

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### « L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale »

Biname, Jean-Pierre; VOS, Steven; BOLLENS, Joost; De Potter, Virginie; Demuelenaere, Anne; Grawez, Michel; Collin, Vincent; BOUCHAT, Thérèse-Marie; Defeyt, Philippe; Mercier, Michel

*Publication date:*  
2005

*Document Version*  
Version revue par les pairs

#### [Link to publication](#)

*Citation for published version (HARVARD):*

Biname, J-P, VOS, S, BOLLENS, J, De Potter, V, Demuelenaere, A, Grawez, M, Collin, V, BOUCHAT, T-M, Defeyt, P & Mercier, M 2005, « *L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale* »..

#### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



Facultés universitaires Notre Dame de la Paix  
FUNDP Namur  
Département de Psychologie  
Resp. : Prof. Michel Mercier



Hoger instituut voor de arbeid  
K.U.Leuven

# L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale

Etude réalisée pour le compte du SPF Personnel & Organisation

## Partie I

Chapitre I : Synthèse des études déjà réalisées

Chapitre II : Benchmarking des politiques dans les administrations publiques

Chapitre III : Compétences spécifiques, possibilités et contraintes des personnes avec handicap

Réalisation et coordination :  
Jean-Pierre Binamé (FUNDP)

Avec la collaboration de :  
Steven Vos et Joost Bollens (HIVA)  
Virginie Depotter, Anne De Muelenaere et Michel Grawez (FUNDP)  
Vincent Collin (CRETH)  
Thérèse-Marie Bouchat et Philippe Defeyt

Rapport final  
Août 2004

# Table des matières

<b>Chapitre I : Synthèse des études déjà réalisées</b>	<b>3</b>
<b>I L'emploi et le taux d'emploi des personnes handicapées</b>	<b>3</b>
1 sources	3
2 Les études d'Erik Samoy (Vlafo)	4
3 L'enquête EFT 2002	5
<b>II Selectie van personen met een handicap</b>	<b>9</b>
1 Inleiding	9
2 Opzet	9
3 Methodologie	9
4 Resultaten	9
<b>Chapitre II : Benchmarking des politiques dans les administrations publiques</b>	<b>11</b>
<b>I De Vlaamse overheidsadministratie</b>	<b>11</b>
1 Informatieverzameling	11
2 Context	11
3 Initiatieven m.b.t. personen met een handicap	18
4 Beter Bestuurlijk Beleid	26
5 Geraadpleegde Bronnen	27
<b>II Les administrations en Wallonie et à Bruxelles</b>	<b>29</b>
1 L'obligation d'emploi dans les administrations en Région wallonne	29
2 L'obligation d'emploi à la Région Bruxelles-Capitale	35
3 L'obligation d'emploi à la Communauté française	38
4 Le «Réseau Wallon des Réussites»	39
<b>III L'administration centrale en France</b>	<b>41</b>
1 Contexte	41
2 Bonnes pratiques proposées par le Protocole d'accord	44
3 Une meilleure information sur les offres et demandes d'emploi pour les jeunes diplômés: la cellule « Agir pour l'insertion »	45
4 Renforcement des correspondants Handicap	47
5 Augmentation du recrutement, notamment via un régime contractuel spécifique	51
6 Mesures garantissant un maintien en emploi de qualité	58
7 Renforcement du Fonds interministériel pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique	60
<b>IV De Civil Service in het Verenigd Koninkrijk</b>	<b>63</b>
1 Context	63
2 Beleid t.a.v. personen met een handicap	65
3 Initiatieven m.b.t. personen met een handicap	69
4 Geraadpleegde bronnen	75
<b>V De nederlandse Rijksoverheid</b>	<b>79</b>
1 Context	79
2 Beleid t.a.v. personen met een handicap	82
3 Initiatieven	83
4 Geraadpleegde bronnen	84
<b>VI De Canadese federale overheid</b>	<b>85</b>
1 Context	85
2 Initiatieven m.b.t. personen met een handicap	89
3 Geraadpleegde bronnen	94

<b>VII Voornaamste vaststellingen</b>	<b>97</b>
1 Regulering	97
2 Quotaregeling versus streefcijfers	97
3 Monitoring	98
4 Aansturing van het diversiteitsbeleid	98
5 Doelgroepenbeleid	98
6 Beleid m.b.t. redelijke aanpassingen	98
7 Netwerken	99
8 Bevorderen van de instroom	100
9 Elementen voor de federale overheid	100
<b>Chapitre III : Compétences spécifiques, possibilités et contraintes des personnes avec handicap</b>	<b>101</b>
<b>I Introduction</b>	<b>101</b>
<b>II Quelques balises concernant le handicap</b>	<b>103</b>
<b>III Le concept d'employabilité</b>	<b>105</b>
<b>IV Aménagement de l'outil de travail par les Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication</b>	<b>109</b>
1 Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication	109
2 Le sens de l'utilisation des nouvelles technologies.	109
3 Illustrations d'utilisation des N.T.I.C. dans l'adaptation des postes de travail	110
<b>V Classification sur base des déficiences auxquelles se rapportent les aides techniques</b>	<b>111</b>
1 Handicap de la vue	111
2 Handicap de l'ouïe	115
3 Handicap au niveau des membres inférieurs	115
4 Handicap au niveau des membres supérieurs	116
<b>VI Autres aménagements du travail</b>	<b>119</b>
1 Aménagement de l'horaire de travail	119
2 Aménagement du temps de travail	119
3 Les possibilités offertes par le télétravail	120
<b>VII L'accompagnement et les services d'aide à l'adaptation du poste de travail et à l'insertion professionnelle</b>	<b>123</b>
1 L'accompagnement, un travail en réseau et en partenariat	124
2 Les deux faces de l'accompagnement	125
<b>VIII Le travail d'accompagnement vu par les professionnels de ces services</b>	<b>135</b>
1 Méthodologie employée	135
2 Résultats et observations	136
<b>Annexe 1</b>	<b>143</b>
<b>Annexe 2</b>	<b>147</b>
Présentation du CRETH et objectifs	147
Procédure de suivi de dossier	153

# Chapitre I : Synthèse des études déjà réalisées

## *I L'emploi et le taux d'emploi des personnes handicapées*

### *1 SOURCES*

Il y a deux sources d'information concernant la situation des personnes handicapées sur le marché du travail:

- Des enquêtes périodiques de l'Institut de santé publique (ISP), en 1997 et en 2001; elles portent sur l'ensemble de la population en âge de répondre (plus de 156 ans) et elles sont réalisées dans une perspective épidémiologique.
- Des enquêtes menées par l'INS dans un cadre européen, qu'il s'agisse du Panel des ménages (1966) ou de l'enquête Forces de travail (2002). Portant sur la population en âge de travail (16-64 ans), elles visent plus directement à analyser la participation au marché du travail.

Deux éléments sont communs à ces enquêtes:

- la notion de handicap est comprise au sens large : il s'agit de personnes caractérisées par des limitations fonctionnelles, qu'elles proviennent d'un handicap de naissance, d'un accident ou d'une maladie chronique. Par contre, ni les problèmes de santé mentale ni ceux de déficience mentale ne sont pris en compte.
- c'est à partir des déclarations des personnes elles-mêmes qu'une situation de handicap est identifiée. Ce repérage comporte donc un élément subjectif, d'ailleurs variable selon que le mode de questionnement est plutôt indirect (ISP) ou relativement direct (INS).<sup>1</sup>

La définition et la méthode d'identification des personnes handicapées n'étant pas exactement les mêmes dans chacune de ces enquêtes, il en résulte que l'importance numérique de la population handicapée n'y est pas non plus identique, allant par exemple de 12.9% dans l'enquête de 1996 à 16.5% dans celle de 1997. Ceci a pour conséquence également que les taux d'emploi ne sont pas non plus comparables, étant donné qu'il s'agit de populations partiellement différentes.

---

<sup>1</sup> Une récente étude scientifique internationale dans 3 pays (US, UK, Pays-Bas) démontre qu'une formulation légèrement différente des questions portant que le handicap auto-déclaré conduit à des pourcentages de personnes handicapées différents d'un pays à l'autre. Même lorsque les questions sont identiques, l'évaluation de l'existence ou non d'un handicap chez des personnes hypothétiques (présentées sous forme de "vignettes") diffère d'un pays à l'autre. ("International Comparisons of Work disability", par James Bank, Arie Kapteyn, James P. Smith et Arthur van Soest. Discussion Paper n° 1118 IZA, avril 2004)

## 2 LES ETUDES D'ERIK SAMOY (VLAFO)

Outre les rapports d'enquête proprement dits publiés par l'ISP, Eurostat ou l'INS, diverses études ou documents analysent et tentent de comparer les méthodes et surtout les résultats de ces enquêtes. La plupart proviennent d'Erik Samoy du service d'études du Vlafo.

Dans la très intéressante étude "Arbeidsparticipatie van personen met een handicap in België" (18 p., juin 2001), l'auteur extrait les principaux résultats de l'enquête ISP et montre que l'écart entre le taux d'emploi des personnes avec handicap et celui des personnes valides varie selon qu'il s'agisse d'hommes ou de femmes et surtout selon l'importance des limitations fonctionnelles; l'écart s'accroît surtout avec l'âge (après 50 ans principalement) et diminue quelque peu avec le niveau d'étude.

L'enquête du Panel des ménages<sup>2</sup> apprend par ailleurs que 35% des personnes identifiées comme ayant un handicap bénéficieraient d'une allocation d'invalidité ou de maladie (mais aussi 3.4% parmi les personnes identifiées comme valides d'après leurs déclarations)<sup>3</sup>.

L'auteur tente ensuite d'estimer le nombre total de personnes, généralement inactives, qui bénéficient d'une allocation ou rente par suite d'un handicap ou d'un problème de santé, en prenant en compte les diverses réglementations qui leur donnent ce droit. Elle seraient environ 356.000<sup>4</sup> (dont il faut extraire un pourcentage inconnu de doubles comptages), soit au maximum 5.3 % de la population en âge de travail mesurée par l'enquête Forces de travail. A comparer aux 10% de la population en âge de travail qui selon l'ISP souffre de limitations fonctionnelles en âge de travail et demeure sans emploi.

L'auteur termine en tentant de comparer les taux d'emploi et de non-emploi par catégorie d'âge selon les diverses sources (ce qui nous semble cependant sujet à caution lorsqu'il s'agit d'intégrer les résultats des deux enquêtes ISP et EFT): la courbe d'évolution de ces données selon l'âge est particulièrement illustrative.

Dans une autre étude intitulée "Handicap en arbeid—overzicht van de ontwikkelingen (1991-2003)" (update janvier 2004, p. 1 à p.21)<sup>5</sup>, l'auteur compare les divers résultats d'enquête disponibles pour la Flandre (part de la population, taux d'emploi,..). Il estime aussi statistiquement les paramètres d'une équation de type logit (la variable dépendante est la probabilité d'avoir un emploi) afin de différencier l'impact du handicap et les effets spécifiques à l'âge, au genre et au niveau de formation<sup>6</sup>.

Il mesure aussi pour la Flandre le nombre de personnes sans emploi et ne bénéficiant pas d'une allocation: environ 100.000 dont en juin 2003, 21.000 étaient inscrits parmi les chômeurs. Ainsi que le nombre de personnes s'autodéclarant handicapées et ayant un travail: environ 200.000, soit 7.5% de la population active en Flandre, et dont un peu moins de 20.000 sont occupées dans un atelier protégé ou grâce à un subside.

---

<sup>2</sup> Les principaux résultats de cette enquête sont aussi analysés dans un document intitulé "Arbeid en niet arbeid bij personen met functieperkingen in de Panel Studie van Belgische Huishoudens" (juin 2001, 10p.).

<sup>3</sup> Nous pouvons en déduire qu'elles représenteraient 4.5% de la population active (35% x 12.9%)

<sup>4</sup> 418.000 si l'on inclut les victimes d'un accident de travail avec une incapacité inférieure à 10%.

<sup>5</sup> La plupart de ces résultats sont aussi publiés dans le chapitre 16, p. 171-180, de la publication "De arbeidsmarkt in Vlaanderen"(2003).

<sup>6</sup> Des réserves doivent cependant être émises sur la valeur des coefficients ainsi estimés compte tenu de la corrélation entre les variables explicatives.

La dernière étude intéressante du même auteur que nous présenterons s'intitule "Groeiscenario voor de evenredige arbeidsdeelname van personen met een arbeidshandicap"(décembre 2003, 16p.). Il y rappelle une distinction conceptuelle importante quant à la définition du handicap et qui se schématise comme suit:

	<b>Limitation permanente et importante des chances d'intégration dans le travail</b>	<b>Pas de limitation permanente et importante des chances d'intégration dans le travail</b>
<b>Problèmes de santé</b>	A	B
<b>Pas de problèmes de santé</b>	C	D

Si les personnes administrativement reconnues par le Vlafo, par le VDAB (chômeur avec capacités réduites ou très réduites) ou celles ayant suivi l'enseignement spécial appartiennent clairement à la catégorie A, elles sont cependant loin d'en constituer la totalité. Par contre, cette catégorie est mieux mesurée par la proportion de personnes qui dans l'enquête EFT s'auto-déclarent avec un handicap, soit 640.000 en Flandre; même si une certaine partie d'entre elles (au moins 20%) relève de la catégorie B.

Sachant qu'en Flandre, seulement 46% des personnes avec un handicap ou un problème de santé de longue durée sont au travail, contre 63% dans l'ensemble de la population et qu'un objectif de 70% est fixé par le pacte de Vilvoorde, l'auteur propose plusieurs scénarii permettant de combler cet écart: l'augmentation annuelle des personnes handicapées au travail devrait se situer entre 4.500 et 9.000 unités.

### 3 L'ENQUETE EFT 2002

Un chapitre d'une autre étude récente fait aussi le point sur la situation des personnes handicapées sur le marché du travail. Il s'agit de la partie I.2 de l'étude intitulée "Responsabiliser les employeur? Opportunité et faisabilité en Belgique d'un dispositif pour l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées"<sup>7</sup>. Les résultats des enquêtes de 1996, 1997, 2001 et 2003 y sont comparées quant aux caractéristiques de la population en situation de handicap (spécificités socio-démographiques, nature du handicap, origine) et quant au taux d'emploi de cette population, en rapport avec celui des personnes valides. On cherche également à y évaluer la proportion de personnes handicapées administrativement reconnues; ainsi que le déficit d'emploi chez les personnes handicapées (mais d'une manière plus sommaire que dans l'étude du Vlafo).

L'enquête EFT de 2002 nous apprend notamment <sup>8</sup> que les personnes déclarant un problème de santé chronique ou un handicap occuperaient 12.5% des emplois salariés, alors qu'ils représentent 16.7 % de la population âgée de 16 à 64 ans.

<sup>7</sup> Réalisée par Jean-Pierre Binamé, sous la direction du Prof. M.Mercier (FUNDP). Rapport final: mars 2004.

<sup>8</sup> On y épingle aussi qu'en 2002, 61.000 personnes handicapées seraient en recherche active d'emploi, ce qui représente 5.4 % des personnes avec un problème de santé ou un handicap. A ce chiffre doivent s'ajouter le

Cette proportion est similaire dans le secteur public (12.9%) où la proportion de personnes avec handicap est plus élevée que parmi les employés du secteur privé (9.5%) ou que parmi les indépendants (9%) mais est inférieure à la proportion observée parmi les travailleurs manuels du secteur privé (15.6%).

<b>Statut socio-professionnel</b>	<b>En % de la population totale</b>	<b>En nombre absolu (extrapolation)</b>	<b>En % des personnes occupées avec problème de santé ou handicap</b>
<b>Ouvrier (secteur privé)</b>	15,6%	173.880	35,9%
<b>Employé (secteur privé)</b>	9,5%	124.970	25,8%
<b>Salarié dans le secteur public</b>	12,9%	130.421	26,9%
<b>Indépendant</b>	9,0%	55.306	11,4%
<b>Total des personnes occupées</b>	11,9%	484.576	100 %
<b>Idem hors indépendants</b>	12,5%	429.271	

Si on compare ce taux de 12.9% avec les 16.7% de personnes handicapées dans la population en âge de travail, on peut en déduire que pour atteindre une représentation proportionnée des personnes handicapées ou avec un problème chronique de santé, la part des personnes se déclarant handicapées dans le personnel de la fonction publique devrait être améliorée d'environ 3.8% ; ceci impliquerait au moins 30.000 embauches nettes sur toute la Belgique.

On peut supposer que la situation dans l'administration fédérale correspond à la moyenne générale du secteur public et n'est ni meilleure ni pire. Rapporté aux 60.000 travailleurs des services fédéraux, environ 7% des effectifs du secteur public belge<sup>9</sup>, ceci signifie que dans l'administration fédérale 2.100 **nouveaux** emplois **nets**<sup>10</sup> (par embauche ou maintien dans l'emploi) seraient nécessaires pour atteindre une représentation proportionnée des personnes handicapées ou avec un problème chronique de santé (soit un objectif équivalent à environ 3.5% des effectifs actuels de l'administration fédérale).

Pour atteindre cet objectif en 10 ans, il faudrait chaque année 210 nouveaux cas d'embauche ou de maintiens en emploi (après accident ou maladie); et en outre remplacer les départs naturels de personnes handicapées. Dans l'hypothèse où les départs naturels (ou autres) dans les dix prochaines années seraient de l'ordre de 100 unités par an, il faudrait donc chaque année 310 embauches ou nouveaux cas de maintien en emploi. Ce qui impliquerait qu'environ 10 % des recrutements et embauches concerne des personnes avec handicap ou problème de santé si les recrutements et embauches atteignent en moyenne 1.500 unités par

---

nombre de personnes qui ont déjà cherché un emploi mais se sont découragées et ne sont plus actives dans leur recherche, ainsi que celles qui sont freinées par des pièges à l'emploi.

<sup>9</sup> Données au 01.01.2001.

<sup>10</sup> Non compris le remplacement des départs naturels ou autres parmi les travailleurs handicapés.



an et si la moitié de l'objectif recherché est à atteindre par des embauches, plutôt que par des maintiens en emploi.

Il s'agirait donc d'un objectif très ambitieux, surtout quand on sait qu'une grande partie des travailleurs souffrant d'un handicap ou d'un problème de santé est orientée vers des travaux manuels et/ou dispose d'un faible niveau de formation <sup>11</sup>. Alors que dans l'administration fédérale, la grande majorité des emplois, et a fortiori des nouveaux recrutements, concerne des postes de travail dits intellectuels, exigeant de plus en plus un niveau de formation élevé.

Une meilleure information sur les possibilités d'emploi et sur les épreuves de recrutement ouvertes aussi aux personnes handicapées dans l'administration fédérale, couplée à une meilleure accessibilité et adaptation de ces épreuves, est-elle suffisante pour se rapprocher de cet objectif ambitieux? Faut-il d'autres mesures plus incitatives, voire plus contraignantes? C'est ce à quoi nous tenterons de répondre dans la suite.

---

<sup>11</sup> Cfr les résultats des diverses enquêtes à leur sujet (Par exemple le rapport FUNDP précédemment cité).



# *II Selectie van personen met een handicap*

Andriessen, M., Meulders, M., De Witte, K. & De Boeck, P. (september 2003). *Selectie van personen met een handicap - Onderzoek naar een optimale selectieprocedure*. Leuven: K.U. Leuven, research report.

## *1 INLEIDING*

In het kader van het VIONA-programma wordt een onderzoekproject uitgevoerd met als titel 'Psychologische testen en de effecten op instroom van kansengroepen in het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de Vlaamse privé-bedrijven'. Een deelonderzoek van dit ruimere project was gericht op de selectie van personen met een handicap.

## *2 OPZET*

In de federale antidiscriminatiewetgeving wordt aangegeven dat het ontbreken van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap een vorm van discriminatie is. Werkgevers die niet voorzien in redelijke aanpassingen zijn strafbaar. In het VIONA-onderzoek wordt nagegaan wat de mogelijkheden en beperkingen zijn van redelijke aanpassingen in selectieprocedures voor personen met een handicap. Twee onderzoeksvragen worden onderscheiden:

- Wat zijn evidenties voor het effect van redelijke aanpassingen op de testcores binnen een selectiecontext? Is er een alternatief voor het maken van redelijke aanpassingen?
- Welke richtlijnen kunnen opgesteld worden als leidraad voor de selectiepraktijk?


## *3 METHODOLOGIE*

In het onderzoek werd gekozen voor een kwalitatieve benadering: door middel van een literatuurstudie en interviews met personen met een handicap en organisaties en experts uit het werkveld werd getracht een antwoord te formuleren op bovenstaande onderzoeksvragen.

## *4 RESULTATEN*

Doorheen het onderzoek werd duidelijk dat er nood was aan een fundamentele onderbouw voor een gelijkwaardige en eerlijke screening voor personen met een handicap. Daarom werd in het onderzoek een voorstel uitgewerkt voor een alternatieve selectieprocedure voor personen met een handicap. Deze procedure bestaat uit zes fasen:

- Identificatie van de persoon met een handicap. De kandidaat moet zijn handicap kenbaar kunnen maken en op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheid tot alternatieve selectieprocedure. De persoon met een handicap heeft hierover keuzevrijheid.

- Inschakelen van een expertise-instantie (ervaring met testing en ervaring met personen met een handicap).
  - Inschatten van de handicap met het oog op het bepalen van de nodige aanpassingen.
  - Op basis van de informatie uit de vorige fase moet door de expertinstantie vastgelegd worden welke testen de kandidaat dient af te leggen, waarbij zoveel mogelijk bij de gewone selectieprocedure wordt aangeleund.
  - De testafname.
  - Beslissing of de kandidaat al dan niet geschikt is voor de job.
  - Vier belangrijke voorwaarden m.b.t. deze procedure worden onderscheiden:
  - Bepalen of men streeft naar gelijkheid van middel of gelijkheid van doel.
  - Bepalen wie de meerkost van een alternatieve procedure zal dragen.
  - Bepalen welke rollen door wie opgenomen worden in welke fase.
  - Creëren van een positieve organisatiecultuur m.b.t. de tewerkstelling van personen met een handicap.
- 

# Chapitre II : Benchmarking des politiques dans les administrations publiques

## *I De Vlaamse overheidsadministratie*

### *1 INFORMATIEVERZAMELING*

De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op verschillende bronnen:

- Schriftelijke bronnen: o.a. diverse beleidsdocumenten en nota's van de dienst Emancipatiezaken van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, onderzoeksrapporten, enz.
- Elektronische bronnen: o.a. de website van de dienst Emancipatiezaken ([www.emancipatiezaken.be](http://www.emancipatiezaken.be)).
- Mondelinge bronnen:
  - Johan Vermeiren, stafmedewerker emancipatiebeleid voor personen met een handicap en allochtonen, dienst Emancipatiezaken.
  - Maarten Andriessen, onderzoeker, Centrum voor Organisatie- en Personeelspsychologie, K.U.Leuven.

In bijlage wordt een overzicht gegeven van de verschillende geraadpleegde schriftelijke bronnen.

### *2 CONTEXT*

#### **2.1 Regulering**

##### 2.1.1 Vlaams decreet 'evenredige arbeidsparticipatie'<sup>12</sup>

Naast de federale Wet ter bestrijding van discriminatie van 2003 is er op Vlaams niveau een decreet uitgewerkt m.b.t. evenredige participatie. Het Vlaams decreet van 8 mei 2002 (Belgisch Staatsblad 26 juli 2002) houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt stelt dat het Vlaams werkgelegenheidsbeleid moet worden georganiseerd volgens de principes van 'evenredige participatie' en 'gelijke behandeling'.

We gaan dieper in op beide principes:

---

<sup>12</sup> Deze paragraaf is gebaseerd op Samoy (2004).

- ‘Evenredige participatie’ houdt in dat de deelname aan de arbeidsmarkt in verhouding staat tot de samenstelling van de beroepsbevolking en dat de evenredige participatie van kansengroepen wordt gewaarborgd.
- ‘Gelijke behandeling’ houdt in dat elke vorm van directe of indirecte discriminatie of intimidatie op de arbeidsmarkt afwezig is.

