de séminaires.

C'est une cause qui me tient à cœur.

C'est intéressant d'avoir ce type d'événements avec des entreprises qui témoignent, parce que ça incite à franchir le pas.

Très souvent, on se dit que ça demande beaucoup d'argent, c'est vrai que ça demande un peu d'argent, mais surtout beaucoup de générosité et de cœur.

Je pense qu'on accueillera beaucoup plus de personnes en situation de handicap avec une nouvelle chance que la vie leur propose à travers nos entreprises.

Merci beaucoup.

- Joelle Brohier : Merci à tous les intervenants. Est-ce que AEH, vous pouvez nous dire qui vous êtes ? Ça nous aiderait pour les réponses.

Car vous avez posé beaucoup de questions.

- C'est une association à Agadir qui travaille sur le sujet de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

L'association pour l'emploi...

- Merci beaucoup.

Merci beaucoup aux intervenants.

Merci Hind pour la modération.

- Hind Ait Mhamed : Merci infiniment.

- Et merci à toutes les personnes qui ont géré les sessions collectives.

Au Maroc, au Sénégal, et j'en oublie...

- Hind Ait Mhamed : La Tunisie aussi. Je vous remercie.

Merci à Voxa Direct pour la transcription en vélotypie de ce cycle.

Je vous remercie infiniment pour la richesse de vos interventions.

Je vous donne rendez-vous au prochain projet.

Merci beaucoup.
Au revoir de Tanger.
Et à très bientôt.