

**De tous les axes de la responsabilité sociale, le handicap est probablement celui dans lequel les entreprises s'investissent le moins. Sur 40 millions d'handicapés en Europe, environ 52 % seraient inactifs économiquement<sup>1</sup>. Comment favoriser leur accès à l'emploi et quelles sont les implications d'une telle initiative pour l'entreprise ? Réponses avec les pratiques de deux entreprises engagées en faveur du handicap, Norauto et GDF.**

# Quand l'entreprise accueille le handicap, Norauto et GDF témoignent

Focus réalisé d'après les entretiens de **Caroline HIBON**, chargée de mission Handicap chez Norauto, et **Wafae HURS**, chargée de la mise en œuvre du processus de recrutement de salariés handicapés chez Gaz de France, mai 2008.

Dès 1970, date de création de Norauto, son fondateur Éric Derville a eu à cœur de poursuivre d'autres voies que le seul objectif économique, en s'engageant dans la protection de l'environnement, l'intégration de travailleurs en difficulté (l'entreprise intervient régulièrement en milieu pénitentiaire), ou encore l'insertion des jeunes et la promotion des femmes. Favoriser l'accès à l'emploi des handicapés (sensoriels, moteurs, mentaux, etc.) apparaît comme une initiative parfaitement alignée avec la politique sociale du groupe. D'autant qu'en tant qu'acteur du secteur de l'automobile, Norauto estime avoir une importante responsabilité vis-à-vis des accidentés de la route.

## L'intégration du handicap, une priorité pour Norauto

L'engagement de Norauto s'est matérialisé en 2004 avec la création d'un poste de Chargé de mission handicap au sein de la Direction des Ressources Humaines et du service Développement Humain. Le rôle de Caroline Hibon, spécialement recrutée pour occuper cette fonction, est de sensibiliser, conseiller et accompagner les managers dans le recrutement et le maintien dans l'emploi. En 2005, l'entreprise s'engage officiellement auprès de l'AGEFIPH<sup>2</sup> à recruter 18 collaborateurs handicapés sur 18 mois. La mobilisation des équipes suite à la sensibilisation a finalement permis de recruter 44 personnes handicapées.

Fort de ce succès, Norauto va plus loin et signe en avril 2007 un accord avec ses partenaires sociaux, pour la période 2007/2009. Cet accord, plus ambitieux en termes d'objectifs et de moyens, prévoit notamment le recrutement de 70 collaborateurs handicapés en CDI, en centre auto comme dans les services centraux.

## Trois axes d'action en faveur du handicap

La politique de Norauto en faveur des handicapés s'articule autour de trois axes :

**1. Recruter en s'aidant des réseaux partenaires :** pour proposer des postes au siège et dans ses centres auto, l'enseigne s'appuie sur des réseaux partenaires comme les Cap Emploi ou des associations telles que l'URAPEDA<sup>3</sup> ou l'AGEFIPH, auprès desquelles l'entreprise diffuse systématiquement ses offres d'emploi. Tous les postes sont ouverts aux personnes handicapées, il n'y a pas de poste « réservé » chez Norauto. Par ailleurs, l'enseigne participe régulièrement à des forums et organise des journées de recrutement dédiées aux personnes handicapées. Une des mesures phares de l'entreprise dans le cadre de ces journées, explique Caroline Hibon, est de proposer aux candidats handicapés de réaliser des « CV vidéo » sous forme de mini-entretiens filmés afin de faire tomber les barrières liées au handicap vis-à-vis d'un potentiel recruteur.

**2. Intégrer en misant sur la formation :** un des principaux obstacles au recrutement des handicapés réside dans leur ...

### FICHE ENTREPRISE : NORAUTO EN FRANCE



**Date de création :** 1970  
**Nombre de centres :** 211 en France  
**Effectifs :** 5 099 en France, 2,73 % de personnes handicapées en France  
**Présence :** 8 pays  
**Chiffre d'affaires (2007) :** 617 millions d'euros HT  
**Nombre de clients :** environ 7 millions

... manque de formation, plus de 80 % ayant un niveau inférieur au bac. D'où la nécessité de renforcer la formation des nouvelles recrues. Norauto a ainsi monté une action de formation au métier d'Opérateur Service Rapide au sein de son atelier école, à destination des demandeurs d'emploi handicapés. Par ailleurs, accompagner les managers qui seront chargés de les encadrer fait également partie des priorités de l'enseigne. Par exemple, lorsqu'un collaborateur sourd et muet est intégré, un interprète est mis à sa disposition pendant quelques temps, et son manager est également sensibilisé à la langue des signes.