Het decreet omvat een aantal verbodsbepalingen ten aanzien van discriminatie op basis van o.a. handicaps m.b.t. arbeidsbemiddeling, werving, selectie, beroepskeuzevoorlichting, beroepsopleiding, loopbaanbegeleiding, voorwaarden voor het behalen van diploma's, enz.

Deze bepalingen zijn van toepassing op intermediairen die zich bezig houden met beroepsvoorlichting, beroepsopleiding en arbeidsbemiddeling, op de Vlaamse diensten en het Vlaamse overheids- en onderwijspersoneel, hun bepalingen en arbeidsvoorwaarden en op de andere werkgevers en werknemers voor wat betreft de beroepsopleiding en tewerkstelling van gehandicapten (Samoy, 2004).

Om het beginsel van gelijke behandeling te garanderen moet worden voorzien in redelijke aanpassingen. In functie van de behoefte moeten in concrete situaties passende maatregelen genomen worden om toegang tot arbeid te hebben, te participeren in arbeid, opleidingen te volgen, tenzij deze maatregelen voor de werkgever een onevenredige belasting vormen.

De Vlaamse diensten moeten jaarlijks actieplannen opstellen met doelstellingen, procedures en evaluatieprincipes en een planning voor de realisatie van evenredige participatie en gelijke behandeling

Het Vlaamse decreet voorziet sancties en toezicht op de naleving van het decreet. Er zijn geen sancties voorzien voor het niet uitvoeren van plannen en rapporteringen.

## 2.1.2 Bepalingen in het personeelsstatuut: Quotaverplichtingen

### **Opzet**

Quotaverplichtingen bestaan voor de rijksbesturen, voor de besturen van de provincies, gemeenten en OCMW's en voor de administratie van de Vlaamse gemeenschap (Samoy, 2004).

Begin jaren '90 werd een systeem van quotaverplichtingen vastgelegd voor het MVG, de Vlaamse Openbare Instellingen en de Vlaamse Wetenschappelijke instellingen: 2% van de nieuwe aanwervingen in statutaire betrekkingen op niveau D en E.<sup>13</sup> Deze personen werden vrijgesteld van een vergelijkend wervingsexamen.<sup>14</sup>

De quotaregeling was enkel van toepassing op de niveau's D en E. Er werden geen sancties voorzien bij het niet naleven van deze vooropgestelde quota.

Op 4 juli 2003 werd door de Vlaamse regering een nieuw ontwerp-personeelsstatuut goedgekeurd waarin de geldende quota vervangen worden door streefcijfers. Ook hierbij worden

<sup>13</sup> Niveau D en E werden samengevoegd tot één niveau, namelijk niveau D.

<sup>14</sup> Provinciale en lokale overheden dienen per 55 werknemers één persoon met een handicap tewerk te stellen (KB 23 december 1977, sectoraal akkoord 1997-1998).

geen sancties voorzien. De dienst Emancipatiezaken geeft aan dat het zinvol zou zijn om de streefcijfers op te nemen in de beoordeling van de leidende ambtenaren en de beheersovereenkomsten van de diverse agentschappen.

Het nieuwe raamstatuut dat in voege treedt bij de doorvoering van de operatie Beter Bestuurlijk Beleid, bevat een clause die aangeeft dat de Minister van Bestuurszaken toelating kan geven tot werving binnen een doelgroep wanneer de streefcijfers niet gehaald worden.

## **Evaluatie**

Anno 2002 voldeed het MVG aan de quotaverplichting (2,16% op niveau D). Van de zeven Vlaamse wetenschappelijke instellingen voldeed anno 2002 slechts één instelling aan de norm. Van de Vlaamse Openbare Instellingen voldeden er een aantal aan de norm maar te samen genomen voldeden ze niet aan de norm.

Provinciale en lokale overheden dienen per 55 werknemers één persoon met een handicap tewerk te stellen (KB 23 december 1977, sectoraal akkoord 1997-1998). Een bevraging bij OCMW's en gemeenten eind 2002, in opdracht van de Vlaamse minister van binnenlandse aangelegenheden, toonde aan dat 61% van de bevroegde besturen minstens 55 voltijdse personeelsleden in dienst had. 42% van de bevroegden viel onder de regeling maar voldeed niet aan het quotum. Ongeveer 20% van de antwoordende besturen voldeed aan dit quotum (Samoy, 2004).

Het wegvallen van de quotaregeling in de Vlaamse overheidsadministratie heeft een aantal consesenties waarvoor oplossingen moeten gezocht worden. Onder de quotaregeling konden personen met een handicap worden aangeworven buiten de vergelijkende examens om. Dit zal niet langer mogelijk zijn: personen met een handicap zullen in de toekomst voor alle functies wellicht moeten deelnemen aan vergelijkende examens. Dit zal er mogelijk toe leiden dat voor bepaalde groepen van personen met een handicap het moeilijk, zo niet onmogelijk zal worden om door te dringen in het ambt, aangezien bepaalde handicaps – ongeacht de beroepsbekwaamheid - zorgen voor ongelijke kansen bij een vergelijkend examen

## **2.2 Het aantal personen met een handicap binnen het MVG**

### 2.2.1 Cijfers

Op 31 december 2002 telde het MVG 13 141 personeelsleden. 157 personeelsleden stonden geregistreerd als persoon met een arbeidshandicap. Dit komt overeen met 1,19% van het totale personeelsbestand. 93 personeelsleden in niveau D hebben een inschrijving in het VFSIPH. Dit komt overeen met 2,16% van alle personen in niveau D (4 297). Op niveau D werd dus voldaan aan de quotaverplichting. In de niveau's A tot C ligt het aantal personen

met een handicap duidelijk lager (Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 2003). 60% van alle personeelsleden met een handicap situeren zich op niveau D.<sup>15</sup>

Wanneer we de cijfers van 2002 vergelijken met de cijfers voor 2001 stellen we vast dat het aandeel personen met een handicap binnen het MVG zelfs nog afgenomen is.

Tabel .1 Personen met een handicap tewerkgesteld binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

	2001	2002
<b>Aantal gekende personen met een handicap</b>	157	157
<b>Aantal contractueel</b>	16	
<b>Aantal statutair</b>	141	
<b>Aandeel t.o.v. het totale personeelsbestand</b>	1,28%	1,19%
<b>Aantal personen met een handicap in het kader van de quotaregeling</b>	93	93
<b>Aantal personen met een handicap in niveau D en E</b>	102	

Bron: Dienst Emancipatiezaken van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

## 2.2.2 Vrijwillige registratie

Personen met een handicap binnen het MVG zouden zich in de loop van 2004 vrijwillig kunnen registreren in het personeelsinformatiesysteem 'Vlimpers' (Vlaams Intermodulair Personeelssysteem). Aansluitend zou een nulmeting volgen. Deze registratie is niet verplicht en kan ten alle tijde herzien worden. Enkel de personeelsdienst, betrokken leidinggevenden en de werknemers zelf hebben toegang tot deze gegevens.

In het registratiesysteem zullen personen met een handicap kunnen antwoorden op volgende vragen:

- Heeft u last van één of verscheidene langdurige ziekten, langdurige aandoeningen of handicaps (ja/nee)?
- Indien ja, belemmeren deze u in uw dagelijkse bezigheden (voortdurend/af en toe/zelden)?
- Is deze handicap erkend door één van de onderstaande instanties (7 organisaties)<sup>16</sup>?

<sup>15</sup> De dienst Emancipatiezaken wijst erop dat dit wellicht deels gerelateerd kan worden aan het feit dat men (in het kader van de quotaverplichtingen) enkel belang kan hebben bij het noteren van een VFSIPH-inschrijving voor niveau D.

<sup>16</sup> VFSIPH, Buitengewoon Secundair Onderwijs, VDAB, inkomensvervangende of integratietegemoetkoming aan personen met een handicap, attest van minstens 66 % arbeidsongeschiktheid van federale bestuursdirectie van de uitkeringen aan personen met een handicap, afschrift van een definitief geworden gerechtelijke beslissing.



Personen met een handicap kunnen een dubbel onrechtstreeks voordeel hebben bij hun registratie in het systeem: (1) als persoon met een handicap kunnen ze bepaalde faciliteiten krijgen bij selectieprocedures en (2) ze kunnen een arbeidspostaanpassing krijgen bij hun tewerkstelling.

Registratie als persoon met een handicap op vrijwillige basis in een registratiesysteem kan wellicht wel een onderschatting geven van de reële aanwezigheid van personen met een handicap. Onderzoek geeft aan dat het reële aantal inderdaad hoger kan geschat worden (Paternoster et al., 2001).

## 2.3 Definitie

Het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap hanteert een ruime definitie van arbeidshandicap:

- Erkend door het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap.
- Door de VDAB aangeduid als verminderd arbeidsgeschikt.
- Personen met als hoogste diploma Buitengewoon Secundair Onderwijs.

Deze definitie werd aangepast na de Rondetafelconferentie *'Evenredige participatie op de arbeidsmarkt: Engagements voor meer en duurzame werkgelegenheid voor mensen met een handicap'* van december 2003:

Personen met een arbeidshandicap zijn personen met een aantasting van hun mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke mogelijkheden, voor wie het uitzicht op het verwerven en behouden van een arbeidsplaats en op vooruitgang op die plaats, langdurig en in belangrijke mate beperkt is. Het gaat om personen uit één van de volgende categorieën:

- Ingeschreven bij het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap.
- Personen met als hoogste diploma Buitengewoon Secundair Onderwijs.
- Gedeeltelijk arbeidsgeschikt bevonden door de VDAB.
- In aanmerking komen voor een inkomensvervanging of integratietegemoetkoming, verstrekt aan personen met een handicap op basis van de wet van 27 februari 1987 houdende tegemoetkomingen aan personen met een handicap.
- In het bezit van een attest van minstens 66 % arbeidsongeschiktheid van de federale bestuursdirectie van de uitkeringen aan personen met een handicap.
- In het bezit van een afschrift van een definitief geworden gerechtelijke beslissing, of van een attest van het Fonds voor Arbeidsongevallen of van het Fonds voor Beroepsziekten waaruit een arbeidsongeschiktheid blijkt van minstens 66 %.

De minister, bevoegd voor bestuurszaken, kan de operationalisering van de bovenstaande categorieën aanpassen en uitbreiden op advies van de arbeidsgeneeskundige diensten.

---

sing of een attest van het Fonds voor Arbeidsongevallen of van het Fonds voor Beroepsziekten waaruit een arbeidsongeschiktheid blijkt van minstens 66 % of een andere instantie.

## 2.4 De dienst Emancipatiezaken<sup>17</sup>

### 2.4.1 Opdracht en bevoegdheidsgebied

De dienst emancipatiezaken omschrijft haar opdracht als:

*“... via mainstreaming fundamenteel bijdragen tot het realiseren van gelijke kansen voor alle personeelsleden die werken bij de Vlaamse overheid.”*

De opdrachten van de dienst Emancipatiezaken zijn het adviseren van het beleid inzake gelijke kansen en diversiteit, ondersteunen van leidinggevendenden die een evenredige vertegenwoordiging willen realiseren in hun personeelsbestand, bieden van ondersteuning bij de implementatie van dit beleid, het bieden van opvang en bemiddeling inzake ongewenst seksueel gedrag op het werk, voorzien van kinderopvang tijdens de schoolvakanties en het verzekeren van een ombudsfunctie voor discriminatie tussen mannen en vrouwen en van allochtonen en personen met een handicap, enz.

De dienst werkt aan gelijke kansen voor de personeelsleden van de Vlaamse Gemeenschap, de Vlaamse wetenschappelijke instellingen en de Vlaamse openbare instellingen.

Voor deze verschillende opdrachten telt de dienst emancipatiezaken 9 personeelsleden. Naast de opdrachthouder zijn 2 personen inhoudelijk bevoegd voor allochtonen en personen met een handicap.

Leidinggevendenden en beleidsmakers die een evenredige vertegenwoordiging willen realiseren in het personeelsbestand kunnen bij de dienst terecht voor advies en ondersteuning. Naast het bevorderen van de instroom van personen met een handicap en het wegnemen van belemmeringen heeft de dienst Emancipatiezaken ook een ombudsfunctie.

### 2.4.2 Positieve-actieplan

Eén van de voornaamste werkinstrumenten van de dienst Emancipatiezaken is het positieve-actieplan dat jaarlijks opgesteld wordt met het oog op gelijke kansen voor mannen en vrouwen, allochtonen en personen met een handicap binnen de Vlaamse administratie (Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, 2000; 2001; 2002, 2003). Sinds 2003 wordt er een gezamenlijk actieplan opgesteld voor de drie onderscheiden kansengroepen. Het plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Vlaamse regering. In het positieve actieplan worden maatregelen en acties voorgesteld om gelijke kansen te realiseren binnen het MVG.<sup>18</sup>

Het gaat om concrete initiatieven die gerealiseerd moeten worden via een intensieve samenwerking van afdelingen en personen, o.a. de afdelingen HRM, Vorming, Statutaire Aangelegenheden, Wervingen en Personeelsbewegingen, de verschillende personeelsdiensten en de leidinggevendenden.

---

<sup>17</sup> <http://www.emancipatiezaken.be>

<sup>18</sup> Daarnaast worden voor de verschillende Vlaamse Openbare Instellingen positieve-actieplannen opgesteld door de verschillende Emancipatieambtenaren.

In het positieve-actieplan wordt telkens een stand van zaken gegeven van de acties die opgenomen werden in het positieve-actieplan van het voorgaande jaar.

### 2.4.3 Werkingsprincipes

De werking van de dienst Emancipatiezaken steunt op vijf werkingsprincipes:

- Ondersteuning van een personeelsbeleid dat een divers personeelsbeleid beoogt.
- Toegepast werken: de inzichten vertalen in concrete hulp aan de personeelsleden en de beleidsvoerders. Er wordt aandacht besteed aan adviesverlening en de ontwikkeling van een praktisch instrumentarium.
- Vraaggestuurd werken: de dienst ziet de eigen toekomst in de uitbouw van een vraaggestuurde wijze van werken.
- Aanbod creëren: naast het ingaan op vragen wil de dienst ook zelf voorstellen doen, vingers op de wonden leggen en met een aanbod naar buiten komen.
- Inbedding in de Vlaamse overheidsadministratie: de dienst wil de samenwerking tussen de verschillende afdelingen, departementen, de VWI's en de VOI's verbeteren. Dit past ook in de 'mainstreaming'-gedachte die de verantwoordelijkheid voor gelijke kansen legt bij de topambtenaren van de Vlaamse overheidsadministratie.

### 2.4.4 Inbedding in de Vlaamse administratie

Administratief gezien behoort de dienst Emancipatiezaken tot het departement Algemene Zaken en Financiën van het MVG. De doelstellingen van de opdrachthouder worden in direct overleg met de Minister voor Ambtenarenzaken bepaald. De dienst Emancipatiezaken beschikt over een eigen budget. De contacten met de verschillende diensten en instanties binnen de overheidsadministratie en de minister worden verzekerd via verschillende overlegorganen.

## **2.5 Diversiteitsplannen**

In de voorgaande paragraaf werden de doelstellingen van het positieve-actieplan bondig besproken. Een ander persuasief programma is het VESOC<sup>19</sup>-actieplan 2003 'Evenredige arbeidsdeelname en diversiteit'. Dit actieplan geeft een stimulans voor de ontwikkeling van diversiteitsplannen en beste praktijken op het niveau van ondernemingen, openbare instellingen en andere arbeidsorganisaties uit de profit- en non-profit sector. In 2002 werden in totaal 72 actieplannen goedgekeurd waarin ook arbeidsgehandicapten gevisieerd worden (Samoy, 2004).

Deze diversiteitsplannen gelden evenwel niet voor de Vlaamse administraties.

---

<sup>19</sup> Vlaams Economisch Sociaal Overlegcomité

### *3 INITIATIEVEN M.B.T. PERSONEN MET EEN HANDICAP*

Ieder jaar worden een aantal concrete acties voor het betreffende jaar opgenomen in het positieve-actieplan. Zoals reeds eerder aangegeven werd is dit het voornaamste werkinstrument van de dienst Emancipatiezaken. In dit deel worden een aantal initiatieven besproken die door de dienst Emancipatiezaken genomen werden ter bevordering van de instroom en doorstroom van personen met een handicap binnen het MVG. We willen er op wijzen dat deze oplijsting zeker niet exhaustief is.

#### **3.1 Ombudsfunctie m.b.t. discriminatie**

##### 3.1.1 Doelstelling

Personen met een handicap kunnen met klachten m.b.t. mogelijke vormen van discriminatie terecht bij de dienst Emancipatiezaken. Het Vlaamse Personeelsstatuut geeft aan dat iedere vorm van discriminatie verboden is.

Voor het behandelen van klachten m.b.t. discriminatie zijn zowel informele als formele procedures uitgewerkt. De informele procedure bestaat uit een intern en discreet onderzoek waarbij er gesprekken gebeuren met het slachtoffer en de mogelijke daders. Bij de formele procedure kan op vraag van het personeelslid-slachtoffer, na een intern onderzoek een tuchtstraf voorgesteld worden. De tuchtprocedure wordt beschreven in deel IX van het Vlaamse personeelsstatuut.

##### 3.1.2 Impact

De dienst Emancipatiezaken ontvangt eerder weinig formele klachten m.b.t. de discriminatie van personen met een handicap binnen de Vlaamse overheidsadministratie. In 2002 waren er 4 klachten met betrekking tot aannemingsonderzoeken bij de arbeidsgeneeskundige dienst (2 klachten werden met goed gevolg behandeld, één klacht resulteerde niet in het gewenste effect, over de vierde klacht was geen informatie beschikbaar). Sinds 2003 zijn deze aannemingsonderzoeken afgeschaft. In 2003 werden geen formele klachten geregistreerd. In 2004 werd tot op heden één klacht geregistreerd met betrekking tot redelijke aanpassing bij selectie.

Over het aantal vragen voor informatie en informele bemiddeling zijn er geen cijfers beschikbaar: deze worden niet systematisch geregistreerd.

## 3.2 Centraal budget voor arbeidspostaanpassingen<sup>20</sup>

### 3.2.1 Doelgroep

Personen met een handicap binnen de Vlaamse overheidsadministratie voor wie een arbeidspostaanpassing essentieel is om goed te kunnen functioneren

### 3.2.2 Doelstelling

#### Opzet

Binnen het MVG is er sinds 2002 een centraal budget voor arbeidspostaanpassingen.<sup>21</sup> Naar gelang de aard van de handicap en de functie die moet uitgeoefend worden kunnen bepaalde arbeidspostaanpassingen essentieel zijn om goed te kunnen functioneren. Arbeidspostaanpassingen hebben zowel betrekking op specifieke uitrustingsgoederen, aangepast informatiemateriaal als op specifieke dienstverlening. Het centrale budget zorgt ervoor dat specifieke aankopen van materiaal niet langer ten laste zijn van het budget van de tewerkstellende entiteit. Het centraliseren van deze kosten moet er voor zorgen dat deze kosten geen rol mogen spelen voor de tewerkstellende entiteit en zou de drempel moeten verlagen voor personen met een handicap om aangepast materiaal aan te vragen. Bovendien wilde men via het centrale budget ondersteuning bieden in het zoeken naar goede oplossingen en op deze manier de kennis op dit terrein bundelen.

Het budget staat ter beschikking van zowel statutairen als contractuelen. Voorwaarde is dat het gaat om producten die nodig zijn voor het werk, niet om zaken voor privé-gebruik die betaald worden door de ziekteverzekering of het Vlaamse Fonds voor Sociale Integratie voor Personen met een Handicap.

#### Procedure

De voorbereiding van de aankoop (marktverkenning, offerte, keuze product, enz.) gebeurt op departementaal niveau. De dienst Emancipatiezaken kan inhoudelijk adviserend optreden en ondersteunt de voorbereiding (probleemanalyse en marktverkenning). Na de keuze wordt een fiche opgesteld met alle noodzakelijke gegevens. De aankoop van bepaalde materialen gebeurt via de gewone aankoopkanalen binnen het MVG. Dit proces wordt opgevolgd door de dienst Emancipatiezaken. De bestelling, het geldvoorschot of de vastlegging en de betaling gebeuren door de centrale beheerder van het budget na fiat van de dienst Emancipatiezaken. De dienst Emancipatiezaken voorziet in een bundel 'arbeidspostaanpassingen voor mensen met een handicap' die meer duidelijkheid verschaft over het centrale budget voor

---

<sup>20</sup>

[http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/personneelsbeleid/actiekid/documenten/nota\\_procedure\\_hulpmiddelen.doc](http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/personneelsbeleid/actiekid/documenten/nota_procedure_hulpmiddelen.doc)

<sup>21</sup> Deze regeling geldt niet voor de Vlaamse Openbare Instellingen: personen met een handicap binnen deze instellingen kunnen bij het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap terecht (arbeidspostaanpassingen en/of arbeidsgereedschap).

arbeidspostaanpassingen en de te volgen procedure. Daarnaast is er een brochure beschikbaar.<sup>22</sup>

## **Promotie**

Verskillende kanalen werden gebruikt om de mogelijkheden van het centrale budget voor arbeidspostaanpassingen kenbaar te maken binnen het MVG, o.a.:

- Het college van secretarissen-generaal werd aangeschreven door de minister voor Ambtenarenzaken met de vraag om het aanbod te verspreiden.
- Op de muurkrant werd het aanbod kenbaar gemaakt.
- Bij personen met een handicap die gekend zijn op de dienst Emancipatiezaken werd een folder verspreid.
- Nieuwe personeelsleden worden op de ontvangstdag op de hoogte gebracht van het aanbod.
- Begin 2003 werd een bezoek georganiseerd aan de Reva-beurs.
- ...

### 3.2.3 Middelen

De dienst Emancipatiezaken beheert het centrale budget voor arbeidspostaanpassingen. Het budget is terug te vinden op drie basisallocaties, telkens met een aparte celinhoud voor specifieke producten voor mensen met een handicap:

- Dienstverlening (kleine uitgaven): 10 000 euro
- Investeringsgoederen: 30 000 euro
- Informaticamateriaal: 60 000 euro

De afspraken m.b.t. het gebruik van dit budget werden vastgelegd in een nota die raadpleegbaar is via de website van de dienst emancipatiezaken.

### 3.2.4 Effecten / impact

Eind 2003 gebeurde na één jaar gebruik een evaluatie van het centrale budget voor arbeidspostaanpassingen. Enerzijds werd de periode van oktober t.e.m. december 2002 geëvalueerd en anderzijds de periode van januari t.e.m. september 2003.

Over de hele periode bekeken werden er 26 aanvragen gedaan bij de dienst Emancipatiezaken. 15 van deze aanvragen resulteerden in een arbeidspostaanpassing ten laste van het centrale budget. De overige 11 aanvragen hadden betrekking op terechte vragen, maar vielen ten laste van het gewone budget of de voorzieningen van de ziekteverzekering of het Vlaamse Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

---

<sup>22</sup> Informatie over het centraal budget voor arbeidspostaanpassingen wordt weergegeven in de brochure 'Jeuk ... en te korte armpjes'

De dienst Emancipatiezaken geeft in haar evaluatie aan dat men geslaagd is in de doelstelling m.b.t. de laagdrempeligheid. Personen met een handicap zouden minder aarzelen om hun wensen kenbaar te maken. Leidinggevendenden zouden sneller instemmen met individuele hulpmiddelen wanneer ze de kosten hiervan niet in de balans moeten plaatsen met andere financiële noden van hun dienst.

Uit de evaluatie bleek bovendien dat werken met nieuwe hulpmiddelen en/of leren van nieuwe zaken in functie van een taakherschikking de vraag naar specifieke vorming oproept.

### **3.3 Actiekit: Aan de slag met diversiteit en gelijke kansen**

Personeelsverantwoordelijken en leidinggevende ambtenaren van het MVG kunnen van de dienst Emancipatiezaken ondersteuning krijgen bij het aanwerven van personen met een handicap en voor de personen met een handicap die al in dienst zijn.

#### **3.3.1 Doelstellingen**

De actiekit - samengesteld door de dienst emancipatiezaken - reikt personeelsverantwoordelijken van het MVG (en van de VOI's) concrete informatie en instrumenten aan rond de tewerkstelling van allochtonen en personen met een handicap. De actiekit omvat een brochure en een uitgebreide website<sup>23</sup>.

De actiekit omvat tal van initiatieven m.b.t. het bevorderen van de instroom, doorstroom en integratie van personen met een handicap en het voorkomen van de uitstroom van personen met een handicap.

#### **3.3.2 Initiatieven m.b.t. het bevorderen van de instroom**

##### **Checklist neutrale functiebeschrijvingen**

Er werd een checklist uitgewerkt om te komen tot neutrale functiebeschrijvingen die uitnodigend zijn voor personen met een handicap. Zo is het belangrijk zijn om een clauseule op te nemen die aangeeft dat personen met een handicap worden aangemoedigd om te solliciteren. Ook dient vermeld te worden dat personen met een handicap op eigen verzoek de nodige faciliteiten krijgen voor deelname aan selectieprocedures. Belangrijke elementen zijn het verschaffen van uitleg over de toegankelijkheid van de standplaatsen, de mogelijkheden tot telewerk, het bestaan van glijdende werkuren, enz. De checklist geeft ook een aantal aandachtspunten m.b.t. functioneringscriteria.

---

<sup>23</sup> [www.vlaanderen.be/personeelsbeleid/actiekit](http://www.vlaanderen.be/personeelsbeleid/actiekit)

## **Checklist neutrale wervingskanalen**

Er is een checklist uitgewerkt om gebruik te maken van wervingskanalen die neutraal zijn voor personen met een handicap. Hierbij worden wervingskanalen (o.a. organisaties die werken met personen met een handicap)<sup>24</sup> aangereikt die de kansen vergroten om personen met een handicap te bereiken.

Daarnaast wordt actief promotie gevoerd – o.a. naar scholen toe – door middel van folders, advertenties, cd-roms, enz.

## **Contracten**

Naast de statutaire ambtenaren, zijn er binnen het MVG ook contractuele functies, startbanen en vervangingscontracten. Deze mogelijkheden kunnen kansen bieden aan bijvoorbeeld personen met een handicap die niet gemakkelijk in een statutaire functie binnengeraken. Anderzijds bieden dit soort van contracten geen perspectief op langere termijn. De dienst Emancipatiezaken wijst daarom op het belang van het aansporen van personen met deze contracten om deel te nemen aan wervingsexamens of te solliciteren voor reguliere functies.

Een andere piste die gevolgd wordt is die van het creëren van stageplaatsen, die de mogelijkheid bieden aan personen uit kansengroepen om vertrouwd te raken met werken binnen de Vlaamse Overheid. De administratie personeelsontwikkeling speelt een actieve bemiddelende rol, waarbij er steeds gezocht wordt naar een matching tussen de functie en de persoon. In 2001 werd het startbanenproject binnen het MVG geïnitieerd. Dit wordt opgevolgd door de dienst Emancipatiezaken in nauw overleg met de coördinator startbanen.

## **Neutrale selectieprocedures**

Selectieprocedures kunnen onbedoelde vertekeningen opleveren omdat ze mogelijk niet neutraal zijn voor personen met een handicap. De dienst Emancipatiezaken geeft tips m.b.t. het opstellen van sollicitatieformulieren, het interpreteren van sollicitatiebrieven, het gebruik van selectietesten en –examens, het voeren van selectiegesprekken. Recent gebeurde een onderzoek naar de selectie van personen met een handicap in het kader van het VIONA-programma waarbij de dienst Emancipatiezaken in cofinanciering voorzag (zie verder).

## **Redelijke aanpassingen**

Het recht op de nodige redelijke aanpassingen zodat personen met een arbeidshandicap aan selectieproeven kunnen deelnemen is vastgelegd in het Vlaamse decreet op de evenredige arbeidsmarktparticipatie (08/05/2002). Het betreft bijvoorbeeld de aanwezigheid van een doventolk, examens in braille, enz. Het centrale budget voor arbeidspostaanpassingen werd reeds eerder besproken.

---

<sup>24</sup> ArbeidsTrajectBemiddelingsdiensten, Centra voor Beroepsopleiding, enz.



### 3.3.3 Initiatieven m.b.t. de ontvangst en integratie van nieuwe personeelsleden

In de actiekit is ook een onderdeel uitgewerkt voor personeelsverantwoordelijken om de ontvangst en de integratie van nieuwelingen op het werk te bevorderen. Volgende onderdelen komen hierbij aan bod:

- Voorbereiding van de collega's
- Introductie van de nieuwe werknemer
- Arbeidspostaanpassingen
- Elkaar leren kennen
- Begeleiding en coaching<sup>25</sup>
- Ontwikkeling<sup>26</sup>

### 3.3.4 Initiatieven m.b.t. het beperken van de uitstroom

Naast het bevorderen van de instroom van personen met een handicap, is het minstens zo belangrijk om hun uitstroom te beperken. Verschillende factoren kunnen verantwoordelijk zijn voor hun uitstroom. We kunnen bijvoorbeeld denken aan uiteenlopende verwachtingen, een niet zo vlot lopende integratie, misverstanden, ongeuite negatieve gevoelens, enz. De uiteindelijke uitkomst bij een vervroegde uitstroom is voor alle partijen negatief. De betrokken persoon met een handicap heeft een negatieve werkervaring, leidinggevend en collega's kunnen een bevestiging zien van eventuele vooroordelen tegen personen met een handicap, enz. De dienst Emancipatiezaken tracht personeelsverantwoordelijken hierin te ondersteunen en te adviseren. Volgende elementen worden benadrukt:

- Doorstroom stimuleren
- Planning en evaluatie van personen met een handicap
- Inzetbaarheid waarborgen
- Uitstroomgesprekken
- Optreden bij discriminatie<sup>27</sup>
- Sensibilisering binnen de organisatie
- Omgaan met vooroordelen<sup>28</sup>

In een periode van anderhalf jaar werd drie keer een opleiding georganiseerd m.b.t. personen met een handicap voor leidinggevend, emancipatieambtenaren en ambtenaren met een personeelsfunctie. Doel van deze opleidingen is het bevorderen van de integratie van

---

<sup>25</sup> Er is mogelijkheid tot externe coaching door de afdeling HRM.

<sup>26</sup> Er worden aanpassingen voorzien voor personen met een handicap die een vorming willen volgen. Zo is er voor doven en slechthorenden een ringleiding (een systeem waarmee geluid dichterbij de luisteraar kan worden gebracht), voor blinden en slechtzienenden kunnen de cursussen aangepast worden (bv. braille, vergroting), enz.

<sup>27</sup> Uitgewerkt in een downloadbare checklist: 'Leidraad voor de aanpak van ongewenst seksueel gedrag op het werk, discriminatie en racisme'.

<sup>28</sup> Uitgewerkt in een downloadbare checklist: 'Van andere nieuwkomer tot toffe collega'.

personen met een handicap. Daarnaast zijn er ook opleidingen voor topambtenaren m.b.t. diversiteitsbeleid.

### 3.3.5 Evaluatie actiekit

Uit de evaluatie van het positieve-actieplan 2003 blijkt dat in 2003 de actiekit verspreid werd onder afdelingshoofden, secretarissen-generaal, directeurs-generaal, leidende ambtenaren van de VOI's, emancipatieambtenaren, PIWP en HRM-netwerk. De actiekit werd positief onthaald en werd veelvuldig bijbesteld.

Over de impact van de actiekit op de aanwerving van personen met een handicap binnen de overheidsadministratie kunnen geen uitspraken gedaan worden.

## 3.4 Diversiteitsdoelstelling

### 3.4.1 Doelstelling

Binnen de Vlaamse overheidsadministratie werd sinds 2001 een diversiteitsdoelstelling opgelegd aan topambtenaren. Dit moest ervoor zorgen dat leidende ambtenaren vage engagementen over diversiteit en gelijke kansen vertalen in concrete acties (diversiteitsplan). De dienst Emancipatiezaken heeft er altijd voor geijverd om deze doelstelling in rekening te brengen in de evaluaties van topambtenaren.

### 3.4.2 Impact

Uit de evaluatie van het positieve actieplan 2002 blijkt dat ongeveer 10% van de topambtenaren geen diversiteitsdoelstelling indiende. Anno 2002 hadden 31 leidende ambtenaren een diversiteitsdoelstelling m.b.t. personen met een handicap, in 2001 waren dat er 10.

De positieve resultaten van de diversiteitsdoelstelling blijken uit een verruiming van expertise inzake gelijke kansen en diversiteit (dit blijkt uit de verschillende informatievragen die de dienst Emancipatiezaken kreeg) en de verschillende spontane initiatieven die genomen werden door de departementen, de wetenschappelijke instellingen en de Vlaamse Openbare Instellingen. Het formuleren van een diversiteitsdoelstelling zorgde ervoor dat het beschikbare instrumentarium meer gebruikt werd.

In 2004 is er evenwel geen sprake meer van een expliciete diversiteitsdoelstelling voor topambtenaren. Wel wordt de doelstelling opgenomen binnen het globale diversiteitsbeleid.

## **3.5 Onderzoek m.b.t. personen met een handicap**

In de afgelopen jaren werden een aantal onderzoeksprojecten uitgevoerd in opdracht van de dienst Emancipatiezaken.

### **3.5.1 Instroom en doorstroom van personen met een handicap in het MVG**

In de loop van 2001 gebeurde in opdracht van de dienst Emancipatiezaken een onderzoek naar de instroom en de doorstroom van personen met een handicap in het MVG. Via een enquête bij ruim 1 000 personeelsleden en een aantal diepte-interviews wilde men o.a. een zich krijgen op volgende vragen:

- Welke ideeën leven bij leidingevenden ten aanzien van personen met een handicap?
- Kent men de bestaande mogelijkheden van externe begeleiding en ondersteuning van personen met een handicap?
- Welke problemen verwachten leidingevenden wanneer ze personen met een handicap in dienst zouden nemen?
- Welke oorzaken zijn er voor de lage instroom van personen met een handicap?
- Wat zijn mogelijkheden om de instroom en de doorstroom van personen met een handicap te bevorderen?

### **3.5.2 Toegankelijkheid van gebouwen**

In 2003 werd in samenwerking met de Afdeling Gebouwen, de Cel Gelijke kansen in Vlaanderen en de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het werk 12 gebouwen op hun toegankelijkheid gescreend.

Eén van de voornaamste vaststellingen was dat de evacuatie routes zeer slecht bruikbaar zijn voor personen met een handicap. De oudere gebouwen zijn zeer slecht toegankelijk voor mensen met een handicap en zijn bovendien moeilijk of beperkt toegankelijk te maken.

### **3.5.3 Selectie van personen met een handicap**

In het kader van het VIONA-programma wordt een onderzoeksproject uitgevoerd met als titel 'Psychologische testen en de effecten op instroom van kansengroepen in het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de Vlaamse privé-bedrijven'. In een deelonderzoek van dit ruimere project werd een voorstel uitgewerkt voor een alternatieve selectieprocedure voor personen met een handicap. Hierbij wordt gewezen op de rol van een derde, experte-norganisatie bij het bepalen van de aangewezen redelijke aanpassingen. Het onderzoek wordt gecofinancierd door de dienst Emancipatiezaken.

In de loop van 2004 - 2005 worden er vanuit de dienst Emancipatiezaken en de administratie werkgelegenheid acties opgezet om tot een uitgebouwd systeem te komen van redelijke

aanpassingen bij wervingen in de overheid en de private sector. Ook de federale overheid wordt hierin betrokken.

### **3.6 Positieve actieplan 2004**

Sedert april 2004 is het positieve actieplan voor 2004 beschikbaar. In het positieve-actieplan 2004 worden een aantal actiepunten neergeschreven die men in 2004 wil realiseren. We geven een beknopt overzicht:

- Introduceren van redelijke aanpassingen in de wervingsprocedures van personen met een handicap.
- Bevorderen van netwerking om meer allochtonen en personen met een handicap te bereiken.
- Verbeteren van de toegankelijkheid van gebouwen.
- Onderzoek naar het beleid voor personen met een handicap in de buitenlandse overheidsadministraties.
- Voorstellen formuleren m.b.t. de medische toegangsvoorwaarden voor statutaire functies.
- Beleidsvoorstellen formuleren voor compensatie bij rendementsverlies
- Vergroten van de webtoegankelijkheid.

Naast deze initiatieven stelt de dienst Emancipatiezaken een drie-tal belangrijke uitdagingen voorop voor de nabije toekomst. Deze hebben betrekking op:

- Rendementssubsidies binnen de Vlaamse overheid
- Groeipaden naar streefcijfers en de opname van deze cijfers in de beheerscontracten en aansturinginstrumenten van de leidend ambtenaren.
- Systemen voor het zoeken van nieuwe jobs voor mensen met beperkte arbeidsgeschiktheid.

## **4 *BETER BESTUURLIJK BELEID***

De operatie ‘Beter Bestuurlijk Beleid’ voorziet dat het Vlaams overheidsapparaat wordt gehergroepeerd binnen 13 homogene beleidsdomeinen, die telkens vallen onder één minister. Bij de opmaak van het positieve-actieplan 2004 was de Vlaamse overheidsadministratie nog steeds in reorganisatie en was over een aantal elementen m.b.t. het personeelsbeleid nog geen duidelijkheid. Na de operatie ‘Beter Bestuurlijk Beleid’ zou de dienst Emancipatiezaken haar onafhankelijke positie behouden. De garantie werd gegeven dat er in de nieuwe structuur zeker opnieuw een interne emancipatiestructuur zal worden opgenomen.

## 5 GERAADPLEEGDE BRONNEN

### 5.1 Contacten

Johan Vermeiren, stafmedewerker emancipatiebeleid voor personen met een handicap en allochtonen, dienst Emancipatiezaken.

Maarten Andriessen, onderzoeker, Centrum voor Organisatie- en Personeelspsychologie, K.U.Leuven.

### 5.2 Schriftelijke en elektronische bronnen

Andriessen, M., Meulders, M., De Witte, K. & De Boeck, P. (september 2003). Selectie van personen met een handicap - Onderzoek naar een optimale selectieprocedure. Leuven: K.U. Leuven, research report.

Bollens J. (2004), *Expertrapport naar aanleiding van de bestuurlijke herorganisatie van de deelbevoegdheid 'arbeid en handicap'*, HIVA, K.U.Leuven.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2000), Positieve-actieplan 2001 voor allochtonen en personen met een handicap, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2001), Positieve-actieplan 2002 voor allochtonen en personen met een handicap, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2002), Positieve-actieplan 2003 ter bevordering van gelijke kansen en een evenredige vertegenwoordiging van mannen/vrouwen, allochtonen en personen met een handicap in de Vlaamse overheidsadministratie, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2003), Positieve-actieplan 2004 ter bevordering van gelijke kansen en een evenredige vertegenwoordiging van mannen/vrouwen, allochtonen en personen met een handicap in de Vlaamse overheidsadministratie, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, (2003), Actiekit: Aan de slag met diversiteit en gelijke kansen, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, (2003), Eén jaar werken met een centraal budget arbeidspostaanpassingen, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, (2003), Aantal personen met een handicap tewerkgesteld bij de Vlaamse overheidsadministratie: antwoord op parlementaire vraag nr. 189 van dhr André Moreau, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, (SD), Jeuk ... en te korte armpjes, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Instroom van allochtonen en personen met een handicap, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst emancipatiezaken. Aflaadbare tekst:

[http://www.emancipatiezaken.be/data/docs/Nota\\_instroomALHA\\_aangepast\\_110403.doc](http://www.emancipatiezaken.be/data/docs/Nota_instroomALHA_aangepast_110403.doc)

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Actiekit. Website:

[www.vlaanderen.be/personeelsbeleid/actiekit](http://www.vlaanderen.be/personeelsbeleid/actiekit)

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Checklist neutrale functiebeschrijving. Aflaadbare tekst:

<http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/personeelsbeleid/actiekit/documenten/checklistfunctiebeschrijving.doc>

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Checklist neutrale wervingskanalen. Aflaadbare tekst:

<http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/personeelsbeleid/actiekit/documenten/checklistwervingskanalen.doc>

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Leidraad voor de aanpak van ongewenst seksueel gedrag op het werk, discriminatie en racisme. Aflaadbare tekst:

<http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/personeelsbeleid/actiekit/documenten/checklistdiscriminatie racisme.doc>

Paternoster R. H., Billen J., Debbaut P., & Sorée V. (2001), *Instroom en doorstroom van personeelsleden met een handicap in het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap*, dienst Emancipatiezaken, Brussel.

Samoy E. (2004), *Handicap en arbeid: overzicht van de ontwikkelingen (1991-2003)*, Vlaams Fonds voor de Sociale integratie van Personen met een Handicap.

## 5.3 Website

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken:

[www.emancipatiezaken.be](http://www.emancipatiezaken.be)

## ***II Les administrations en Wallonie et à Bruxelles***

### ***1 L'OBLIGATION D'EMPLOI DANS LES ADMINISTRATIONS EN REGION WALLONNE***

#### **1.1 Sources**

- Code wallon de la fonction publique : Titre IV (Moniteur belge du 31.12.2003, p. 62485).
- Arrêté du Gouvernement wallon du 14 janvier 1999 ou du 4 mars 1999.
- Awiph : Mrs Sonveaux et Fohal ; Mr Marchal (ME T) ; Mme Bontemps (MRW).
- Rapports annuels de l'AWIPH.

#### **1.2 Cibles**

Les bénéficiaires de la mesure sont les suivants :

- Les personnes enregistrées à un des quatre Fonds régionaux de reclassement ou ayant fait part d'une décision d'intervention de leur part et lui ayant communiqué « toute décision relative aux dispositions d'aide ou d'intégration sociale ou professionnelle prise par le pouvoir fédéral ou communautaire ».
- Les victimes d'un accident de travail fournissant une attestation (Fonds des accidents de travail ou Office médico-social de l'Etat) qui certifie que l'incapacité est d'au moins 30%.
- Les victimes d'une maladie professionnelle fournissant une attestation (Fonds des maladies professionnelles ou Office médico-social de l'Etat) qui certifie que l'incapacité est d'au moins 30%.
- Les victimes d'un accident de droit commun pouvant certifier (greffe du tribunal) que le handicap ou l'incapacité est d'au moins 30%.
- Les victimes d'un accident domestique pouvant certifier (assureur) que l'incapacité permanente est d'au moins 30%.
- Les personnes qui bénéficient d'une allocation de remplacement de revenu ou d'intégration (loi du 27 février 1987).

## 1.3 Année de création

- Services de la Région wallonne : 1<sup>er</sup> janvier 2004 pour le Code wallon de la fonction publique (remplaçant un Arrêté du gouvernement wallon du 14 janvier 1999 contenant les mêmes dispositions <sup>29</sup>).
- Autres administrations en Région wallonne : Arrêté du Gouvernement wallon du 14 janvier 1999 ou du 4 mars 1999 (pour les CPAS).

## 1.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative

Application insuffisante de la loi fédérale prescrivant une occupation minimale de personnes handicapées dans les administrations

## 1.5 Axes d'intervention

### 1.5.1 Le Cadre réglementaire:

#### **Emploi :**

- 2.5 % de l'effectif prévu au cadre organique doit être occupé par des personnes handicapées ;
- 5 % des recrutements sont réservés à des personnes handicapées aussi longtemps que ce pourcentage de 2.5% n'est pas atteint (Services de la Région wallonne).

#### **Recrutement et carrière :**

##### *SERVICES DE LA REGION WALLONNE*

- La personne handicapée doit satisfaire aux conditions de recrutement et réussir une épreuve d'aptitude adaptée aux contraintes liées à son handicap. Le Selor désigne le candidat le mieux placé.
- Les autres épreuves doivent être adaptées aux contraintes liées aux handicaps (brevet de management, brevet de direction, validation des compétences), de même que les concours d'accession au niveau supérieur et les formations préparatoires à ces épreuves.
- « En cas de changement d'affectation ou de mutation, l'avis du médecin du travail peut être requis en vue de vérifier l'aptitude à occuper le nouvel emploi. »
- « Chaque secrétaire général organise, en collaboration avec l'Agence, l'Office ou le Fond, l'accueil, la formation et l'intégration professionnelle. »

---

<sup>29</sup> Cet arrêté abrogeait l'arrêté royal du 11 août 1972 stimulant l'emploi de handicapés dans les administrations de l'Etat (lui-même modifié par les A.R. des 01/06/1975, 18/06/1976, 29/11/1976, 18/11/1982 et 19/11/1985), ainsi que l'arrêté de l'Exécutif régional wallon du 13 novembre 1990 fixant le nombre d'emplois réservés à des personnes handicapées au sein des services de l'exécutif régional wallon.



- « Le cas échéant, l'Agence, l'Office ou le Fond propose des mesures d'adaptation du poste de travail . »
- Un rapport annuel sur l'emploi des personnes handicapées doit être établi chaque année par chaque secrétaire général, communiqué au ministres compétents (fonction publique régionale ; intégration des personnes handicapées) qui en informent le gouvernement. Il est soumis à l'avis du Conseil consultatif wallon des personnes handicapées.

## 1.5.2 Application de ce cadre réglementaire

### **Services de la Région wallonne**

#### **SELOR :**

- Lors de l'épreuve d'aptitude, le niveau exigé n'est évidemment pas revu (vers le bas), c'est uniquement l'organisation de l'examen qui est adaptée.

#### **MET :**

- La direction RH exclut de cette procédure spécifique les emplois de type technique (sur chantier par exemple) ; elle limite donc les recrutements réservés à des emplois de bureau jugés accessibles à un maximum de personnes handicapées, quel que soit leur handicap.
- La direction RH répartit les recrutements réservés au prorata du total des recrutements prévus par chaque Direction générale.
- Enfin, sur base de ces deux critères, la direction RH propose elle-même les postes avec recrutement réservé <sup>30</sup>, « pour des raisons d'opportunité liées à la nature des emplois, à leur localisation et aux qualifications et capacités exigées et après un contact préalable avec les trois Directions générales concernées. »

#### **MRW :**

- Lors d'un recrutement, ce seraient plutôt les services concernés eux-mêmes qui décideraient quel poste ils réservent à une personne handicapée.
- La règle de répartition est celle des recrutements dépendant de chaque Ministre (plutôt que par Direction générale).

NB : Il est fait aussi allusion à une pratique, principalement au MET semble-t-il, consistant à engager des personnes handicapées comme contractuels puis à leur faire passer, via le Selor, un test adapté à leur handicap, dans le courant de l'année qui suit l'engagement. ***Nous ne savons pas si cette pratique existe encore.***

---

<sup>30</sup> Les emplois de rédacteurs ont été délibérément exclus, ces emplois étant préalablement soumis à une procédure de promotion (par accession à un niveau supérieur), ce qui risquait de ne plus les rendre disponibles pour des personnes handicapées.

Par ailleurs, il y avait précédemment eu trop de candidats à ces postes, ce qui avait conduit à une procédure de vérification et de sélection trop lourde. Un recrutement réservé pour ce type de poste a aussi été abandonnée pour « limiter les déceptions » (sic).