**3. Maintenir dans l'emploi :** si une personne déjà dans l'entreprise est soudainement frappée par la maladie ou le handicap, Norauto s'efforce de la maintenir dans son emploi. Si elle rencontre des difficultés à rester à son poste, une autre fonction lui est proposée dans l'entreprise. Si aucun poste ne peut convenir à la nature de son handicap, Norauto l'aide à se reconvertir, et peut prendre en charge sa formation. L'entreprise a également établi un partenariat avec HandiExpert qui dépend du Cap Emploi de Lille et met à sa disposition un ergonomiste pouvant intervenir dans n'importe quel centre Norauto, pour définir les adaptations qui permettraient d'assurer un maintien dans l'emploi.

### Les idées reçues, principal frein à l'accès à l'emploi des handicapés

Caroline Higon est formelle, le principal frein à l'intégration des handicapés dans l'entreprise réside dans les idées reçues à leur égard (handicap incompatible avec la plupart des

emplois, difficulté d'intégration, etc.). Ces stéréotypes, présents dès le cursus scolaire, jouent un rôle majeur dans le déficit de formation dont souffrent les personnes handicapées. D'où l'urgence de repenser la communication autour de la question du handicap, en France en particulier, en favorisant notamment une confrontation au handicap dès le plus jeune âge. Ainsi, Norauto est partenaire de l'association Circonférence qui distribue des kits de communication aux écoles primaires afin de sensibiliser les enfants.

Une fois ce changement des mentalités opéré, il y aura lieu d'être vraiment optimiste, conclut Caroline Higon, car les entreprises ne pourront plus longtemps se priver de ces millions de travailleurs compétents et motivés. Depuis 2006, Norauto a par exemple recruté et formé six collaborateurs sourds et muets à des postes de monteur ; et les directeurs de centres sont unanimes : ces personnes développent des capacités d'attention et d'acuité visuelle qui les rendent aussi vigilantes que n'importe quelle personne valide. Enfin, d'un point de vue humain, Caroline Higon a elle-même pu observer une réelle modification positive des relations dans les équipes lorsqu'une personne handicapée est intégrée : ouverture, partage, entraide, redynamisation. ■

1. « Handicapé en Europe », Nasséra Zerkak, [www.novethic.fr](http://www.novethic.fr), mars 2002.
2. Association de Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées.
3. Union régionale des Associations de Parents d'Enfants Déficlients Auditifs.

## GDF un progiciel de e-recrutement accessible aux non-voyants

D'après un entretien avec **Wafae HURS**, chargée de la mise en œuvre du processus de recrutement de salariés handicapés chez Gaz de France, mai 2008.

Depuis 1990, GDF mène une politique volontariste en faveur de l'intégration des handicapés. Le 7<sup>e</sup> accord triennal 2006-2008 signé le 12 avril 2006 a dernièrement réaffirmé les objectifs du groupe en la matière :

- recruter *a minima* 4 % de personnes handicapées sur la durée de l'accord ;
- favoriser l'intégration : accueil, accessibilité des lieux de travail, aménagement des postes, attention aux parcours professionnels, maintien dans l'emploi, sensibilisation du personnel ;
- soutenir le secteur protégé\* et les associations de personnes handicapées, en confiant 1,5 million d'euros en moyenne annuelle sur la durée de ...

### BIOGRAPHIE



Non-voyante depuis l'adolescence, **Wafae HURS** est diplômée d'une maîtrise de sociologie et d'une licence de psychologie clinique et pathologique de l'Université de Paris Descartes. Après une première expérience en tant que conseillère en insertion professionnelle à l'ANPE, elle réalise un stage chez Thales Services comme chargée de recrutement. Elle entreprend ensuite un *master* Ressources Humaines en contrat d'apprentissage avec Gaz de France, où elle est en charge de la mise en œuvre du processus de recrutement de salariés handicapés depuis la rentrée 2007.

••• l'accord au secteur protégé et en finançant, hors de GDF, 15 000 heures de formation par an pour des personnes handicapées.

Au quotidien, ce volontarisme se traduit par l'organisation, tous les ans, de journées de sensibilisation au handicap dans le cadre de la semaine du développement durable organisée chez GDF. Ces journées sont l'occasion de faire tomber les préjugés sur les handicapés à travers des activités telles que l'expérimentation de la vie dans le noir, de la communication sans parole, du sport en fauteuil roulant ou l'organisation d'ateliers interactifs.