## 1.6 Moyens et structure organisationnelle

### 1.6.1 Services de la Région wallonne

- Il n'y a pas de fonctions spécifiques prévues pour assurer le respect de ces dispositions. Certaines personnes du service du personnel ou de la GRH sont cependant davantage impliquées.
- Il est fait appel à l'AWIPH <sup>31</sup> pour :
  - Vérifier les conditions légales exigées en matière de handicap (éligibilité);
  - Vérifier s'il ne faut pas proposer au Selor <sup>32</sup> une adaptation de l'examen ( durée, matériel,...) ou du poste de travail. Les propositions d'adaptation de l'examen émises par l'Awiph sont généralement rédigées par le médecin du bureau régional d'où émanent des candidatures.
  - Assister comme observateur à l'examen.
- Si au MET, la publicité se fait dans la presse, au MRW c'est la première fois en octobre 2002 qu'un large appel a été fait (sur insistance du ministre compétent) <sup>33</sup> ; pour les 3 postes prévus au niveau deux, il y a eu 72 candidats (sur 75) qui ont présenté l'examen écrit préalable, 25 (sur 27 admis) qui ont présenté l'examen oral et 24 réussites, soit 21 candidats ayant réussi mais non retenus (la section Région wallonne du Selor suggère qu'ils soient versés dans une réserve de recrutement).
- Il n'y a pas de budget spécifique réservé aux aménagements des postes de travail, aux auxiliaires éventuels ainsi qu'à l'amélioration de l'accessibilité des locaux. Ces coûts sont directement pris en charge dans chaque service, sans faire appel à l'AWIPH (de toute façon, c'est le budget régional).
- L'organisation de l'accueil dépend elle aussi de chaque service, qui reçoit du service GRH (ou équivalent) le CV du candidat et éventuellement quelques mots d'explication concernant le nouveau recruté ; elle n'est pas suivie par un responsable Handicap ou Egalité des chances.
- Des adaptations sont prévues pour les formations, au cas par cas (exemple : agrandissement de textes pour un mal-voyant).
- Les reclassements sont gérés par le service médical (avec des examens d'aptitude). Des examens d'aptitude sont aussi prévus en cas de promotion ou de changement de poste mais cela n'aurait jamais débouché sur des décisions négatives pour la personne (si l'on excepte le cas où une personne a renoncé parce que le bâtiment était inaccessible).

---

<sup>31</sup> Ce qui peut poser problème pour les candidats éligibles mais non inscrits à l'Awiph ; à moins qu'ils ne s'y inscrivent par la suite une fois que l'Awiph les a contactés, ce qui est le plus fréquent.

<sup>32</sup> C'est le Selor qui prend la décision finale.

<sup>33</sup> Précédemment en effet, l'Awiph opérait une présélection de 3 à 5 candidats par poste vacant, qu'il adressait ensuite au service du personnel en vue de l'examen d'aptitude du Selor. Le responsable « emploi dans l'administration » de l'Awiph regrette cette nouvelle procédure parce qu'elle est beaucoup plus lourde à gérer et parce qu'elle génère un trop grand nombre de frustrés ; elle est cependant moins sujette au risque d'arbitraire.

## 1.7 Résultats, impacts et essai d'évaluation

### 1.7.1 Résultats

Bien que les règles générales soient les mêmes, l'accueil de personnes handicapées diffère selon les deux ministères qui composent les services de la Région wallonne, le MET ayant adopté des mesures plus actives que le MRW.

#### Emploi

##### *SERVICES DE LA REGION WALLONNE*

<b>M.E.T.</b>	<b>Niveau A</b>	<b>Niveau 2 +</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>	<b>Niveau 4</b>	<b>Sous-total</b>	<b>Au-tres</b>	<b>Total</b>
<b>Cadre</b>	727	325	1357	1139	1241			4789
<b>Statutaires</b>	525	123	990	854	694			3186
<b>Dont handicapés</b>	3	0	13	9	21	46	23	69
<b>En %</b>	0,57%	0,00%	1,31%	1,05%	3,03%	1,44%	0,72%	2,17%
<b>Contractuels</b>	65	50	201	212	1663			2191
<b>Dont handicapés</b>	2	1	6	1	4	14	7	21
<b>En %</b>	3,08%	2,00%	2,99%	0,47%	0,24%	0,44%	0,22%	0,96%
<b>Total Personnel</b>	590	173	1191	1066	2357	0	0	5377
<b>Dont handicapés</b>	5	1	19	10	25	60	30	90
<b>En %</b>	0,85%	0,58%	1,60%	0,94%	1,06%	1,88%	0,94%	1,67%

\* Identifiés comme personnes handicapées (déclaration au service du personnel, précompte professionnel réduit,...) mais sans avoir bénéficié d'une procédure de recrutement spécifique.

Au niveau des seuls statutaires, il y a donc un déséquilibre flagrant entre les niveaux les plus élevés et les niveaux plus faibles (niveau 4). Par contre, ce déséquilibre est moins aigu si on intègre les contractuels (très nombreux au niveau 4).

## **AUTRES ADMINISTRATIONS**

- Au niveau des para-régionaux, l'obligation d'emploi est très mal respectée <sup>34</sup>.
- Il en va de même dans les Provinces, où l'application est très inégale, deux d'entre elles pratiquant des engagements au-delà du taux minimum légal tandis que trois autres (Hainaut, Liège et Brabant wallon) demeurent largement à la traîne.
- En ce qui concerne les CPAS, le nombre d'emplois (138 équivalents temps plein) est globalement légèrement supérieur à la norme (107.95) mais c'est parce que certains CPAS soumis à l'obligation vont au-delà de leurs obligations et que d'autres qui n'y sont pas soumis occupent également des personnes en situation de handicap. Par contre, certains CPAS sont en-dessous (ce qui entraîne un déficit de 27,45 emplois).
- Au niveau des Villes et Communes ainsi que des Intercommunales, la situation serait encore plus déficiente car il n'y a pas de cadastre de l'emploi des personnes handicapées (l'Awiph n'est pas autorisé à le solliciter).

## **Recrutements :**

### **SERVICES DE LA REGION WALLONNE**

On constate un net effort pour rééquilibrer la situation au profit des niveaux hiérarchiques plus élevés :

- M.E.T. : 5 recrutements, dont 2 de niveau A6 (attaché d'administration, juriste), 1 niveau B (gradué en comptabilité) et 2 de niveau C3 (rédacteurs comptables).
- MRW : 5 emplois (sur 104), dont 2 de niveau 1 et 1 de niveau 2.

## **1.7.2 Problèmes, limites**

### **Services de la Région wallonne**

- L'obligation d'emploi est limitée aux statutaires et ne concerne pas les très (trop ?) nombreux contractuels. Dans certains cas elle semble davantage perçue comme une contrainte administrative que comme un objectif à atteindre ou à dépasser.
- Faire appel à l'Awiph pour la vérification de l'éligibilité des candidats et les éventuelles propositions d'adaptation de l'examen <sup>35</sup> décharge l'administration qui organise le recrutement ou les examens mais devient très lourd pour cet organisme régional spécialisé dès qu'il y a un très grand nombre de candidats, dont certains ne sont d'ailleurs pas nécessairement inscrits à l'Awiph.
- Tant l'organisation de l'accueil que les aménagements éventuels de postes (ou de la formation) sont laissés à la discrétion du service concerné et reposent donc sur sa bonne volonté et sur sa compétence. Il est probable que cela soit satisfaisant dans la plupart des cas mais cela ne garantit pas nécessairement une efficacité maximale dans tous les cas.

---

<sup>34</sup> C'est le cas par exemple au Forem

<sup>35</sup> L'intervention de l'Awiph n'apporte un plus que si cet organisme est associé assez tôt et a le temps de récolter des informations sur les candidats.

## **Autres administrations**

- La règle des 5 % de recrutements n'y est pas d'application.
- Il n'y a aucun incitant ni aucune sanction financière en cas de non-respect. Au contraire, les administrations en-dessous du seuil d'occupation minimum se voient refusées toute aide financière de l'Awiph. En effet, un Arrêté du 5 novembre 1998 interdisant l'octroi de primes d'insertion aux employeurs qui ne sont pas en règle pour la loi est interprété par l'Awiph comme interdisant aussi d'octroyer des aides aux aménagements de poste (ou autres aides) aux administrations qui ne respectent pas l'obligation d'emploi.
- Dans les CPAS, l'objectif est quantitativement atteint mais ce seraient surtout dans des emplois précaires (contractuels, ACS et article 60<sup>36</sup>) : « rares sont les emplois statutaires occupés par des personnes handicapées<sup>37</sup> ».

## *2 L'OBLIGATION D'EMPLOI A LA REGION BRUXELLES-CAPITALE*

### **2.1 Sources**

Mme Véronique Dehasque, « fonctionnaire Egalité des chances<sup>38</sup> ».

### **2.2 Cibles**

Les bénéficiaires de la mesure sont les suivants :

- Les personnes enregistrées à un des quatre Fonds régionaux de reclassement ou ayant fait part d'une décision d'intervention de leur part et lui ayant communiqué « toute décision relative aux dispositions d'aide ou d'intégration sociale ou professionnelle prise par le pouvoir fédéral ou communautaire ( ? ) ».
- Les victimes d'un accident de travail fournissant une attestation (Fonds des accidents de travail ou Office médico-social de l'Etat) qui certifie que l'incapacité est d'au moins 30%.
- Les victimes d'une maladie professionnelle fournissant une attestation (Fonds des maladies professionnelles ou Office médico-social de l'Etat) qui certifie que l'incapacité est d'au moins 30%.
- Les victimes d'un accident de droit commun pouvant certifier (greffe du tribunal) que le handicap ou l'incapacité est d'au moins 30%.

---

<sup>36</sup> Occupation temporaire permettant ensuite d'obtenir le bénéfice des allocations sociales, dont celles de chômage.

<sup>37</sup> Note au comité de gestion de l'Awiph du 27 novembre 2003.

<sup>38</sup> Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, Boulevard du jardin botanique, 20 à 1035 Bruxelles  
Tél 02/800 36 58 Courriel : vdehasque@mrbc.irisnet.be

- Les victimes d'un accident domestique pouvant certifier (assureur) que l'incapacité permanente est d'au moins 30%.
- Les personnes qui bénéficient d'une allocation de remplacement de revenu ou d'intégration (loi du 27 février 1987).

## **2.3 Année de création**

Cette obligation a été inscrite dans le Statut du personnel mis au point en 1999.

## **2.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative**

Il y a un faible nombre de personnes reconnues handicapées qui sont identifiées comme ayant un emploi au Ministère (NB : certaines ne veulent pas se déclarer).

## **2.5 Axes d'intervention**

### 2.5.1 EMBAUCHE

- Une occupation d'emploi, à raison de 2% de l'effectif prévu au cadre organique, est décrétée obligatoire à l'article 319 bis du Statut (sous le Titre XII. De l'intégration des personnes handicapées). Pour l'atteindre, l'embauche d'un certain nombre de personnes handicapées est prévue dans le plan de recrutement annuel.
- Des unités sont sélectionnées en vue d'accueillir les recrutements réservés.
- Une fiche avec la description de fonction ainsi que les qualifications et capacités requises doit être communiquée aux quatre Fonds régionaux (§4) .
- Le Ministère mandate le SELOR pour organiser « une épreuve de recrutement adaptée aux contraintes liées au handicap et destinée à vérifier son aptitude à occuper l'emploi. Le SELOR désigne le candidat qui, à son estime, a le meilleur profil pour occuper l'emploi.» (§5).

### 2.5.2 INTEGRATION PROFESSIONNELLE

- « Les modalités des concours d'accès au niveau supérieur et des formations préparatoires à la promotion sont adaptées aux contraintes liées aux handicaps. » (§6)
- « En cas de changement d'affectation, l'avis du médecin du travail peut être requis en vue de vérifier l'aptitude de la personne handicapée à occuper le nouvel emploi . » (§7)
- « Le secrétaire général (ou adjoint) peut organiser en collaboration avec les fonds « l'accueil, la formation et l'intégration professionnelle des personnes handicapées. » (§8)

## 2.6 Moyens et structure organisationnelle

Ce processus est géré par la fonctionnaire « Egalité des chances » compétente pour l'ensemble du personnel du Ministère (1.600 personnes) dans les problématiques homme/femme, personnes handicapées, travailleurs âgés, orientation sexuelle et ethnique. Cette fonctionnaire engagée il y a un an est rattachée à la direction Ressources Humaines et Formation (et n'est plus un électron libre comme avant).

## 2.7 Résultats, impacts et essai d'évaluation (points forts, points faibles, conditions de succès)

### 2.7.1 Résultats :

- 4 embauches ont été réservées à des personnes handicapées dans le plan annuel 2003-2004 prévoyant une centaine de recrutements. Quatre unités ont été sélectionnées pour les accueillir ; cela concernait quatre contractuels CDI de régime linguistique francophone<sup>39</sup> : 3 de niveau C et 1 de niveau B. Cela traduit donc une volonté d'augmenter leur part dans les recrutements.
- Lors de ce dernier recrutement, c'est la cellule Handicap de l'Orbem qui avait été contactée, ainsi que le Service bruxellois des personnes handicapées<sup>40</sup> ; l'Awiph a été contactée par la suite parce qu'il y avait trop peu de candidats.
- Lors de ce dernier recrutement, une pré-sélection a été faite sur base des CV ; les entretiens ont été menés par la directrice GRH et la directrice de l'unité concernée, en présence de la fonctionnaire Egalité des chances et d'une spécialiste du Service bruxellois des personnes handicapées, qui a notamment précisé quels aménagements de l'examen et/ou du poste de travail étaient nécessaires<sup>41</sup>.
- Parmi les 4 personnes recrutées figuraient deux personnes avec un handicap léger au plan cérébral et un sourd.
- La fonctionnaire Egalité des chances, assistée par la spécialiste du Service bruxellois, a assuré le suivi une fois les personnes en place, en organisant une séance d'information (1h30) dans le service concerné avec le responsable d'unité et les collègues directs du nouveau recruté, de façon à favoriser une bonne intégration dans l'équipe et une bonne adaptation du poste si nécessaire.

### PROJET :

Faire le point avec les personnes handicapées déjà occupées dans le Ministère sur les problèmes éventuels d'accès aux locaux, de poste de travail et d'intégration ; du moins dans la mesure où elles l'acceptent ou ont quelque chose à dire.

---

<sup>39</sup> Il n'y avait pas de recrutement pour statutaires à ces niveaux.

<sup>40</sup> Mme Anne Laurent et Mme Dugnoille.

<sup>41</sup> Un interprète en langue des signes a été nécessaire pour un sourd qui était candidat au poste d'aide-comptable.

## 2.7.2 Problèmes

- Contrairement aux consignes données, l'Orbem avait envoyé trop de candidats avec un handicap mental. Au total par contre, il y avait trop peu de candidats adéquats (seulement 10 !).
- L'information d'accueil avant que la personne soit présente (et sans sa présence) s'est révélée moins positive que l'information avec la personne concernée.
- Les collègues croient savoir (par leur famille) tout ce qu'il faut faire avec une personne handicapée mais ils ignoraient l'existence d'un certain nombre d'aides. Ceux-ci s'interrogent sur la nature exacte du handicap de la personne (il est souvent non visible) et la tâche du responsable est d'expliquer pourquoi il ne peut pas répondre à cette question.

NB : On peut se demander si cette procédure de recrutements réservés n'est pas une discrimination injustifiée vis-à-vis de personnes valides.

## 2.7.3 Conditions de réussite :

Dans le cas d'une responsable « Egalité des chances » qui est novice dans le domaine spécifique du handicap, l'assistance d'une personne spécialisée dans la problématique des personnes handicapées (Fonds régional par exemple) s'avère très précieuse, en tout cas au départ. Notamment pour l'aménagement éventuel des entretiens ou épreuves, l'aménagement éventuel du poste et l'organisation de l'accueil.

## 2.7.4 Points forts

Cette initiative est intéressante dans la mesure où :

- La politique vis-à-vis des personnes handicapées est inscrite dans les statuts du personnel.
- Cette politique est mise en place par une responsable Egalité des chances travaillant pour plusieurs groupes-cibles.

## *3 L'OBLIGATION D'EMPLOI A LA COMMUNAUTE FRANÇAISE*

Le niveau de 2.5 % d'emploi n'est pas atteint parmi les statutaires et la Communauté française n'a pas adopté la règle selon laquelle 5% de recrutements sont réservés à des personnes handicapées.

Pour atteindre néanmoins cet objectif de 2.5 %, la pratique actuelle consiste à régulariser les contractuels engagés précédemment (sur base de candidatures spontanées) en leur faisant passer un examen individualisé au Selor.



## 4 LE «RESEAU WALLON DES REUSSITES»

### 4.1 Sources

Site Internet

### 4.2 Cibles

Personnes handicapées à la recherche d'un travail

### 4.3 Année de création

Fin 2003

### 4.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative

Pour la personne handicapée à la recherche d'un emploi, la première difficulté est souvent de prendre et de garder confiance en elle. Le corollaire de cette première difficulté est d'oser postuler et d'être soutenue. Pour les employeurs potentiels, il est parfois difficile de dépasser les préjugés et d'oser investir sa confiance dans une personne «différente». Les aides financières octroyées par les pouvoirs publics jouent bien entendu un rôle incitatif mais elles ne suffisent pas à entraîner une décision d'embauche. Pour les travailleurs (occupant ou non un emploi), handicapés ou valides, sensibles aux situations de handicap, la volonté de poser un geste de solidarité est souvent présente mais comment faire pour ne pas paraître désobligeant et respecter ses propres limites?

### 4.5 Axes d'intervention

Le «Réseau Wallon des Réussites» est une plate forme Internet ([www.touspourleemploi.be](http://www.touspourleemploi.be))

qui vise à mettre en contact des chercheurs d'emploi handicapés avec des employeurs et des travailleurs.

Son but est double :

- Permettre aux uns de trouver une source d'informations spécialisées, des possibilités d'entrer en contact avec des personnes disposées à les aider dans leur recherche d'emploi et de consulter des offres d'emploi.
- Permettre aux autres de poser un acte de solidarité concret en devenant une personne ressource, tout en gardant la maîtrise de sa participation, ou de proposer des offres d'emploi.

*In fine*, le but du « Réseau Wallon des Réussites » est de permettre à des personnes de se rencontrer pour dépasser ensemble les *a priori* réciproques.

## 4.6 Moyens et structure organisationnelle

L'Asbl Handiplus est gestionnaire du «Réseau Wallon des Réussites».

Le projet vient du Ministre wallon des Affaires sociales, Thierry Detienne.

## 4.7 Résultats

A l'heure actuelle, plus de 130 personnes sont inscrites sur le site. Pour maintenir ce succès, les associations, la presse, les entreprises sont contactées afin de relayer l'information.

Le premier bilan sera réalisé en mars prochain afin de connaître le nombre de rencontres positives entre chercheurs d'emploi (ou de services) et employeurs / personnes ressources mais aussi les modifications souhaitables et les remarques concernant le site. Lors de ce bilan qui sera réalisé via un questionnaire envoyé à tous les inscrits, une question, en particulier, sera soulevée : pourquoi les chercheurs d'emploi présentant un handicap hésitent encore à postuler auprès des employeurs prêts à ne pas considérer leur handicap comme un handicap à l'emploi ?

Conditions de réussite

« Ce Réseau d'échanges et de solidarité pour faciliter l'accès à l'emploi et à la formation de ceux d'entre nous qui vivent le handicap au quotidien ne deviendra une réalité que si nous l'alimentons et le développons ensemble » peut-on lire dans le site Internet qui lui est dédié. »

# *III L'administration centrale en France*

## *1 CONTEXTE*

### **1.1 L'obligation d'emploi de 6%**

Suite à une loi du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des personnes handicapées, le code du travail impose à l'ensemble des employeurs une obligation d'emploi égale à 6% de l'effectif total des agents, y compris donc dans la fonction publique. Comme les entreprises privées, les administrations peuvent s'acquitter partiellement de cette obligation en passant des contrats de services ou fournitures avec des établissements de travail protégé ; néanmoins, cette possibilité est généralement peu exploitée par l'administration, cette voie représentant un peu moins de 2% des bénéficiaires déclarés (la moitié provient d'ailleurs de la Poste).

Contrairement au secteur privé cependant, cette loi de 1978 ne prévoyait pas d'incitant financier ou de sanction financière (non pénale) dans le cas d'un niveau d'emploi insuffisant dans l'administration ; un projet de loi en discussion actuellement viserait à changer cette situation. Des bonifications (une personnes handicapée comptant pour plusieurs unités d'emploi) selon la gravité du handicap ou le processus d'insertion dans l'emploi n'étaient pas non plus applicables dans le secteur public, contrairement au secteur privé (on parle cependant de les y supprimer).

Les bénéficiaires de ce dispositif sont :

- Les personnes handicapées reconnues telles par une commission spécialisée (Cotorep) et recrutés soit par les concours habituels (rare et en tout cas rarement comptabilisé), soit par recrutement spécifique comme contractuel titularisable, soit dans des emplois réservés. Ils constituent 20% des bénéficiaires recensés (8.043 sur 41.426 au 31.12.2001).
- Les fonctionnaires devenus inaptes à exercer leur fonction, par exemple à la suite d'une maladie ou invalidité considérée comme d'origine non professionnelle, et bénéficiant d'un reclassement dans un autre emploi ou dans un autre corps (leur comptabilisation n'est pas aisée). Ils constituent un peu plus de 20% des bénéficiaires recensés (9.583 sur 41.426 au 31.12.2001).
- Les victimes d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle ayant un taux d'invalidité supérieur à 10 % et qui bénéficient d'une allocation temporaire d'invalidité (ce qui permet aussi de les identifier plus facilement). Ils constituent 30% des bénéficiaires recensés (13.938 sur 41.426 au 31.12.2001), auxquels s'ajoutent quelques 1.672 accidentés du travail avec une invalidité d'au moins 2/3.
- Des anciens militaires bénéficiant d'emplois réservés, qu'ils soient valides ou non valides. Ils représentent presque 20% des bénéficiaires recensés (7.595 sur 41.426 au 31.12.2001).

On constate que seules les personnes relevant de la première catégorie doivent se soumettre à une reconnaissance de la Cotorep pour pouvoir bénéficier d'un emploi, avec l'effet de stigmatisation que certains peuvent ressentir. Chez les autres par contre, aucune procédure spécifique de reconnaissance n'est exigée.

## **1.2 Les autres mesures protégeant les travailleurs de la fonction publique en situation de handicap**

D'autres règles ont également été édictées pour favoriser l'insertion ou améliorer les conditions de travail des personnes handicapées dans l'administration :

- Absence de limite d'âge, tant pour l'accès que pour la promotion.
- Priorité en matière de mutation.
- Priorité en matière de détachement ou de mise à disposition auprès d'une autre administration, lorsque les possibilités de mutation sont insuffisantes à l'intérieur d'un même corps.
- Obligation d'aménager et d'adapter (à son état de santé) le poste et les conditions de travail d'un fonctionnaire devenu inapte physiquement à exercer ses fonctions.
- A défaut de cet aménagement ou adaptation, obligation de reclasser dans un autre emploi du même corps ou dans un autre corps, sans que la rémunération de base<sup>42</sup> puisse être diminuée ; et « au cours d'une période d'une durée maximum de trois mois à compter de la demande de l'agent .»

Signalons aussi que :

- A l'Education nationale, un décret impose l'aide d'un assistant lorsque l'enseignant est aveugle ou infirme moteur à 80% au moins.
- Le projet de loi rappelle la non-discrimination vis-à-vis des parents de personnes en situation de handicap : « Les aidants familiaux et les proches de la personne en situation de handicap peuvent bénéficier d'horaires individualisés propres à favoriser l'accompagnement de cette personne en situation de handicap. »

## **1.3 Les résultats de cette loi**

### 1.3.1 Comment évaluer les résultats ?

Depuis plusieurs années, la Fonction Publique a mobilisé les différents ministères afin d'obtenir les chiffres les plus fiables possible concernant le nombre de personnes handicapées qu'occupe l'administration. En effet, organiser la collecte de ces chiffres ne constitue pas une mince affaire car les services de gestion du personnel n'ont pas toujours les moyens d'identifier tous les bénéficiaires de la loi (il n'y a pas de code particulier). Si les recrutements annuels de contractuels sont aisément connus, il n'en va pas de même pour les fonc-

---

<sup>42</sup> Hors primes éventuelles spécifiques à son ancien poste.

tionnaires reclassés, ainsi que les victimes d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle avec un taux d'invalidité supérieur à 10%.

« De plus, le désir de banalisation du handicap, d'intégration des handicapés, entre en contradiction avec le souci manifesté par le législateur, de recenser les agents concernés. Dans ces conditions, toute enquête demeure approximative et biaisée et ses résultats seront, sans doute, inférieurs à la réalité <sup>43</sup> » .

### 1.3.2 Une initiative originale pour évaluer l'importance du personnel en situation de handicap au Ministère de la Justice

Pour compléter l'enquête des services du personnel, la correspondante Handicap du Ministère de la justice est en train de tester une autre méthode, à savoir les fiches par agent remplies au moins tous les cinq ans par les médecins de prévention. Elle a donc sélectionné les médecins les plus fiables pour ce travail (ils couvrent environ un tiers du personnel) et leur a demandé de noter les personnes présentant un handicap, ainsi que sa nature. Ce sondage de type épidémiologique constitue à nos yeux une initiative intéressante pour évaluer l'importance réelle du personnel en situation de handicap, qu'il bénéficie ou non d'une reconnaissance administrative ; elle ne nécessite pas un recensement organisé par le service du personnel.

### 1.3.3 Que donnent les chiffres officiels ?

En 1977, le nombre de personnes handicapées comptabilisées dans la fonction publique de l'Etat s'élevait à 4 % hors Education nationale (3.06 % avec l'Education nationale) <sup>44</sup>. La situation est cependant inégale d'un Ministère à l'autre et surtout d'un établissement public à l'autre. Enfin, les travailleurs handicapés sont généralement sous-représentés dans les niveaux hiérarchiques les plus élevés (A et B).

Notons cependant qu'une enquête nationale (HID) sur un échantillon de la population et identifiant l'existence de handicaps par une série de déficiences aboutissait à une estimation égale à 5.5 % pour l'ensemble des fonctionnaires (y compris la fonction publique hospitalière ou territoriale). Ces résultats meilleurs seraient sans doute corroborés par une enquête interne spécifique à l'administration ; en effet, il y a des personnes handicapées qui ont pu trouvé un emploi sans bénéficier de procédures de recrutement spécifiques, d'autant plus qu'une partie des personnes handicapées (plus ou moins importante selon les définitions du handicap) ne bénéficient pas d'une reconnaissance administrative et ne sont pas repris dans la liste des bénéficiaires éligibles.

#### Commentaires

Ceci peut s'interpréter en disant qu'il n'y a pas besoin d'un dispositif particulier et qu'il suffit d'éliminer les barrières discriminatoires à l'emploi. Mais on peut également analyser ce résultat en admettant que ce dispositif sert à relever l'emploi des personnes handicapées

---

<sup>43</sup> « Rapport sur l'exécution de la loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés- Politique d'emploi et d'insertion des travailleurs handicapés dans la fonction publique de l'Etat en 2000 », (3 décembre 2002), p.7-8.

<sup>44</sup> Fin décembre 2001 (derniers chiffres officiels connus), ce chiffre s'élevait cependant à 4.33%.

au-delà de ce qui s'obtiendrait sans mesures particulières ; ou encore qu'il sert principalement à augmenter les possibilités d'emploi pour les personnes administrativement reconnues comme handicapées, dont la situation est généralement plus préoccupante que la moyenne des personnes handicapées.

### 1.3.4 Les mesures prises pour améliorer la situation

Ce sont ces résultats peu satisfaisants par rapport à l'objectif de la loi qui ont conduit les associations de personnes handicapées, la plupart des organisations syndicales (hors CGT et Force Ouvrière) et le Ministre de la Fonction publique à signer en 2001 un **Protocole d'accord** qui propose plusieurs initiatives intéressantes en vue de promouvoir et améliorer l'emploi des personnes handicapées dans l'administration de l'Etat.

Signalons que cet accord n'a pas encore force de loi, même si un décret en préparation vise à lui assurer ce statut. Par ailleurs, les moyens humains et le calendrier pour le réaliser ne sont pas toujours très précis, ce qui pourrait le ramener à des vœux pieux s'il n'y avait les correspondants Handicap pour s'en servir dans leur travail et combat quotidiens.

## *2 BONNES PRATIQUES PROPOSEES PAR LE PROTOCOLE D'ACCORD*

Les principales initiatives intéressantes sont à notre avis les suivantes :

- La mise en place d'une meilleure information des candidats potentiels sur les emplois disponibles et les concours, notamment par le subventionnement de la cellule « Agir pour l'insertion » (Atharep), spécialisée dans les jeunes diplômés en situation de handicap.
- La mise en place de correspondants Handicap dans chaque Ministère, lesquels sont épaulés par des centaines de correspondants locaux dans les diverses directions et implantations régionales. Bien entendu, ceux-ci sont invités à travailler en réseau et à faire circuler entre eux l'information.
- Le développement d'une procédure de recrutement spécifique aux personnes handicapées, le recrutement contractuel (dans certaines administrations, 6 % des nouveaux engagements se font déjà par cette procédure). Cette procédure, par ailleurs discutable en termes de non-discrimination, se concrétise notamment dans les plans triennaux que doit déposer chaque Ministère en vue d'atteindre 6 % de recrutements à l'échéance de 3 ans.
- Une amélioration et une consolidation des procédures favorisant le reclassement des fonctionnaires devenus inaptes ; ainsi qu'une compensation financière lors du passage à temps partiel résultant d'une aggravation du handicap.
- L'augmentation des moyens financier du fonds interministériel d'insertion ayant pour but de soutenir des initiatives pilotes d'aménagement, sensibilisation ou formation ; ainsi que le projet particulièrement intéressant de mettre en place un mécanisme de financement du fonds récompensant les Ministères plus actifs et pénalisant les départements ou Ministères n'atteignant pas leurs objectifs.

### *3 UNE MEILLEURE INFORMATION SUR LES OFFRES ET DEMANDES D'EMPLOI POUR LES JEUNES DIPLOMES: LA CELLULE « AGIR POUR L'INSERTION »*

#### **3.1 Sources**

Atharep (Association Travail et Handicap dans la Recherche Publique) : Mme Dominique Dessart<sup>45</sup>

#### **3.2 Cibles**

- Etudiants en situation de handicap fréquentant l'enseignement (secondaire et) supérieur et intéressés par la Fonction publique.
- Administrations en recherche de jeunes diplômés en situation de handicap.

#### **3.3 Année de création**

1<sup>er</sup> janvier 2001 pour ce service spécifique (budget et comptes spécifiques au sein de l'Atharep).

#### **3.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative**

- Méconnaissance par les jeunes diplômés en situation de handicap, et par les acteurs de l'insertion, des modes d'accès réservés aux personnes handicapées dans l'administration, malgré un intérêt certain de leur part pour ce type d'emploi.
- Faible recours aux opérateurs d'insertion de la part des jeunes diplômés en situation de handicap, ceux-ci misant plutôt sur leur niveau de qualification pour réussir les examens ouverts à tous.
- Très petit nombre de services (ou associations) universitaires spécialisés dans l'accompagnement et le placement de leurs étudiants handicapés.
- Fichier insuffisant de candidats diplômés en situation de handicap au sein de l'ANPE (Agence nationale pour l'emploi), ceux-ci ne se reconnaissant pas nécessairement sous ce vocable.
- Difficulté pour l'administration de toucher un public ciblé et de s'y retrouver dans le réseau complexe des acteurs de l'insertion. Crainte de ne pas trouver assez de candidats.

---

<sup>45</sup> Rue Michel-Ange, 3 75794 Paris Cedex 16 Tél/fax : 00 33 1 53 61 12 58 Courriel : [atharep@cnrs-dir.fr](mailto:atharep@cnrs-dir.fr)

## 3.4 Axes d'intervention

### SERVICES ACTUELS

1. Information des étudiants en situation de handicap (secondaire et supérieur) et intéressés par la Fonction publique : participation à des (ou organisation de) forums-étudiants, salons spécifiques au handicap ou à l'éducation, journées portes ouvertes d'universités ou encore courrier (postal ou électronique) et téléphone. Objet : procédures de recrutement spécifiques (implications, conditions,...), possibilités d'aménagement des examens (lesquelles, conditions pour le demander, ...<sup>46</sup>), etc...
2. Information et sensibilisation des administrations et universités : par des modules de sensibilisation de responsables (comment recruter une personne handicapée, accueil, dédramatisation, ...) <sup>47</sup>, en appui aux correspondants handicap des administrations.
3. Information des opérateurs d'insertion spécialisés.
4. Mise en relation des offres et demandes d'emploi ou stages :
  - Constitution d'une base de données sur les CV reçus, classés selon le type de diplôme.
  - Enregistrement des offres de postes reçues de l'administration (concours, contractuels), par une fiche synthétique (intitulé, description, localisation, rémunération, conditions de diplôme ou autres).
  - Diffusion aux universités des offres d'emplois via leur réseau de responsables chargés de l'accueil des jeunes étudiants handicapés, lesquels les rediffusent auprès de leurs étudiants et anciens étudiants.
  - Tri en termes d'éligibilité des CV reçus à la suite de cette diffusion et transmission aux responsables du recrutement dans l'administration.

PROJET de création d'un site Internet (« centre de ressources en ligne »):

- Mettant en relation les offres d'emplois et les candidatures (administration).
- Mettant en évidence des histoires de vie de personnes bien intégrées et des bonnes pratiques de Ministères.

Quoique plus spécialisé (fonction publique et diplômés), ce site Web en cours de construction est donc assez proche des objectifs du site « Réseau des réussites » lancé par le Ministre wallon des affaires sociales et de la santé en Wallonie.

Outre cette initiative particulière, il faut savoir que :

- La DGAFP est représentée dans divers salons dédiés au handicap.
- Un volet « personnes handicapées » est en chantier dans les bourses interministérielles d'emploi.

---

<sup>46</sup> A savoir être reconnu par la Cotorep, ceux que de plus en plus d'étudiants acceptent, en ayant besoin également de cette reconnaissance pour d'autres aides (équipements spécifiques personnels par exemple).

<sup>47</sup> Gratuit dans la fonction publique d'Etat qui subventionne la cellule, payant pour les autres administrations.



- Une préparation aux concours de la fonction publique est organisée, en présentiel ou à distance, en collaboration avec l'Office national des anciens combattants (ONAC), qui a reçu une subvention pour cette mission.
- Des circulaires invitent les départements ministériels à accueillir des étudiants handicapés cherchant à effectuer des « stages professionnalisants ».

### 3.5 Moyens et structure organisationnelle

Financement : principalement le fonds interministériel pour l'insertion.

Moyens humains : deux salariés + le réseau des membres actifs de l'association Atharep (fonctionnaires dans la Recherche publique et l'Enseignement supérieur) + leur réseau des correspondants Handicap des universités <sup>48</sup>.

Encadrement : comité de pilotage comprenant notamment trois représentants de la Fonction publique.

Expérience préalable : ce dispositif avait été expérimenté dans la Recherche publique et l'Enseignement supérieur, domaines de prédilection de l'Atharep.

## 4 RENFORCEMENT DES CORRESPONDANTS HANDICAP

### 4.1 Sources, personnes de contact, références

- Mme Marie-Claude Hequet <sup>49</sup>, adjointe du Mr Fontana, correspondant Handicap au Ministère des Finances et de l'Economie ;
- Mme Faucher-Willems (Dr) <sup>50</sup>, correspondant Handicap au Ministère de la Justice et responsable de la médecine de prévention et du handicap.

### 4.2 Cibles

- Hiérarchie,
- intervenants dans la santé au travail (services médicaux et de prévention,...),
- collègues de travail,
- travailleurs handicapés.

---

<sup>48</sup> Le centre de ressources en ligne est élaboré par une stagiaire en DESS.

<sup>49</sup> Rue de Bercy, 120 71012 Paris Tél : 00 33 1 53 18 55 58 Courriel : didier.fontana@dpma.finances.gouv.fr

<sup>50</sup> Place Vendôme Tél : 0033 1 44.77.67.38 Courriel : martine.foucher@justice.gouv.fr

### 4.3 Année de création

- Ministère des Finances et de l'Economie : 1991
- Ministère de la Justice : 2001

### 4.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative

« L'implication et la sensibilisation de la hiérarchie et des collègues de travail des personnes handicapées constituent des éléments clefs pour la réussite de l'insertion <sup>51</sup>. »

### 4.5 Axes d'intervention

- a) L'organisation d'actions spécifiques de sensibilisation du milieu professionnel comme par exemple :
- l'envoi d'un dépliant à tous les fonctionnaires (joint à la feuille de paie <sup>52</sup>) ;
  - la diffusion aux chefs de service de brochures ou vidéos concernant l'accueil (<sup>53</sup>) ;
  - l'organisation de séances d'information (obligations légales) et de sensibilisation (comment aménager un poste, témoignages, ...) décentralisées auprès des responsables hiérarchiques ;
  - l'insertion de modules spécifiques dans les cours organisés par la cellule Formation, que ce soit dans les formations initiales de fonctionnaires ou dans les formations en cours de carrière ;
  - la création et suivi d'un site Intranet ou Internet (Ministère des Finances) ;
  - la tenue de stands dans des salons spécialisés ;
  - la diffusion d'informations auprès des grandes associations.
- b) La mise en place, la formation <sup>54</sup>, l'information <sup>55</sup> et l'animation (échanges d'expériences <sup>56</sup>) d'un réseau de correspondants locaux choisis par chaque direction dans chaque département, à partir de candidatures volontaires parmi les cadres des services des ressources humaines <sup>57</sup>, ce qui permet de les soulager d'une série de tâches qu'ils avaient assumé d'abord eux-mêmes.

---

<sup>51</sup> Protocole d'accord, 2.3.

<sup>52</sup> Cette initiative a été prise tant au Ministère de la Justice (par Mme Faucher-Willems) qu'au Ministère des Finances (Mr Fontana).

<sup>53</sup> Cette initiative a été prise au Ministère de la Justice (par Mme Faucher-Willems).

<sup>54</sup> Au Ministère des Finances, au moins une formation de 3 jours par an et par correspondant local.

<sup>55</sup> Au Ministère des Finances, ils reçoivent une farde expliquant comment accueillir, comment organiser un bon entretien de sélection, quels comportements avoir et ne pas avoir par rapport à chaque type de handicap, ainsi que des fac-similés de lettres-types (échec à une entretien, etc...).

<sup>56</sup> Notamment dans leur département et région, avec ceux d'autres Ministères. La participation commune à des salons spécialisés leur permet également de se rencontrer et mieux se connaître, en plus des réunions périodiques plus formelles. Une entraide lors de projets no

<sup>57</sup> Ces correspondants ne sont pas nécessairement concernés de près ou de loin par le handicap. Leur sélection est faite par le directeur des ressources humaines du département, sur base d'une note décrivant leur profil et

En effet, ces correspondants locaux ont pour rôle de :

- Identifier des postes vacants à pourvoir par le recrutement de contractuels (voir infra) et en convaincre les responsables ;
  - Assurer l'interface entre l'administration, les travailleurs handicapés et leurs associations, par exemple en suscitant des candidatures intéressantes et en les présélectionnant (sur base de leur CV) ;
  - Participer comme observateur aux entretiens de sélection, à côté des responsables hiérarchiques concernés ;
  - Veiller à la qualité de l'accueil et de l'intégration des nouvelles personnes recrutées dans leur service (suivi, accompagnement). Sans remplacer les aides existantes que sont le psychologue, l'assistant social ou le médecin de prévention, mais en complément éventuel, à la demande de l'intéressé (un suivi trop systématique équivaldrait à un « maternage ») ;
  - Suivre de près les aménagements de postes à réaliser, en faisant la demande à la direction nationale en lien avec le médecin de prévention. Dans le cas de reclassements après une longue maladie, il faut aussi souvent prévoir un auxiliaire de vie ;
  - Suivre le reclassement de personnes devenues inaptes à la suite d'une longue maladie, quand elles en expriment le désir. Au Ministère de la Justice, la règle est maintenant que le bilan professionnel (capacités, compétences) permettant de redéfinir les tâches est réalisé plusieurs mois avant la reprise du travail, ce qui permet d'assurer une formation avant le retour au travail ;
  - Veiller à faire respecter la loi dans les services de leur direction et département, répondre aux questions et appels de personnes handicapées occupées dans leur champ de compétences et ayant des problèmes divers ;
- c) Les aménagements de postes de travail, y compris en défendant le budget annuel du Ministère qui y est consacré, ainsi qu'en précisant les actions pilotes financées par le Fonds interministériel d'insertion.
- d) L'accessibilité des formations (initiales ou continuées) au sein du Ministère: en prévoyant si nécessaire un interprète en langue des signes, une traduction en braille des syllabi de formation (sur fichiers informatiques plutôt que sur support papier) (+ commentaire des figures ou camemberts).
- e) Le contenu et le financement <sup>58</sup> du plan pluri-annuel d'accessibilité des bâtiments, préparé sur le terrain par les inspecteurs d'hygiène et sécurité, en fonction aussi des volontés locales de soutenir le projet. Au Ministère des Finances, la priorité n°1 va aux écoles de formation du Ministère.

---

leurs missions. Cette tâche s'ajoute à leurs activités habituelles : ils n'ont donc pas que cela à faire. Ils occupent généralement des postes de niveau A ou B.

<sup>58</sup> Sources : Fonds interministériel, Ministère, Directions, Comité hygiène et sécurité.

## 4.6 Moyens et structure

Directement sous l'autorité du directeur des ressources humaines et choisi parmi le personnel d'encadrement. (Comme les correspondants locaux, ils doivent faire l'objet d'une lettre de mission).

Ministère des Finances (180.000 personnes) :

- Cellule d'insertion et maintien (CRIPH) créée dès 1991 par Mr Fontana et occupant maintenant 12 personnes.
- Dépendant de la cellule GRH (et non de la section Aide sociale).
- Gérant près de 500 correspondants locaux.

Ministère de la Justice (70.000 personnes)

1 Responsable + 1 gestionnaire.

### Animation :

Réunions périodiques entre eux. Officiellement, deux réunions par an doivent être convoquées par la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DTGAFP) pour susciter un échange d'informations et d'expériences

## 4.7 Résultats, impacts et essai d'évaluation (points forts, points faibles, conditions de succès)

### Points faibles

- Les résultats sont inégaux d'un Ministère à l'autre, de même que les plans triennaux, en fonction sans doute du contexte local mais aussi du tempérament et de l'implication de chaque correspondant ; voire de stratégies différentes.
- Il n'est pas toujours facile à une personne handicapée isolée de se procurer l'adresse des différents correspondants.

### Conditions de réussite

- Le succès du correspondant ministériel dépend aussi des moyens financiers qu'il parvient à obtenir, sans oublier qu'il doit être vraiment reconnu par ses pairs cadres et disposer d'une autorité suffisante.
- Le succès du correspondant tient aussi au nombre et à la qualité de ses correspondants locaux (chez qui il y a aussi un certain turnover).
- Les relations personnelles directes entre correspondants Handicap de Ministères différents sont particulièrement précieuses. Il faut noter que la cellule du Ministère des Finances sert de modèle pour les autres Correspondants Handicap, parce qu'elle était pionnier.

## ***5 AUGMENTATION DU RECRUTEMENT, NOTAMMENT VIA UN REGIME CONTRACTUEL SPECIFIQUE***

### **5.1 Sources et personnes de contact**

- Mr Rémy Fontier <sup>59</sup>, service juridique de la CFDT(Education nationale) et auteur du livre « Handicap et fonction publique- guide pratique pour l'emploi et la carrière des travailleurs handicapés.»
- Mr Alexandre Le Benoist, chargé du dossier handicap à la DGAFP.
- Les deux autres correspondants Handicap déjà cités.

### **5.2 Cibles**

Les personnes handicapées reconnues telles par une commission spécialisée (Cotorep).

### **5.3 Année de création**

#### **5.3.1 RECRUTEMENT DE CONTRACTUELS**

- Depuis 1987 pour les niveaux C et D.
- Depuis 1995 pour les niveaux A (bac +) et B (bac).

#### **5.3.2 Plans triennaux : 2001**

### **5.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative**

- Malgré l'adaptation des concours <sup>60</sup>, ce qui ne veut pas dire dispense de certaines matières, trop peu de personnes handicapées sont recrutées dans la Fonction publique

---

<sup>59</sup> SGEN-CFDT, 47-49, Avenue Simon Bolivar 75 950 Paris Cedex 19 Tél : 00 33 1 54 41 51 23  
Courriel : juridique@sgen-cfdt.org

<sup>60</sup> Les aménagements possibles et cités le plus souvent sont :

- Un tiers temps supplémentaire (y compris pour la préparation quand il y a une préparation) ; et un temps de repas non raccourci par ce temps supplémentaire.
- L'autorisation d'amener un ordinateur personnel avec terminal braille.
- Un mobilier adapté (tables plus larges ou inclinables).
- Des documents rédigés en braille ou agrandis (jusque 4 mm de hauteur pour les lettres).
- Un(e) assistant(e) chargé(e) de rédiger sous dictée (qui connaisse suffisamment la matière pour que sa compréhension en soit bonne, dont l'orthographe soit correcte, etc...).
- Un(e) assistant(e) logopède.
- Un local différent, si besoin avec un lit pliant.
- Sans oublier un local et des toilettes accessibles, etc...

et comptabilisées dans les chiffres officiels (on ignore cependant le nombre de celles qui ont présenté et réussi ces concours). Ceci est peut-être dû à une absence de volonté des administrations concernées et à un manque de publicité auprès des personnes handicapées (via leurs associations par exemple). Ceci peut s'expliquer aussi par le fait que trop peu de personnes handicapées osent se risquer pour un emploi dans la fonction publique, qu'elles jugent trop peu accueillante aux personnes handicapées. Ou encore par le fait que trop peu osent passer les concours, surtout sans doute parmi les personnes lourdement handicapées et/ou parmi celles faiblement qualifiées, moins scolarisées et/ou plus âgées, particulièrement nombreuses parmi les personnes en situation de handicap (congénital ou acquis).

- Quelqu'un ayant réussi un concours n'est pas automatiquement engagé. En effet, il arrive parfois que le nombre effectif de recrutements soit inférieur au nombre de lauréats et dans ce cas, une personne handicapée risque plus souvent de rester dans la réserve (temporaire) de recrutement, n'étant pas demandée par un service.
- L'adaptation des concours ne serait pas assez connue et demandée <sup>61</sup> par les personnes handicapées ou elles n'y ont pas assez confiance. Ceci s'expliquerait probablement par le fait que ces adaptations ne sont pas toujours faciles à obtenir (il faut les demander tôt, par lettre ou sur un formulaire ; il y a des réticences ; elles sont parfois refusées <sup>62</sup>) et qu'elles ne sont pas toujours bien réalisées : taille des lettres insuffisante pour un non-voyant, assistant trop peu compétent dans la matière, temps supplémentaire ne résolvant pas les problèmes parce que source accrue de fatigue, etc....
- Certains jugent aussi que le concours n'est pas la méthode de sélection la plus efficace : quelqu'un peut apparaître brillant dans des épreuves théoriques et ne pas être reconnu compétent sur le terrain. Ce serait particulièrement vrai avec des personnes ayant quitté le monde scolaire depuis un certain temps et ayant acquis par contre une expérience professionnelle les rendant particulièrement performants dans des fonctions bien précises (il faut noter que le concours ne sélectionne pas en fonction de postes de travail bien précis mais en fonction de la possibilité de s'adapter à diverses situations de travail correspondant à son grade).
- Le concours donne accès à divers postes possibles au sein d'un certain grade, dont la localisation peut varier. Or, la personne handicapée a besoin le plus souvent d'un poste et d'une résidence administrative qui lui conviennent : poste adapté, lieu accessible et proche de son domicile (accès à des soins, transports spéciaux, etc...) dont il ne veut pas changer trop facilement.

---

<sup>61</sup> On ignore cependant le nombre de demandes d'adaptations.

<sup>62</sup> C'est le jury qui décide, sur proposition par exemple d'un médecin indépendant assermenté. Certains membres ou présidents de jury ont parfois peur d'un recours devant le Conseil d'Etat, alors que c'est extrêmement rare. Notons toutefois qu'il n'est pas toujours facile de faire la part des choses entre une adaptation nécessaire pour compenser le handicap d'une personne et une adaptation qui la favoriserait par rapport aux autres candidats : une décision au cas par cas est inévitable.