#### FICHE ENTREPRISE : GAZ DE FRANCE

**Effectifs :** 50 244 collaborateurs  
(dont 32 % hors de France).

**Présence :** 30 pays

**Chiffre d'affaires (2007) :**  
27,427 milliards d'euros

**Nombre de clients :**  
13,9 millions en Europe

### Quelles sont vos responsabilités chez Gaz de France ?

Je suis chargée de la mise en œuvre du processus de recrutement des travailleurs handicapés, une fonction rattachée à la délégation opérationnelle emploi, service recrutement. J'ai la responsabilité du traitement des

candidatures des personnes handicapées. Ma mission se partage entre la prospection et le traitement des candidatures spontanées. En fonction des profils, je réoriente ensuite les candidats vers les services concernés chez GDF.

### Quelles difficultés avez-vous vous-même rencontrées dans votre accession à l'emploi ?

J'ai eu de la chance puisque j'ai réussi à surmonter ma cécité grâce à ma force de caractère et les personnes que j'ai rencontrées ne se sont pas arrêtées à mon handicap. C'est ce qui m'a permis de suivre des études supérieures traditionnelles jusqu'à obtenir prochainement mon *master* en Ressources Humaines. Le principal frein à l'intégration des handicapés dans l'entreprise réside dans leur manque de formation. Ayant personnellement atteint un niveau d'étude apprécié des recruteurs, il ne m'a pas été trop difficile d'intégrer une entreprise. Pourtant, sur place, je me suis vite aperçue que peu d'aménagements étaient réalisés pour les handicapés. Seule Gaz de France a fourni l'effort qui me permet véritablement d'être autonome dans mon travail quotidien.

### Quels sont les aménagements réalisés chez GDF qui vous ont aidée ?

Je suis très reconnaissante à Gaz de France de m'avoir impliquée dans le déploiement du logiciel Clic'n Job (*voir encadré*), une application de gestion des recrutements développée par Altays dont les fonctions sont ouvertes aux non-voyants. Depuis avril 2008, ce progiciel de e-Recrutement m'est en effet entièrement accessible. Ce qui me permet d'être parfaitement autonome dans mes missions quotidiennes : j'ai totalement accès aux dossiers des candidats, comme n'importe quelle personne valide. D'ailleurs, si l'un de mes

collègues est absent, je peux prendre la main sur ses dossiers, ce qui est pour moi un vrai gage d'autonomie. Cette indépendance me donne également de véritables perspectives d'évolution puisque, grâce à cet outil, je peux occuper n'importe quelle fonction au sein des RH de Gaz de France.

### Pensez-vous que votre handicap soit un atout pour votre mission ?

Le fait d'être moi-même non-voyante me permet de bien comprendre les difficultés des personnes handicapées qui postulent chez GDF. Mais plus étonnement, j'ai également constaté à l'ANPE ou chez Thales Services que j'avais un contact très facile avec les personnes valides. J'avais pris l'habitude de ne pas mentionner mon handicap avant de recevoir les candidats et je les accueillais comme n'importe quel chargé de recrutement. Passé l'étonnement lié à la découverte de mon handicap, un rapport détendu se mettait en place. Le contact humain prenait alors une grande place dans la relation et les entretiens s'avéraient excellents. Un peu comme si le fait que je ne les observe pas permettait aux candidats davantage de liberté et les amenait à se livrer plus facilement ! ■

\* Le « secteur protégé » regroupe les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT). Anciennement appelées CAT, ces structures permettent à des personnes lourdement handicapées d'exercer une activité professionnelle dans des conditions de travail aménagées.

## Clic'n Job en bref

Le progiciel de e-recrutement Clic'n Job compte 2 000 utilisateurs et a permis la réception et le traitement de plus de 60 000 candidatures. Conçu par Altays, ce progiciel est aujourd'hui commercialisé par la société TyClic.

S'il permettait initialement aux candidats non-voyants de postuler à un emploi, depuis 2008, cette accessibilité a été élargie aux recruteurs sous l'impulsion de GDF qui souhaitait la mise en conformité du logiciel pour qu'il respecte, comme le reste de son site *corporate*, les critères du label AccessiWeb. Aujourd'hui, Wafae Hurs, non-voyante, a accès à toutes les données des candidats qui ont déposé des candidatures par le biais de Clic'n Job : un logiciel de synthèse vocale lui lit l'intégralité des informations qui apparaissent à l'écran et elle navigue dans le logiciel grâce à son clavier et à une table de braille.