## 5.5 Contenu du dispositif

### 5.5.1 RECRUTEMENT DE CONTRACTUELS

- « Parallèlement à l'amélioration de l'accès au concours, le recrutement direct prévu par... la loi de 1984, qui permet une bonne adéquation entre la personne et l'emploi offert localement <sup>63</sup>, sera développé .» Alors que les contractuels ont toujours un contrat à durée déterminée (CDD), même s'ils travaillent depuis 20 ans (contrats renouvelés), les contractuels recrutés en vertu de cette loi de 1984 peuvent devenir fonctionnaire titulaire après une période probatoire d'un an, éventuellement deux années. Ceci suppose qu'à l'issue du contrat, leur aptitude professionnelle soit reconnue par l'autorité compétente au vu du dossier de l'intéressé et après un entretien entre celui-ci et le jury chargé du recrutement <sup>64</sup>. A la différence des fonctionnaires statutaires cependant, cette titularisation ne concerne que le poste de travail occupé, ce qui assure la personne de pouvoir rester en place, sauf si elle demande une mutation.
- « L'administration prendra les mesures nécessaires pour assurer la plus large publicité des postes vacants, une information des structures publiques ou associatives compétentes et fixer des modalités garantissant la transparence et l'impartialité du recrutement. Selon la nature des fonctions, un examen professionnel pourra être envisagé préalablement au recrutement .» En pratique, les candidats doivent envoyer un curriculum vitae accompagné d'une lettre de motivation, une preuve de leur reconnaissance comme travailleur handicapé et une photocopie du diplôme permettant d'accéder au niveau postulé. Si leur candidature est présélectionnée, ils sont ensuite convoqués à un entretien de recrutement destiné à tester leur aptitude par rapport à l'emploi sollicité. Cet entretien est mené par le ou les responsables hiérarchiques concernés, en présence du correspondant handicap, et le candidat est amené à s'y exprimer sur le poste sollicité. Des tests professionnels basiques sont cependant parfois nécessaires pour limiter le risque d'échec à ces entretiens lorsque les CV sont trompeurs.
- « La mise en œuvre de ce mode de recrutement fera l'objet d'une programmation annuelle et d'une répartition géographique des emplois destinés aux personnes handicapées afin d'assurer des possibilités d'emploi sur tout le territoire. Les administrations devront réserver, avant les mouvements de mutation et de nomination après concours, un nombre suffisant de postes.»
- Alors que les autres contractuels n'ont pas droit au temps partiel ou à une reprise d'ancienneté (dans des services publics), les personnes handicapées engagées par cette procédure bénéficieront des mêmes conditions que les fonctionnaires ayant réussi leur stage après concours.

---

<sup>63</sup> Cette procédure permet en effet d'éviter une affectation à un poste pouvant être supprimé ou déplacé à brève échéance ou encore exigeant des aptitudes physiques particulières supérieures à la normale.

<sup>64</sup> Une inaptitude physique ne peut être prise en compte pour refuser la titularisation que si elle empêche d'exercer la fonction dans ce qu'elle comporte d'essentiel (cela concerne donc la fonction éventuellement réaménagée).

### 5.5.2 Plans triennaux

- « Chaque Ministère ou établissement public élaborera un plan pluriannuel de trois ans de développement de l'emploi et d'insertion des personnes handicapées. Ces Plans comporteront des objectifs annuels chiffrés de recrutement <sup>65</sup> et décriront les moyens mis en œuvre pour y parvenir. Ils détermineront également des objectifs annuels pour l'amélioration des conditions d'accessibilité des locaux, d'adaptation des postes de travail et fonctions, de partenariat avec les centres de travail protégé, d'accueil de stagiaires handicapés et de formation. (Ils) feront l'objet d'un agrément.»
- « L'administration gestionnaire établira chaque année un bilan faisant apparaître le nombre d'emploi réservés aux personnes handicapées et le nombre d'emplois pourvus, soit par reclassement d'un fonctionnaire, soit par concours, soit par recrutement direct ainsi que les informations sur la mise en œuvre des priorités de mutations, de détachement et de mises à dispositions... »

## **5.6 Moyens et structure**

La réussite de ce dispositif repose essentiellement sur les épaules du correspondant Handicap.

## **5.7 Résultats, impacts et essai d'évaluation (points forts, points faibles, conditions de succès)**

### 5.7.1 Résultats

- Grâce au travail des correspondants Handicap, ces recrutements sont en augmentation régulière, tout en restant très modestes à l'échelle du pays. Les recrutements de handicapés COTOREP comme contractuels ont évolué en effet comme suit depuis l'année 1998 :

122	1998
221	1999
297	2000
506	2001
549 *	2002 *

\* Chiffres incomplets

Si ces recrutements sont comparés au 30.537 recrutements externes ou internes et titularisations pour l'ensemble du personnel, on constate qu'ils ne représentent pas 2 % de ce total.

---

<sup>65</sup> « Entendu comme concernant à la fois les nouveaux recrutements et les personnes devenues bénéficiaires au cours de l'année (accident, reclassement). »



C'est en additionnant l'ensemble des nouveaux bénéficiaires comptabilisables dans l'obligation d'emploi, y compris par exemple les nouveaux fonctionnaires reclassés mais surtout les nouveaux cas d'accidentés ou invalides, qu'on aboutit à un total qui en représente 6.59 % de l'ensemble des recrutements externes ou internes et titularisations des divers Ministères ou Etablissements publics.

Nous manquons de données complètes pour les comparer aux seuls recrutements. Dans le cas du Ministère de la Justice, le dernier rapport officiel mentionne 30 recrutements de contractuels en 2001 (contre 70 à 42 prévus de 2002 à 2004, soit 7 à 6% du total des recrutements).

- Au Ministère des Finances, qui est rompu à cette procédure souple et qui dispose d'une longue expérience, les candidatures par poste à pourvoir sont parfois très nombreuses (300 à 400 pour un faible niveau ; 100 dans les catégories supérieures). Les candidats sont « recrutés » par des annonces dans la presse nationale ou locale, des organismes spécialisés dans l'insertion (ANPE, Cap-Emploi), des associations spécialisées ainsi que les candidatures spontanées. Dans d'autres Ministères par contre, il y a parfois une difficulté à trouver suffisamment de candidats (par exemple pour des postes d'enseignants au Ministère de l'Agriculture).
- Au Ministère des Finances, les candidats recrutés tendent à se répartir comme suit :

Degré de handicap :

<u>Age :</u>	A	B	C
Moins de 30 ans			<b>X</b>
30 à 50 ans ou plus		<b>X</b>	<b>X</b>

Autrement dit, sont privilégiés les handicaps lourds ou assez lourds ainsi que, nous a-t-on dit, les peu qualifiés ou peu scolarisés ; en étant un peu moins exigeant pour les travailleurs de plus de 30 ans quant au caractère lourd du handicap. Aux jeunes diplômés par contre, il est conseillé de passer le concours en même temps que la procédure pour contractuels.

### 5.7.2 Points faibles, difficultés

#### **Le recrutement de contractuels**

- On peut se demander si cette procédure spéciale ne viole pas le principe d'égalité de traitement et d'accès aux emplois publics et ne constitue pas une discrimination injustifiée par rapport à des personnes valides. En effet, une opinion fréquente, notamment parmi des organisations syndicales, est que le concours est la procédure qui garantit le mieux cette égalité, en révélant les meilleurs candidats, et pas seulement les bons candidats. Ceci constitue un point particulièrement délicat qui méritera une discussion approfondie et/ou impliquerait des modalités corrigeant le risque de discrimina-

tion<sup>66</sup>. Même si des interlocuteurs français nous font remarquer que le concours n'est pas la seule méthode possible de recrutement dans les administrations européennes et qu'il n'y a pas sélection automatique d'un candidat à ce type de recrutement ni titularisation automatique.

- Un certain nombre de personnes handicapées ont l'impression que ce système leur ouvre automatiquement accès à l'emploi et qu'il leur suffit d'adresser une candidature spontanée (elles encombrant les bureaux des GRH dans les Ministères mais sont souvent trop peu précises ou trop peu fiables pour pouvoir être exploitées) ; au point de négliger d'autres possibilités d'emploi dans le secteur privé.
- Le régime de contractuel titularisé semble un dérogation au droit commun du fonctionnaire. Or, mise à part la durée de l'engagement avant titularisation, le contractuel titularisé obéit au même régime qu'un fonctionnaire (rémunération non négociable et en fonction du niveau de diplôme, etc...) : ses conditions de travail restent définies par des textes réglementaires, et non par un contrat négocié.
- Réserver une partie des recrutements à des contractuels titularisables et en situation de handicap de surcroît exige un combat de haute lutte chez les correspondants handicapés car le réflexe des directions (et collègues de travail) est toujours de se demander si les candidats recrutés seront aussi bons que s'ils avaient réussi le concours.
- Au Ministère de la Justice, il a été convenu lors d'une réunion interministérielle (11 septembre 2002) que les corps des surveillants de l'Administration pénitentiaire ne pouvaient être soumis à l'obligation d'emploi (parce que le travail était trop difficile); cette exception a été étendue aux éducateurs de la protection judiciaire de la jeunesse. « Par ailleurs, les fonctionnaires devenus inaptes à l'exercice de leur fonction en cours de carrière et qui nécessitent un reclassement ou un aménagement de poste sont issus principalement de ces deux directions, leur accueil dans un autre poste est prioritaire sur un recrutement externe et ils sont comptabilisés dans les 6 % de travailleurs handicapés<sup>67</sup>. » Ces dérogations d'une part et ces sources interne de handicap d'autre part restreignent les possibilités de recrutement de nouveaux travailleurs en situation de handicap.
- Tant avec cette procédure que dans le cas d'un concours, il faut vérifier que le handicap des candidats est compatible avec le poste postulé. C'est pourquoi il est conseillé de demander l'avis d'un médecin indépendant avant l'entretien de sélection ou le concours ; mais ceci implique à son tour que ce médecin dispose d'une description précise du poste à pourvoir (tâches à effectuer, aptitudes physiques indispensables, etc...). A cette fin, la DGAFP a fait organiser une formation de médecins agréés (ce qui remplace une procédure précédente jugée trop lourde).
- Le délai d'un an avant titularisation n'est pas toujours adéquat. Dans certaines situations en effet, le stagiaire doit suivre une formation de plus d'un an.

---

<sup>66</sup> Supprimerait-on le risque de discrimination si cette procédure était réservée aux candidats pour lesquels un aménagement de concours serait trop complexe ? ou aux candidats âgés de plus de 30 (ou 40 ans) (et sans emploi depuis six mois ?), qu'ils soient allochtones, femmes, en situation de handicap ou dans aucune de ces trois catégories.

<sup>67</sup> Plan triennal de développement de l'emploi et de l'insertion des travailleurs handicapés au Ministère de la Justice 2002-2005 », p.1.

## **Plans triennaux**

- Peu de plans triennaux sont aussi complets que ne le demande la loi.
- Il nous semble peu intéressant et peu réaliste d'inclure dans les objectifs de recrutement le nombre de personnes devenues bénéficiaires de l'obligation d'emploi à la suite d'un accident ou d'un reclassement survenu au cours de l'année; en effet, ces cas ne dépendent pas de l'action du Correspondant Handicap et ils révèlent des problèmes, de conditions de travail par exemple, plutôt que des réussites. Ceci explique que ces plans se limitent effectivement aux recrutements de contractuels.

### **5.7.3 Points forts**

#### **Le recrutement de contractuels**

- Au Ministère de la Justice, le correspondant Handicap fait remarquer que les contractuels engagés sont un « plus » pour le Ministère car ils sont généralement bien formés, ils sont motivés et disposent d'une expérience professionnelle large dans le secteur privé (qui ne les rend pas moins compétents que les autres fonctionnaires).
- D'autres font remarquer que les contractuels ainsi engagés obtiennent d'excellents résultats lors de tests organisés à l'issue de formations internes, ce qui indique qu'il ne s'agit pas d'engagements au rabais.

#### **Conditions de réussite**

- Au Ministère des Finances, 6 % des recrutements organisés sont systématiquement réservés à cette voie de recrutement. Ailleurs par contre, et au Ministère de la Justice par exemple, c'est le correspondant Handicap qui recherche lui-même les postes vacants pour lesquels il n'y a pas appel au concours mais recrutement interne ou engagement de contractuels, parce qu'on recherche une personne ayant des compétences bien précises. Il doit ensuite réussir à convaincre d'admettre des candidats handicapés parmi les candidats examinés, ce qui implique qu'il soit convaincant et puisse proposer des candidatures valables.
- La qualité des candidatures suscitées et pré-sélectionnées conditionne bien entendu l'acceptation et le succès de cette procédure. Et la qualité de la présélection suppose une capacité à lire les CV (aussi entre les lignes).
- Il ne suffit pas qu'une personne ait été sélectionnée pour qu'elle soit titularisée automatiquement. Certains sont refusés, même après le deuxième essai. Pour limiter le risque d'échec, un bon accompagnement des personnes recrutées est indispensable. C'est d'ailleurs rappelé avec insistance dans le Protocole.

## **6 MESURES GARANTISSANT UN MAINTIEN EN EMPLOI DE QUALITE**

### **6.1 Sources**

Mr Rémy Fontier

### **6.2 Cibles**

Travailleurs devenus inaptes à exercer leur fonction.

### **6.3 Année de création**

### **6.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative**

- Bien que les règlements prévoient d'aménager le poste de travail d'un travailleur devenu inapte, c'est un reclassement ailleurs qui est parfois proposé immédiatement, par facilité.
- Reclassement rime aussi parfois avec déclassement. Et l'accueil de la personne reclassée n'est pas toujours de première qualité, les nouveaux collègues craignant par exemple pour leurs possibilités d'avancement.
- La conservation des équipements préalablement acquis pour l'aménagement du poste de travail n'était pas toujours assurée.

### **6.5 Axes d'intervention**

#### **6.5.1 Protocole d'accord**

- « Une solution d'aménagement..., avec le concours du fonds interministériel, sera étudiée avant toute décision de reclassement .»
- « Au niveau local, l'accueil en détachement d'un fonctionnaire reclassé sera prioritaire sur un recrutement externe de personnes handicapées. »
- L'accueil en détachement d'un fonctionnaire reclassé ne devra pas réduire les possibilités d'avancement ou de promotion des agents du corps concerné.
- « Un agent handicapé appelé à occuper un autre poste (pourra) conserver les équipements préalablement acquis .»

## 6.5.2 Correspondants handicap

Au Ministère de la Justice, la personne correspondant Handicap s'est fait un point d'honneur de fournir en une semaine le matériel demandé (au lieu d'un an auparavant)<sup>68</sup>, en complétant elle-même le dossier quand nécessaire (devis ou renseignements manquants), ce qui l'a rendue particulièrement crédible auprès des personnes concernées.

Lorsque l'avis d'un ergonome est nécessaire, appel est fait à l'extérieur, de même que pour des bilans professionnels (bilans de compétences et aptitudes) de personnes à reclasser. A noter que pour les équipements individuels, ce sont généralement les personnes elles-mêmes qui signalent leur desiderata, en fonction du matériel auquel elles sont habituées.

## **6.6 Moyens et structure organisationnelle**

Le contrôle du respect de ces dispositions repose aussi en grande partie sur les épaules du correspondant Handicap et de ses correspondants locaux..

## **6.7 Résultats, impacts et essai d'évaluation (points forts, points faibles, conditions de succès)**

### 6.7.1 Résultats

- Comme le montre le Guide pratique réalisé par Mr Fontier, une bonne application sur le terrain des réglementations existantes n'est pas toujours évidente. Ce qui explique l'intervention nécessaire des correspondants Handicaps ou des syndicats.

### 6.7.2 Conditions de réussite :

- L'action des correspondants Handicap dans l'aménagement de postes de travail implique de leur part aussi de sérieuses compétences. Il les ont principalement acquises par une formation technique sur le tas : visite de salons, contacts avec des firmes spécialisées, etc....

---

<sup>68</sup> Sauf évidemment des problèmes de stock. Comme il s'agit de petites commandes, elle a été autorisée à passer elle-même commande sur base de 2 à 3 devis. Sa crédibilité auprès des fournisseurs est également telle que les technico-commerciaux n'hésitent pas à se rendre en « province » pour remettre des offres plus spécifiques.

## **7 RENFORCEMENT DU FONDS INTERMINISTERIEL POUR L'INSERTION DES PERSONNES HANDICAPEES DANS LA FONCTION PUBLIQUE**

### **7.1 Sources**

Mr Alexandre Le Benoist, chargé du dossier handicap à la DGAFP, les deux autres correspondants Handicap déjà cités, Mr Rémy Fontier, les derniers rapports annuels d'exécution de la loi et le nouveau projet de loi (encore à l'examen).

### **7.2 Cibles**

Ministères et correspondants Handicap.

### **7.3 Année de création**

En 1998, des crédits d'aide à l'insertion des travailleurs handicapés dans la fonction publique ont été mis en place, avec une dotation interministérielle annuelle de 2.29 Millions d'Euros (l'équivalent de 0.5 M€ pour la Belgique) jusqu'en 2001.

En 2003, ces crédits ont été portés à 6.06 M€ (l'équivalent de 1.2 M€ pour la Belgique).

### **7.4 Analyse des problèmes à la base de l'initiative**

- Si les Ministères disposaient de crédits suffisants pour financer des équipements ou des aménagements individuels de postes de travail (leur coût n'est généralement pas exorbitant), la plupart cependant n'avaient pas de crédits suffisants pour financer des aides dans la vie professionnelle, des aménagements de locaux prévus dans les plans triennaux ainsi que des actions de formation ou de sensibilisation.
- Il n'y a pas de sanction financière pour les Ministères moins actifs ni d'incitant pour les Ministères plus actifs.

### **7.5 Axes d'intervention**

- Mise à disposition de fonds permettant d'accompagner ou cofinancer les actions des correspondants Handicap dans les Ministères.
- Projet d'une contribution à ce fonds interministériel dans le cas où le taux global de recrutement n'atteint pas 6% par an à l'issue de la période de 3 ans.
- Cette idée se concrétise dans le projet de loi actuellement à l'examen. Un fonds spécial serait créé dans un établissement public placé sous la tutelle de l'Etat et géré pari-

tairement par les représentants des employeurs et les représentants du personnel; il comprendrait trois sections, une par fonction publique (Etat, territoriale, hospitalière). Des contributions seraient versées par les Ministères en fonction de leurs effectifs, du taux d'emploi atteint et des sommes affectées à des mesures en vue de faciliter l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

## **7.6 Moyens et structure organisationnelle**

Actuellement, ce fonds est géré par la DGAFP.

## **7.7 Résultats**

1. L'utilisation de ces fonds interministériels varie d'un Ministère à l'autre :

- Au Ministère des Finances, les financements complémentaires sont réservés à rembourser le solde à charge des individus pour les prothèses auditives et les fauteuils roulants, l'aménagement de véhicules, la rémunération de transporteurs spécialisés et la rémunération d'auxiliaires de vie pendant le temps de travail (conventions avec des organismes spécialisés).
- Au Ministère de la Justice, les financements complémentaires ont été réservés à des formations particulières, à la production de films de sensibilisation et à l'aménagement de la salle de formation en informatique.

2. Le projet de contribution au fonds variant en fonction des efforts réalisés n'étant pas encore d'application, il n'est pas possible d'évaluer son impact et son efficacité.





# *IV De Civil Service in het Verenigd Koninkrijk*

## *1 CONTEXT*

### **1.1 Regulering**

De voornaamste wetgeving m.b.t. personen met een handicap in het Verenigd Koninkrijk zijn de *Disability Discrimination Act* (1995) en de *Disability Rights Commission Act* (1999). De *Disability Discrimination Act* is de belangrijkste van de twee. In deze paragraaf wordt ook kort de *Draft Disability Discrimination Bill 2003* besproken die een aantal amendementen toevoegt aan de *Disability Discrimination Act*.

#### 1.1.1 Disability Discrimination Act<sup>69</sup>

De *Disability Discrimination Act* (1995) wil een einde maken aan de discriminatie waar verschillende personen met een handicap mee geconfronteerd worden. De act geeft personen met een handicap rechten op een aantal domeinen, zoals: werkgelegenheid, toegang tot goederen en diensten, het kopen of huren van een eigendom en onderwijs<sup>70</sup>. De rechten m.b.t. werkgelegenheid en een aantal aspecten m.b.t. toegankelijkheid werden ingevoerd in 1996. Nadien werden systematisch een aantal andere rechten ingevoerd.

- Sedert december 2004 is het verboden om personen met een handicap ongelijk te behandelen omwille van hun handicap.
- Sedert oktober 1999 is het verplicht om redelijke aanpassingen te voorzien voor personen met een handicap, zoals bijvoorbeeld het voorzien van extra hulp.
- Sedert 2004 is het verplicht om redelijke aanpassingen door te voeren m.b.t. de toegankelijkheid van gebouwen.

Deze wet gold aanvankelijk enkel voor werkgevers met minstens 20 werknemers in dienst. Later werd deze drempel verlaagd tot 15 werknemers. In de loop van 2004 wordt deze ondergrens afgeschaft en geldt de *Disability Discrimination Act* voor alle werkgevers.<sup>71</sup>

In de *Disability Discrimination Act* wordt een persoon met een handicap gedefinieerd als:

---

<sup>69</sup> <http://www.legislation.hms.gov.uk/acts/acts1995/1995050.htm>

<sup>70</sup> De *Special Educational Needs and Disability Act (2001)* werd als amendement toegevoegd aan de *Disability Discrimination Act* en heeft betrekking op de rechten van personen met een handicap in het onderwijs.

<sup>71</sup> In navolging van Artikel 13 van het Europese Verdrag en de daaruit volgende non-discriminatie-richtlijnen van de Europese Commissie m.b.t. handicap, leeftijd en geloofsovertuiging en seksuele geaardheid, werden enkele wijzigingen doorgevoerd in de wetgeving.

‘... a person with a physical or mental impairment which has a substantial and long-term adverse effect on his ability to carry out normal day-to-day activities’

Met lange termijn wordt verwezen naar een periode van minstens 12 maanden. De meeste maatregelen m.b.t. personen met een handicap verwijzen naar deze definitie.

### 1.1.2 Disability Rights Commission Act<sup>72</sup>

Als gevolg van de *Disability Rights Commission Act* (1999) werd in april 2000 de *Disability Rights Commission* (DRC) opgericht om discriminatie van personen met een handicap te bestrijden. De DRC is een onafhankelijk agentschap dat opgericht werd door de overheid. Haar voornaamste bevoegdheden zijn:

- Bestrijden van discriminatie van personen met een handicap.
- Promoten van gelijke kansen voor personen met een handicap.
- Ondersteunen van ‘good practices’ in het behandelen van personen met een handicap.
- Adviseren van de overheid m.b.t. de toepassing van de Disability Discrimination Act en de Disability Rights Commission Act.

Binnen de DRC ondersteunt een juridisch team individuen m.b.t. rechtzaken gerelateerd aan de *Disability Discrimination Act*.

De *Disability Rights Commission* treedt op als aanspreekpunt voor informatie en advies m.b.t. personen met een handicap. De commissie telt 15 leden.

### 1.1.3 Draft Disability Discrimination Bill 2003

Eind 2003 werd door de *Secretary of State for Work and Pensions* en de *Minister for Disabled People Maria Eagle* de *Draft Disability Discrimination Bill* voorgesteld.<sup>73</sup> Deze verklaring bouwt voort op een aantal extra maatregelen die voorgesteld werden als antwoord op een aantal aanbevelingen van de *Disability Rights Task Force*. De *draft Bill* voegt een aantal amendementen toe aan de *Disability Discrimination Act* (DDA). Het betreft nieuwe verantwoordelijkheden voor bepaalde publieke organen, uitbreiden van verplichtingen m.b.t. redelijke aanpassingen naar verhuurders, aandacht voor personen met HIV, kanker, Multiple Sclerosis, enz.

## **1.2 De overheidsadministratie**

In wat volgt zal af en toe een onderscheid gemaakt worden tussen de *Civil Service* en de *Senior Civil Service*. Voor alle duidelijk wordt kort het onderscheid tussen beide aangegeven.

---

<sup>72</sup> <http://www.legislation.hmso.gov.uk/acts/acts1999/19990017.htm#1>

<sup>73</sup> [http://www.disability.gov.uk/legislation/ddb/bill/dd\\_bill.asp](http://www.disability.gov.uk/legislation/ddb/bill/dd_bill.asp)

Binnen de Britse overheidsadministratie wordt een onderscheid gemaakt in ambtenarenniveau's. Twee grote groepen worden onderscheiden: (1) de *Civil Service* en (2) de *Senior Civil Service*. Ongeveer 500 000 mensen werken in de *Civil Service*. Een kleine 4000 van deze werknemers behoren tot de *Senior Civil Service*. Deze selecte groep omvat senior managers, specialisten en beleidsadviseurs. Op basis van een functiewaarderingsstelsel wordt bepaald welke functies binnen ieder departement in aanmerking komen voor de *Senior Civil Service* (Hondegheem en Putseys, 2002). Het betreft dus een groep van topambtenaren. Begeefde afgestudeerden kunnen via een intensief ontwikkelingsprogramma (*Fast Stream*) voorbereid worden op de *Senior Civil Service*.

## 2 BELEID T.A.V. PERSONEN MET EEN HANDICAP

### 2.1 Disability Rights Task Force

In 1997 stelde de overheid een *Disability Rights Task Force* samen om haar te adviseren in het voeren van het beleid ten aanzien van personen met een handicap. Deze tijdelijke taskforce bestond uit de minister voor personen met een handicap, specialisten, afgevaardigden van vakbonden en gehandicaptenverenigingen, enz. In totaal telde de taskforce een 25-tal leden.

Een van de eerste taken van deze taskforce was het uitwerken van scenario's voor de oprichting van de *Disability Rights Commission*. Daarnaast werden door de taskforce 156 aanbevelingen uitgewerkt in een rapport<sup>74</sup> met betrekking tot o.a.: opleiding, werkgelegenheid, toegang tot goederen en diensten, huisvesting, enz. De overheid gaf een formeel antwoord voor ieder van deze aanbevelingen. De amendementen en uitbreidingen die toegevoegd werden aan de *Disability Discrimination Act (1995)* zijn o.a. concrete realisaties van het werk van de taskforce.

### 2.2 Verantwoordelijkheid binnen de Civil Service

#### 2.2.1 Cabinet Office

In de *Civil Service* is men geëvolueerd van een sterk gecentraliseerde aansturing naar een gedecentraliseerd systeem, waarbij er een overkoepelend kader wordt gecreëerd (Hondegheem en Putseys, 2002). Dit geldt ook voor het diversiteitsbeleid. In de *Management Code* van de overheidsadministratie is vastgelegd dat de verschillende departementen en agent-schappen zelf verantwoordelijk zijn voor de implementatie van een gelijke kansenbeleid. De verschillende departementen bepalen dus zelf hun diversiteitsdoelstellingen en zijn verantwoordelijk voor de acties die ze ondernemen. Hiertoe beschikken heel wat departementen en agentschappen over een afdeling (*Diversity Unit*) of verantwoordelijke (*Diversity Advisor*) die zich bezig houdt met het diversiteitsbeleid. M.b.t. personen met een handicap is hun taak het verschaffen van informatie aan leidinggevendenden, personeelsverantwoordelijken en anderen m.b.t. elementen zoals de *Disability Discrimination Act*, redelijke aanpassingen,

---

<sup>74</sup> From Exclusion to Inclusion (1999)

communicatie, bewustzijn, het ondersteunen van netwerken, het ontwikkelen van kennisdelingsinstrumenten voor goede praktijken, enz.

Het *Cabinet Office* heeft de verantwoordelijkheid om toe te zien dat de *Civil Service* als geheel voldoet aan de verbintenis van de overheid om te streven naar een hogere vertegenwoordiging van etnische minderheden, vrouwen en personen met een handicap op de hogere ambtenarenniveau's (de *Senior Civil Service*).

De diversiteitscel binnen het *Cabinet Office*<sup>75</sup> is verantwoordelijk voor de ondersteuning van de verschillende departementen en de opvolging van de verschillende departementale initiatieven. Departementen moeten in opdracht van het *Cabinet Office* gegevens verzamelen m.b.t. de vertegenwoordiging van de verschillende doelgroepen binnen hun personeelsbestand. Deze informatie wordt gebruikt om de verschillende actieplannen te monitoren. In de rapportering aan het *Cabinet Office* wordt de positie van de verschillende doelgroepen gerelateerd aan elementen zoals werving en selectie, salaris, promotiekansen, enz.

Het *Cabinet Office* ontwikkelde een website ([www.diversity-whatworks.gov.uk](http://www.diversity-whatworks.gov.uk)) als kennisdelingsinstrument m.b.t. goede praktijken van diversiteitsbeleid binnen de *Civil Service*.

### 2.2.2 Civil Service Disability Network

Eind 2000 werd het *Civil Service Disability Network* (CSDN) opgericht als een netwerk over departementen heen. Het netwerk wil ondersteuning bieden in het ontwikkelen van een beleid t.a.v. personen met een handicap binnen de overheid en fungeert als een forum voor personen met een handicap. Het CSDN wordt erkend door de verschillende departementen en krijgt ondersteuning in termen van werknemers die een stuk van hun werktijd mogen spenderen aan taken binnen het CSDN. Voor 2003 werden 4 prioriteiten vooropgesteld:

- Verhogen van de betrokkenheid van het middenkader.
- Uitwerken van een loopbaanbeleid voor personen met een handicap.
- Centrale financiering van redelijke aanpassingen.
- Ontwikkelen van minimum standaarden waaraan departementen moeten voldoen.

## **2.3 Krijtlijnen voor het diversiteitsbeleid**

De acties m.b.t. diversiteit zijn gebaseerd op 4 grote krijtlijnen, namelijk:

- Creëren van bewustzijn bij ambtenaren m.b.t. diversiteit<sup>76</sup>.
- Betrokkenheid van leidinggevendenden door persoonlijke diversiteitsdoelen, departementale diversiteitsplannen, enz.
- Vorming en ondersteuning van leidinggevendenden m.b.t. diversiteit.
- Evenredige participatie: initiatieven t.a.v. werving en selectie.

---

<sup>75</sup> De Civil Service Corporate Management Command binnen het Cabinet Office draagt de centrale leiderschapsrol wat betreft het personeelsmanagement binnen de *Civil Service* (Hondegheem & Putseys, 2002).

<sup>76</sup> Zo werd bijvoorbeeld door het Cabinet Office een video ontwikkeld om bewustzijn te creëren t.a.v. personen met een handicap.

## 2.4 Het aantal personen met een handicap

Jaarlijks wordt door het hoofd van de *Civil Service* aan de Premier een rapport voorgesteld waarin de vertegenwoordiging van verschillende kansengroepen binnen de *Civil Service* wordt weergegeven.

### 2.4.1 Participatie

De registratie als persoon met een handicap gebeurt op vrijwillige basis.

Anno 2002 werkten ongeveer 516 220 personen voor de *Civil Service*. Personen met een handicap maken 3,7% uit van deze groep. In 2001 was dit nog 3,1%.

De *Senior Civil Service* en niveaus 6 en 7 vormen de hogere ambtenaren niveau's. Personen met een handicap situeren zich meer binnen de lagere ambtenarenniveau's.

Tabel 2 Personen met een handicap in de civil Service naar niveau (2002)<sup>77</sup>

	Personen met een handicap	Totale personeelsbestand	Aandeel personen met een handicap
SCS	70	4 060	1,7
Grades 6/7 level	680	23 260	2,9
SEO/HEO level	2 420	78 230	3,1
EO level	5 450	124 320	4,4
AO/AA level	10 150	248 220	4,1
Unknown	30	10 400	0,3
Industrial staff	50	27 720	0,2
<b>Totaal</b>	<b>18 860</b>	<b>516 220</b>	<b>3,7</b>

Bron: Civil Service Statistics 2002

Ongeveer 1% van de nieuwe aanwervingen in 2002 betrof een persoon met een handicap (550 op een totaal van 47 370).

1,7% van de topambtenaren binnen de *Senior Civil Service* (in totaal ongeveer 4000 personen) is een persoon met een handicap. Dit cijfer blijft al enkele jaren relatief stabiel.

Analyses op basis van de Labour Force Survey tonen aan dat in 2001 ongeveer 12% van de beroepsactieve Britten een handicap had. Anderzijds kunnen deze cijfers niet zondermeer

<sup>77</sup> In de tabel worden de verschillende niveau's gradueel weergegeven. De Senior Civil Service vormt het hoogste niveau, de AO en AA levels zijn de lagere niveau's.

met elkaar vergeleken worden. Verschillen in methodologie en wijze waarop de data verzameld werden kunnen aanleiding geven tot verschillen.<sup>78</sup>

## 2.4.2 Doelstellingen

Voor 2004-2005 werd vooropgesteld dat 3% van de *Senior Civil Service* personen met een handicap zouden moeten zijn. Op 1 april 2003 vertegenwoordigde deze groep 1,7% van de *Senior Civil Service*. Het *Cabinet Office* geeft aan dat gekozen werd voor een ambitieus streefcijfer dat toch realistisch zou moeten zijn. Ook voor de andere kansengroepen werden voor de *Senior Civil Service* streefcijfers vooropgesteld.

## 2.4.3 Monitoring

### **Doelstelling**

De cijfers met betrekking tot het aantal personen met een handicap worden bepaald op basis van een databank (*Mandate*) die door de verschillende departementen wordt aangevuld. Zoals reeds aangegeven werd, berust de registratie als persoon met een handicap op vrijwillige basis.

In 2003 werd door het *Cabinet Office* een werkgroep opgericht om te onderzoeken welke informatie beschikbaar is met betrekking tot het aantal personen met een handicap binnen de overheid. De werkgroep formuleerde een aantal voorstellen om de bestaande methodologie aan te passen. Het aantal personen met een handicap wordt voor iedere departement bepaald door een survey waarbij personen met een handicap kunnen aangeven dat ze een handicap hebben. De werkgroep stelt voor om het percentage personen met een handicap enkel te baseren op het aantal personen dat de vraag m.b.t. een handicap beantwoordde (i.p.v. het percentage te berekenen t.o.v. het totale personeelsbestand). Daarnaast stelt de werkgroep voor om meer specifieke informatie te bevragen m.b.t. de aard van de handicap.

### **Evaluatie**

We willen er op wijzen dat de eerste aanbeveling m.b.t. het bepalen van het aandeel personen met een handicap tot mogelijke vertekeningen kan leiden. Door de personen die de vragenlijst niet invullen niet mee te rekenen, zal het aandeel personen met een handicap wellicht stijgen. In dat geval is er sprake van een positieve vertekening.

## 2.4.4 Civil Service Diversity Survey

In 2001 namen 7 863 ambtenaren deel aan een enquête naar opvattingen m.b.t. diversiteitsbeleid en gelijke kansen binnen de overheid. In vergelijking met andere doelgroepen vonden personen met een handicap minder dat leidinggevende ambtenaren open stonden voor een diversiteitsbeleid. Voor vrijwel alle items antwoorden personen met een handicap in vergelijking met de andere doelgroepen minder positief. Als gevolg van deze survey werd voo-

---

<sup>78</sup> <http://www.diversity-whatworks.gov.uk/disability/background.asp>

ropgesteld dat personen met een handicap meer aandacht zou krijgen in het diversiteitsbeleid van de overheidsadministratie.

### 3 *INITIATIEVEN M.B.T. PERSONEN MET EEN HANDICAP*

In wat volgt worden een aantal interessante initiatieven m.b.t. personen met een handicap voorgesteld. Een aantal van de voorgestelde maatregelen gelden zowel voor de private als voor de publieke sector. We wijzen er op dat het zeker geen exhaustieve oplijsting is.

#### 3.1 **Positive about Disabled People Symbol**<sup>79</sup>

##### 3.1.1 Doelstellingen

Werkgevers die instemmen met vijf beloftes met betrekking tot werving, tewerkstelling en loopbaanontwikkeling van personen met een handicap kunnen erkend worden door *Jobcentre Plus*. Deze erkenning impliceert dat deze werkgevers het *Disability Symbol* mogen gebruiken. Dit symbool maakt duidelijk aan personen met een handicap dat een werkgever open staat voor sollicitaties en positief zijn over de mogelijkheden van personen met een handicap. Aan personen met een handicap die reeds in dienst zijn geeft het label de erkenning dat ze gewaardeerd worden door hun werkgever.

Werkgevers die aanspraak maken op het label verbinding zich tot 5 beloftes:

- Personen met een handicap die voldoen aan de criteria van een openstaande vacature worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. Ze worden beoordeeld op hun mogelijkheden (*Guaranteed Interview Scheme*).
- Een procedure ontwikkelen waardoor minstens één keer per jaar een gesprek plaats vindt met werknemers met een handicap waarin hun loopbaan- en competentieontwikkeling wordt besproken.
- Inspanningen leveren om werknemers die gehandicapt worden in dienst te houden.
- Sensibiliseren van alle werknemers binnen de onderneming m.b.t. personen met een handicap.
- Jaarlijks evalueren van deze beloftes. Nagaan in welke mate de doelstellingen bereikt zijn en vooropstellen van nieuwe doelstellingen.

##### 3.1.2 Erkende werkgevers

Anno 2004 wordt het *Disability Symbol* gebruikt door ongeveer 5400 werkgevers uit de private en de publieke sector. Het betreft zowel kleinere als grotere ondernemingen. Een 40 departementen en agentschappen binnen de overheid maken gebruik van dit label.<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> Een andere naam voor dit symbool is het *Two Ticks Symbol*.

<sup>80</sup> In totaal zijn er ruim 150 departementen en agentschappen.

Werkgevers die het label willen gebruiken moeten contact opnemen met de *Disability Employment Advisor* van het *Jobcentre Plus*, die de verschillende aspecten met de betrokken werkgever verder bekijkt.

### 3.1.3 Doelgroep

Voor het label wordt voor personen met een handicap de definitie van de *Disability Discrimination Act* gebruikt. Daarnaast komen ook personen in aanmerking die buiten de definitie van de *Disability Discrimination Act* vallen omdat hun handicap enkel betrekking heeft op hun werksituatie.

### 3.1.4 Impact

Over de impact van het symbool op de aanwerving van personen met een handicap werden geen evaluatiestudies gevonden.

## 3.2 **Werving en selectie van personen met een handicap**

Het *Cabinet Office* ontwikkelde in samenwerking met de vakbonden, het *Civil Service Disability Network* en het *Disability Service Team* van het *Department for Work and Pensions* een handleiding met richtlijnen voor goede praktijken op het vlak van werving van personen met een handicap.

In de *Recruitment Code*<sup>81</sup> wordt een aparte paragraaf besteed aan aanpassingen in selectieprocedures voor personen met een handicap.

In de handleiding worden verschillende aspecten die gerelateerd zijn aan de werving van personen met een handicap besproken, zoals: het gegarandeerd interview scheme, het gebruik van het two ticks symbol in advertenties (indien men het label mag gebruiken), wervingskanalen, redelijke aanpassingen in selectie, toegankelijkheid van gebouwen, monitoring, enz.

## 3.3 **Redelijke aanpassingen**

### 3.3.1 Wettelijke bepaling

De *Disability Discrimination Act* verplicht werkgevers tot het voorzien van redelijke aanpassingen wanneer een persoon gehinderd wordt door bepaalde (fysieke) kenmerken, waardoor een persoon met een handicap een nadeel ondervindt in vergelijking met een persoon zonder handicap.

De wettelijke bepaling geldt strikt genomen enkel voor personen met een handicap die voldoen aan de definitie van de *Disability Discrimination Act*. De overheid wijst er evenwel op dat ze als een voorbeeldwerkgever ook aanpassingen moet voorzien voor werknemers die strikt genomen niet onder deze definitie vallen.

---

<sup>81</sup> *Civil Service Commissioners*



### 3.3.2 Handleiding

Het *Cabinet Office* ontwikkelde in samenwerking met een aantal departementen, agent-schappen en vakbonden binnen de overheid een handleiding met richtlijnen m.b.t. redelijke aanpassingen. In de handleiding wordt aangegeven wat de rollen en verantwoordelijkheden zijn van leidinggevendenden, personeels-verantwoordelijken, *equality & diversity units*, opleidingsverantwoordelijken en individuen.

De handleiding geeft een aantal algemene richtlijnen. De concrete procedures m.b.t. redelijke aanpassingen verschillen tussen departementen.

### 3.3.3 Verantwoordelijkheden

Binnen ieder departement zijn de personeelsverantwoordelijken verantwoordelijk voor het voorzien van redelijke aanpassingen. Dit geldt zowel voor werkplekaanpassingen als aanpassingen bij selectie. Deze laatste aanpassingen worden vastgelegd in de *Recruitment code*.<sup>82</sup>

Sommige departementen hebben een centraal budget voor redelijke aanpassingen. In anderen departementen vallen de kosten ten laste van de verschillende afdelingen. Via het *Access to Work*-programma (zie volgende sectie) kan een financiële tegemoetkoming bekomen worden.

### 3.3.4 Access to Work

*Access to Work* heeft als doelstelling het verwijderen van ongelijkheden tussen personen met en personen zonder handicap door het verwijderen van praktische hindernissen. Het programma maakt het mogelijk om een toelage te krijgen voor inschakelingskosten ten gevolge van een handicap of langdurige ziekte. *Access to Work* kan tegemoet komen in kosten m.b.t. o.a. doventolken, persoonlijke assistenten, gereedschap, reiskosten, enz. Deze maatregel geldt zowel voor de private als voor de publieke sector.

*Access to Work* betaalt een percentage van de reële kosten, afhankelijk van de aard van de ondersteuning, de duur van tewerkstelling, enz. Voor personen die beginnen te werken, zelfstandigen en werknemers die minder dan 6 weken in dienst zijn kan tot 100% tegemoetgekomen worden aan de werkelijke kosten. Voor werknemers die minstens 6 weken in dienst zijn is er een procentuele tegemoetkoming voor aanpassingen aan gebouwen of gereedschap. Voor kosten beneden de 300 pond wordt geen tegemoetkoming gegeven. 80% van de kosten tussen 300 en 1000 pond worden terugbetaald. Alle kosten boven de 10 000 pond worden voor 100% terugbetaald.

Een kwalitatieve evaluatie van de impact van *Access to Work* (case –study methodologie) toont aan dat heel wat werknemers aangeven dat het programma noodzakelijk was voor hen om hun job uit te oefenen. Heel wat werkgevers geven evenwel aan dat zonder het programma ook heel wat van de personen met een handicap zouden werken in hun bedrijf.

---

<sup>82</sup> <http://www.civilservicecommissioners.gov.uk/recruitmentcode/ocsc/ocsc-code.pdf>

## 3.4 Departementale Initiatieven

In deze sectie geven we een overzicht van een aantal departementale initiatieven m.b.t. personen met een handicap. We geven slechts enkele voorbeelden.

### 3.4.1 Department of Trade and Industry<sup>83</sup>

Verscheidene departementen stellen een actieplan op m.b.t. personen met een handicap. In deze paragraaf beschrijven we het *Programme of Action on Disability* dat in 2000 wordt opgesteld door het *Department of Trade and Industry* (DTI). Het actieplan vestigt de aandacht op verschillende hindernissen en mogelijkheden voor personen met een handicap. In het actieplan worden concrete initiatieven vooropgesteld voor het DTI.

#### **Monitoring**

In 2000 hadden 222 personeelsleden van het DTI kenbaar gemaakt dat ze een handicap hebben. Dit komt overeen met 5,1% van het personeelsbestand in het hoofdkantoor van het DTI. Ze situeren zich voornamelijk binnen de lagere ambtenarenniveaus.

Binnen het departement werd een adviesgroep m.b.t. personen met een handicap opgericht om de leidinggevenden en personeelsverantwoordelijken te ondersteunen en te adviseren m.b.t. personen met een handicap. Deze adviesgroep zorgt voor de monitoring van het actieplan.

#### **Doelstellingen en actiepunten**

Een achttal doelstellingen worden onderscheiden: creëren van bewustzijn t.a.v. handicaps, creëren van een positieve cultuur, garanderen van gelijke kansen m.b.t. opleiding, promotiekansen en loopbaanontwikkeling, werving en selectie en het voorzien van redelijke aanpassingen.

Voor ieder van deze doelstellingen worden prioritaire en continue actiepunten vooropgesteld. Deze actiepunten hebben o.a. betrekking op het invoeren van het *Positive about Disabled People Symbol*, het evalueren van bestaande procedures, enz.

#### **Equality Co-ordination Unit**

Binnen het DTI houdt de *Equality Co-ordination Unit* zich bezig met gelijke kansen. Ze werken nauw samen met een aantal andere departementen die zich bezig houden met het uitstippelen van beleidsmaatregelen m.b.t. gelijke kansen.

---

<sup>83</sup> <http://www.dti.gov.uk/about/disability/>

### 3.4.2 Department for Work and Pensions

De *Disability Unit* van het *Department for Work and Pensions* ontwikkelde een website om personen te informeren over hun rechten en om nuttige informatie te verschaffen met betrekking tot handicaps ([www.disability.gov.uk](http://www.disability.gov.uk)).

### 3.4.3 Crown Prosecution Service

Naar aanleiding van het Europese jaar voor personen met een handicap werd door de *Equality and Diversity Unit* binnen het CPS een brochure geschreven om bewustzijn te creëren voor handicap-thema's bij werknemers. Er wordt onder meer aandacht besteed aan de DDA, redelijke aanpassingen, de verschillende vormen van handicaps, taalgebruik en communicatietips, enz. De brochure is eveneens beschikbaar in braille en op geluidsband.

### 3.4.4 Warships Support Agency

Het *Warships Support Agency* is een agentschap van het Ministerie van Defensie dat initiatieven m.b.t. personen met een handicap promoot, zoals:

- *Disability Awareness workshops*: deze workshops staan open voor zowel burger personeel als militairen.
- Opleidingen m.b.t. dyslexie: in 2001-2002 werden een aantal opleidingen georganiseerd om bewustzijn te creëren m.b.t. minder zichtbare handicaps zoals dyslexie. Werknemers met dyslexie kregen begeleiding. Deze begeleiding resulteerde in een verhoogde motivatie en zelfvertrouwen bij de betrokken personen. De leidinggevendenden gaven aan dat ze op deze manier meer inzicht hadden gekregen in de problematiek.
- Enz.

## **3.5 Andere programma's ter bevordering van de instroom en de doorstroom**

### 3.5.1 WORKSTEP

#### **Opzet**

In 2001 werd het WORKSTEP programma ingevoerd als opvolger van het bestaande Supported Employment Programma. Het programma veronderstelt dat werknemers die het nodig hebben ondersteuning krijgen in het uitoefenen van hun job en begeleiding krijgen naar een job zondere speciale ondersteuning. Indien nodig kan de ondersteuning evenwel permanent blijven. Deze maatregel geldt zowel voor de private als voor de publieke sector.

Tot 2002 was het niet mogelijk voor departementen binnen de overheid om als werkgever op te treden en verantwoordelijkheden op te nemen voor werknemers in het Workstep-programma (bv. Promotiekansen), tenzij ze aangeworven werden via een open, competitieve selectieprocedure. De organisatie die voorzag in de Supported Employment trad op als

werkgever voor de begunstigde die een job uitoefende binnen de overheidsadministratie. Sedert 2002 kan de overheidsadministratie zelf optreden als werkgever in het kader van het Workstep programma, ook voor aanwervingen buiten een open en competitieve selectieprocedure om. Personen krijgen de kans om aangeworven te worden als permanente werknemers, hetzij zonder steun van het Workstep programma, hetzij met blijvende ondersteuning van het Workstep programma.

Een kernelement van het Workstep programma is het ontwikkelingsplan. In dit plan worden de individuele ondersteunings behoeften, opleidings behoeften en ontwikkelings behoeften.

## **Impact**

Ongeveer 26 000 personen met een handicap werken in het Verenigd Koninkrijk in het kader van het Workstep-programma.

Eind 2003 werd aan de verschillende departementen en agentschappen gevraagd om een aantal cijfers te verzamelen voor de monitoring van workstep binnen de overheidsadministratie. Er werd ondermeer gevraagd naar het aantal begunstigden, het aantal personen dat de overstap maakte van Workstep naar volledige tewerkstelling, het aantal klachten m.b.t. Workstep, enz.

De resultaten zijn op dit moment evenwel nog niet beschikbaar.

### **3.5.2 Summer Opportunities**

In 2003 konden een 60-tal studenten en afgestudeerden (Hoger Onderwijs ) met een handicap gedurende 6 à 8 weken door middel van een 'Summer Placement' kennis maken met de *Civil Service*. 46 personen met een handicap namen effectief deel. Deze stages zijn er op gericht om personen kennis en vaardigheden bij te brengen die nodig zijn voor de *Civil Service Fast Stream*.

*Fast Stream* is een ontwikkelingsprogramma voor afgestudeerden. Gedurende een bepaalde periode doen ze op diverse plaatsen binnen de overheidsadministratie ervaringen op als management trainee. Op deze manier worden ze voorbereid voor een functie binnen de hogere ambtenarenniveau's (*Senior Civil Service*). *Fast Stream* voert een diversiteitsbeleid en benadrukt op jobbeurzen, informatiesessies en in haar promotiebeleid dat het *Fast Stream Programma* open staat voor personen met een handicap.

### **3.5.3 Bursary scheme for talented disabled staff**

Getalenteerde ambtenaren met een handicap kunnen zich door middel van een ontwikkelingsplan kandidaat stellen voor het *Bursary scheme for talented disabled staff* (sinds 1997). Dit systeem is er op gericht om getalenteerde personen met een handicap te ondersteunen en klaar te stomen voor de *Senior Civil Service*. De beurs wordt toegekend voor een periode van 2 jaar en bedraagt ongeveer 10 000 pond. Tijdens deze periode worden de geselecteerden ondersteund door een mentor. Ongeveer 124 ambtenaren ontvingen tot op heden een beurs. Uit een kwalitatieve evaluatie blijkt dat vrijwel alle deelnemers nadien promotie maakten.

### 3.5.4 New Deal for Disabled People

New Deal for Disabled People is bestemd voor personen die in aanmerking komen voor één van de verschillende Incapacity benefits. Het programma voorziet in opleiding en vorming. *Jobcentre Plus* heeft een netwerk van Begeleiders erkend die gespecialiseerd zijn in het werken met personen met een handicap of ziekte. Personen die deelnemen aan het New Deal-programma krijgen trajectbegeleiding (oriëntering, opleiding, begeleiding naar werk, jobcoaching).

Binnen de *Civil Service* kunnen personen met een handicap in het kader van het New Deal-programma aangeworven worden zonder vergelijkend examen voor een periode van maximaal 3 jaar. In deze periode kunnen ze klaar gestoomd worden voor deelname aan een vergelijkend examen met het oog op permanente tewerkstelling. Werkgevers die personen met een handicap tewerkstellen in het kader van het New Deal programma ontvangen een subsidie voor de tewerkstelling (40 à 60 pond per week) en voor het geven van opleidingen.

Eind 2003 namen 52 120 personen met een handicap deel aan het New Deal-programma. Voor 28 910 personen resulteerde dit in een job. We hebben evenwel geen cijfers die een onderscheid maken naar de aard van de werkgever. We kunnen dus m.a.w. geen cijfers geven voor de tewerkstelling binnen de overheidsadministratie.

### 3.5.5 Andere

Naast het Workstep programma, de zomerstages, het beurssysteem en Access to work zijn er andere maatregelen om de instroom van personen met een handicap te bevorderen, zoals:

- Work Preparation: Het programma is gericht op personen met een handicap die na een periode van inactiviteit herintreden. Het programma laat toe om opleiding te volgen en te bepalen welk soort job het meest geschikt is.
- In-work benefits<sup>84</sup>
- Job Introduction Scheme: Werkgevers uit de privésector kunnen een toelage ontvangen gedurende de eerste 6 weken van tewerkstelling van een persoon met een handicap (75 pond per week). Deze toelage moet de extra inschakelingskosten dekken. Deze tegemoetkoming geldt evenwel niet voor departementen en agentschappen binnen de overheid.

## 4 *GERAADPLEEGDE BRONNEN*

Cabinet Office (2003), *Consultation on the presentation and publication of data on disabled staff in the Civil Service*. Cabinet Office, Disability Working Group. Aflaadbare tekst: <http://www.civil-service.gov.uk/statistics/documents/rtf/disconsdoc.doc>

Cabinet Office (2003), *Civil Service Statistics 2002*. Cabinet Office, Personnel Statistics Branch.

---

<sup>84</sup> Zoals bijvoorbeeld de *Disabled Person's Tax Credit* die een compensatie biedt voor het verlies van een uitkering aan personen met een handicap die werken.

Cabinet Office (2003), *Departmental Report 2003*. Aflaadbare tekst: [http://www.cabinet-office.gov.uk/reports/annualreport/pdf/co\\_report2003.pdf](http://www.cabinet-office.gov.uk/reports/annualreport/pdf/co_report2003.pdf)

Civil Service Disability Network (2001), *Annual Report*. Aflaadbare tekst: <http://www.diversity-whatworks.gov.uk/documents/CSDNAnnual2001-%2002.rtf>

Cabinet Office (SD), *A Practical Guide to Good Practice in the Recruitment of People with Disabilities to the Civil Service*. Cabinet Office.

Civil Service Commissioners (S.D.), Recruitment code. Aflaadbare tekst: <http://www.civilservicecommissioners.gov.uk/recruitmentcode/ocsc/ocsc-code.pdf>

Crown Prosecution Service (2003), Information on Disability. London.

Disability Rights Task Force (1999), *From Exclusion to Inclusion: Final report of the Disability Rights Task Force*. Aflaadbare tekst: [http://194.202.202.185/drtf/full\\_report/index.html](http://194.202.202.185/drtf/full_report/index.html)

D. (2001), *Towards Inclusion - Civil Rights for Disabled People*. The government's final response to the DRTF report. Aflaadbare tekst: [http://194.202.202.185/drtf/towards\\_inclusion/index.html](http://194.202.202.185/drtf/towards_inclusion/index.html)

Her Majesty's Stationery Office (1995), *Disability Discrimination Act 1995*. Aflaadbare tekst: <http://www.legislation.hmso.gov.uk/acts/acts1995/1995050.htm>

Her Majesty's Stationery Office (1999), *Disability Rights Commission Act 1999*. Aflaadbare tekst: <http://www.legislation.hmso.gov.uk/acts/acts1999/19990017.htm#1>

Hondeghem A. & Putseys L. (2002), *Contracten met leidende ambtenaren*. Cases: De Senior Civil Service in het Verenigd Koninkrijk & Topambtenaren in Denemarken. Instituut voor de Overheid, K.U.Leuven.

ORC International (2001), *Civil Service Diversity Survey: Results Report*. London.

Secretary of the Cabinet and Head of the Home Civil Service (2002), *Workstep in the Civil Service: Guiding Principles for Conversion*.

Thornton P. & Corden A; (2002), *Evaluating the impact of access to work: a case study approach*, Social Policy Research Unit, University of York.

Verhoeven H. & Martens A. (2002), *Imponerend stimuleren: De mogelijke brug tussen redelijke aanpassing en onevenredige belasting?*, Hiva, KULeuven.

## Websites

Cabinet Office : <http://www.cabinet-office.gov.uk>

Diversiteitssite van het Cabinet Office: <http://www.diversity-whatworks.gov.uk>

Disability Unit van het Department for Work and Pensions: <http://www.disability.gov.uk/>

Department of Trade and Industry: <http://www.dti.gov.uk/>

Department for Work and Pensions: <http://www.dwp.gov.uk/>

Disability Rights Commission:





# *V De nederlandse Rijksoverheid*

In Nederland is er een sterk uitgewerkt diversiteitsbeleid t.a.v. allochtonen. T.a.v. personen met een handicap is het diversiteitsbeleid eerder beperkt. De recente besparingen binnen de Nederlandse overheidsadministratie speelt hierin zeker een rol.

## *1 CONTEXT*

### **1.1 Regulering**

#### 1.1.1 De Wet Gelijke Behandeling op grond van Handicap of Chronische Ziekte

Sedert 1994 bestaat in Nederland een Algemene Gelijke Behandelingswet die (in)directe discriminatie verbiedt op de meeste gronden. Op 1 december 2003 trad de wet ‘Gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte’ (WGBG) in werking. De wet verbiedt discriminatie van personen op grond van een werkelijke of vermeende handicap of chronische ziekte. Deze wetgeving is van toepassing op tewerkstelling, het beroepsonderwijs en het openbaar vervoer. Met betrekking tot tewerkstelling worden volgende aspecten onderscheiden: het aanbieden van een betrekking en de behandeling bij de vervulling van een openstaande betrekking, afsluiten of beëindigen van een arbeidsverhouding, de aanstelling tot ambtenaar en het beëindigen van een dienstverband van een ambtenaar, arbeidsbemiddeling, arbeidsvoorwaarden, opleidingsdeelname en bevordering.

De wet verplicht tot het voorzien van redelijke aanpassingen, tenzij deze een onevenredige belasting vormen. De Commissie Gelijke Behandeling kan onderzoeken of er sprake is van discriminatie.

#### 1.1.2 De Wet op Reïntegratie van Arbeidsgehandicapten

##### **Doelstelling**

De reïntegratie van arbeidsongeschikten valt onder de Wet op de Reïntegratie van Arbeidsgehandicapten (1998). De Wet op de Reïntegratie van Arbeidsgehandicapten (REA) geldt voor:

- Personen die een uitkering krijgt wegens arbeidsongeschiktheid.
- Personen die minder dan vijf jaar geleden weer zijn goedgekeurd.
- Arbeidsgehandicapten zonder uitkering die gekeurd zijn door een Centrum voor Werk en Inkomen.

De wet REA biedt een aantal voordelen aan werkgevers en werknemers. De wet kent een aantal financiële voordelen en eenvoudige subsidies toe aan werkgevers die een persoon met een handicap in dienst nemen. Zo krijgen deze werkgevers gedurende een bepaalde periode

een korting op hun werkgeverspremie voor de WAO (Wet op de arbeidsongeschiktheid). Werkgevers kunnen bovendien een extra tegemoetkoming krijgen uit het reïntegratiefonds indien de extra kosten verbonden aan aanpassingen van de arbeidspost en arbeidsgereedschap, rendementsverlies en dergelijke niet gedekt worden door de korting in WAO-bijdrage (zie verder).

Werknemers die een betaalde baan aannemen kunnen o.a. gedurende bepaalde tijd hun rechten op een uitkering behouden, een aanvulling op het loon ontvangen, vergoeding van vervoer van en naar het werk.

Werknemers die arbeidsongeschikt raken en niet in dienst kunnen blijven bij de eigen werkgever kunnen gebruik maken van een Persoonsgebonden Reïntegratiebudget (maximaal 3 630 euro). Dit budget geldt enkel voor het bekostigen van toeleidingstrajecten naar werk. Werkvoorzieningen en aanpassingen kunnen er niet uit betaald worden.

De REA voorziet de mogelijkheid voor de overheid voor de unilaterale invoering van een quotasysteem, maar dat is tot op heden nog niet aan de orde (Verhoeven en Martens, 2002).

## **Evaluatie**

In 2002 deed de Algemene Rekenkamer een evaluatie van de wet REA. Uit de resultaten bleek dat het reïntegratiebeleid eerder tegenvalt voor wat betreft het aantal gerealiseerde plaatsingen van arbeidsongeschikten op de arbeidsmarkt. Voor de geplaatsten waren er wel positieve effecten in termen van de duurzaamheid van de job.

### **1.1.3 De Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering**

#### **Doelstelling**

De Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) werd ingevoerd in 1967. De WAO verzekert mensen tegen de financiële gevolgen van een langdurige arbeidsongeschiktheid. De WAO-regeling geldt zowel voor werknemers als voor mensen die een uitkering genieten op grond van de Werkloosheidswet.<sup>85</sup> Werkgevers betalen voor hun werknemers een WAO-premie.

De WAO geeft werknemers die langer dan twee jaar ziek zijn recht op een loonvervangende uitkering. Personen hebben recht op een WAO-uitkering indien ze jonger zijn dan 65 jaar en na een jaar nog 15% of meer arbeidsongeschikt zijn. Gedurende het jaar dat men nog geen WAO-uitkering ontvangt, heeft men recht op doorbetaling van loon of ziekingeld. De hoogte en de duur van de WAO-uitkering hangen onder andere af van de mate van arbeid-

---

<sup>85</sup> Daarnaast bestaat er ook een 'Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten' en een 'Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen' (WAZ). Op 1 januari 1998 is de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (WAJONG) in werking getreden. De wet biedt jonggehandicapten en studenten die arbeidsongeschikt zijn een uitkering op minimumniveau. Het betreft de groep arbeidsongeschikten die zich niet kunnen beroepen op de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) omdat ze geen arbeidsverleden hebben. Zelfstandigen die geen beroep kunnen doen op de WAO, kunnen bij arbeidsongeschiktheid aanspraak maken op een uitkering volgens de WAZ.

songeschiktheid, het laatst verdiende loon en de leeftijd. De mate waarin een persoon arbeidsongeschikt is wordt bepaald aan de hand van verzekeringsgeneeskundig onderzoek.

Met 'arbeidsongeschikt' wordt bedoeld: *iemand die door ziekte of gebrek, zwangerschap of bevalling niet in staat is om met gangbare arbeid hetzelfde te verdienen als gezonde personen met een soortgelijke opleiding en ervaring gewoonlijk verdienen.*

## **Evaluatie**

De WAO-regeling zorgt voor een situatie die specifiek is voor Nederland. Sinds de invoering van de WAO-regeling is het aantal mensen dat onder de regeling valt sterk gegroeid. Nederland telde anno 2002 ongeveer één miljoen mensen die geregistreerd stonden als gedeeltelijk arbeidsongeschikt. De laagdrempeligheid van het WAO-systeem zorgde ervoor dat ook heel wat oudere werknemers of werknemers met een iets mindere gezondheid in het WAO-systeem terechtkwamen (Verhoeven & Martens, 2002). Dit heeft nefaste gevolgen voor de betaalbaarheid van het systeem.

Het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid geeft aan dat de WAO uitgegroeid is tot dé sociale kwestie van deze tijd en domineert de politieke en maatschappelijke agenda van Nederland. Heel wat maatregelen werden ondernomen om het aantal arbeidsongeschikten terug te dringen en het systeem betaalbaar te houden. Zo voorziet de wet REA in kortingen op WAO-bijdragen voor werkgevers die een persoon met een handicap in dienst nemen. En worden tegemoetkomingen voorzien m.b.t. kosten voor arbeidspostaanpassingen en rendementsverlies. Daarnaast worden initiatieven genomen om de instroom in de WAO te beperken (o.a. de verplichting van werkgevers tot reïntegratie van hun werknemers zolang het dienstverband loopt).

## **1.2 De overheidsadministratie**

De overheid in Nederland wordt verdeeld in 13 (arbeidsvoorwaardelijke) sectoren, waaronder een vijftal grote sectoren: sector Rijk, sector onderwijs, sector defensie, sector provincies en sector gemeenten. Het merendeel van het personeel dat werkzaam is binnen rijksoverheid behoort tot de sector Rijk. Bij het rijk werken ongeveer 122 000 ambtenaren. In onze bespreking behandelen we dit niveau.

## **1.3 Definitie**

### **1.3.1 Arbeidsgehandicapt**

Voor personen met een handicap wordt binnen de sector Rijk de definitie gehanteerd volgens de wet op de Reïntegratie van Arbeidsgehandicapten (REA). De wet REA definieert een arbeidsgehandicapte als een persoon die door ziekte of gebrek belemmeringen ondervindt bij het verkrijgen of behouden van werk. Daarnaast kunnen na een arbeidsgehandicaptentoets, volgende personen worden aangewezen als arbeidsgehandicapte:

- Personen met een bijstandsuitkering.
- Personen in het eerste ziektejaar.

- Personen die voor minder dan 15% arbeidsongeschikt zijn verklaard.

## *2 BELEID T.A.V. PERSONEN MET EEN HANDICAP*

### **2.1 Verantwoordelijkheid**

Binnen de sector Rijk zijn er geen aparte diensten of personen die zich bezig houden met het voeren van een rijksbreed diversiteitsbeleid t.a.v. personen met een handicap binnen de overheidsadministratie. Binnen de sector Rijk wordt wel een diversiteitsbeleid gevoerd t.a.v. de instroom en de doorstroom van personen met een handicap. Op het niveau van de sector Rijk bestaan geen positieve actieplannen t.a.v. personen met een handicap. Er kunnen wel departementen zijn die een eigen positieve actieplan hebben (bv. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport).

Binnen de sector Rijk worden geen algemeen geldende initiatieven ondernomen om leidinggevende ambtenaren te ondersteunen m.b.t. de tewerkstelling van personen met een handicap.

### **2.2 Streefcijfers**

Voor de periode april 2001 tot eind 2003 werd een tripartite convenant afgesloten tussen de sector Rijk, de samenwerkende centrales van overheidspersoneel en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid inzake de aanpak van werkdruk, ziekteverzuim en reïntegratie van langdurig zieke werknemers en arbeidsgehandicapten in de sector Rijk.

In het kader van dit convenant werd als doelstelling overeengekomen om het aantal arbeidsgehandicapten in het personeelsbestand van de sector Rijk gedurende de periode 2000 tot eind 2003 ten minste met 10% te laten toenemen. Dit kwam neer op een toename van 300 werknemers. Deze doelstelling werd gehaald (voornamelijk door het binnen de organisatie houden van arbeidsgehandicapten). De verwachting is dat voor de periode 2004-2006 een nieuw convenant zal afgesloten worden. Deze convenant zal uitsluitend zijn gericht op de doelstelling die in het afgelopen convenant niet is gehaald: reductie van langdurig ziekteverzuim. In het nieuwe convenant zal geen nieuwe doelstelling komen t.a.v. het aantal arbeidsgehandicapten in het personeelsbestand van de sector Rijk.

De streefcijfers gelden voor de sector Rijk als geheel. De verantwoordelijkheid voor het behalen van de streefcijfers ligt bij het topmanagement binnen de sector Rijk, namelijk bij de secretarissen-generaal.

### **2.3 Het aantal personen met een handicap**

Binnen de sector Rijk werd een WAO-monitor ontwikkeld. Op basis van gemaakte afspraken ingevolgde de Wet Reïntegratie Arbeidsgehandicapten en de Wet Arbeidsongeschiktheid worden in de monitor gegevens m.b.t. het aantal arbeidsgehandicapten in het personeelsbestand van de sector Rijk bijgehouden en inzichtelijk gemaakt.

In 2003 werkten ongeveer 122 000 werknemers voor de sector Rijk. 3300 van deze mensen hebben een arbeidshandicap. Het aandeel personen met een arbeidshandicap binnen de sector Rijk bedraagt dus 2,7%

## **3**    *INITIATIEVEN*

### **3.1**   **Special trainee-project**

In 2002 startte binnen het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een Special trainee-project. Het project biedt aan een aantal hoog opgeleiden met een functiebeperking de mogelijkheid in te stromen als trainee binnen het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Binnen de Rijksoverheid bestonden reeds trainee-projecten om jongeren met een universitaire opleiding de kans te bieden om in te stromen in de overheidsadministraties. Het special trainee-project richt zich specifiek naar personen met een handicap. Het is een pilootproject binnen het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. In september 2002 stapten 7 personen met een visuele handicap in dit pilootproject. Het project duurt 2 jaar. Na anderhalf jaar kunnen de trainees zich, na positieve evaluatie, kandidaat stellen als interne kandidaat voor een functie binnen één van de ministeries.

De leidinggevendenden binnen het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werden actief gestimuleerd om een arbeidsgehandicapte trainee in hun organisatie op te nemen.

Het pilootproject eindigt in september 2004. Op dit moment zijn er dus nog geen resultaten beschikbaar. Gezien de positieve reacties zou eind 2004 opnieuw een Special trainee-project opgestart worden. Dit zou ook in andere ministeries navolging krijgen.

### **3.2**   **Commissie Het Werkend Perspectief**

De commissie Het Werkend Perspectief werd in maart 2003 ingesteld door de minister van Sociale Zaken voor vier jaar. Haar taak is het stimuleren van beleid en activiteiten die bijdragen aan de terugdringing van het ziekteverzuim, vermindering van de WAO-stroom en vergroting van de uitstroom uit de WAO. De commissie richt zich zowel op de publieke als op de private sector. De commissie wil bijdragen aan een positief en realistisch beeld over mensen met een arbeidshandicap bij werkgevers en werknemers. De commissie is een gezamenlijk initiatief van het Ministerie van Sociale Zaken en werkgelegenheid en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

## 4 GERAADPLEEGDE BRONNEN

### Contacten

Mevrouw Hoogeveen, Projectleider Special trainee-project, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Mevrouw Oudshoorn, Afdeling arbeidsvoorwaarden, Directie Personeel, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijk Relaties.

Mevrouw Boerrigter, Directie Gehandicaptenbeleid, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

### Schriftelijke en Elektronische bronnen

Nederlands Staatsblad (2004), *Wet Gelijke Behandeling op grond van Handicap of Chronische Ziekte*. Aflaadbare tekst: <http://wetten.overheid.nl/>

Stichting Adviesgroep Bijstandsgerechtigden (S.D.), *Wet op de Reïntegratie Arbeidsgehandicapten*. Aflaadbare tekst: <http://www.st-ab.nl/wetrea.htm>

Stichting Adviesgroep Bijstandsgerechtigden (S.D.), *Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering*. Aflaadbare tekst: <http://www.st-ab.nl/wetwao.htm>

Tweede Kamer de Staten-Generaal (2002), *Reïntegratie arbeidsongeschikten*. Aflaadbare tekst: [http://www.rekenkamer.nl/9282000/d/p275tk28131\\_2.pdf](http://www.rekenkamer.nl/9282000/d/p275tk28131_2.pdf)

Verhoeven H. & Martens A. (2002), *Imponerend stimuleren: De mogelijke brug tussen redelijke aanpassing en onevenredige belasting?*, Hiva, KULeuven.

# *VI De Canadese federale overheid*

## *1 CONTEXT*

### **1.1 Regulering<sup>86</sup>**

De voornaamste wetgeving m.b.t. personen met een handicap in Canada zijn de *Canadian Human Rights Act* en de *Employment Equity Act*.

#### 1.1.1 Canadian Human Rights Act<sup>87</sup>

De *Canadian Human Rights Act* (1978) is een federale antidiscriminatiewet. Handicap is één van de elf domeinen waarop deze wet van toepassing is. Discriminatie kan zowel betrekking hebben op het weigeren van bepaalde dienstverlening of goederen, pesten van personen, weigeren van werk, discrimineren m.b.t. promotiekansen, werkcondities en verloning, enz.

Deze federale wetgeving heeft o.a. betrekking op departementen en agentschappen, van de federale overheid, ‘Crown corporations’, het leger, ‘chartered banks’, interprovinciale vervoersbedrijven, lucht- en zeetransport, vakbonden, ‘First Nations employers’, enz. De *Canadian Human Rights Act* verplicht deze werkgevers o.a. om redelijke aanpassingen te voorzien.

De *Canadian Human Rights Commission* (CHRC) werd opgericht als een agentschap om de *Canadian Human Rights Act* (1978) toe te passen en klachten te onderzoeken over discriminatie m.b.t. tewerkstelling en dienstverlening. Klachten m.b.t. discriminatie kunnen zowel door de betrokken persoon zelf als door een derde persoon worden neergelegd bij de CHRC.

#### 1.1.2 Employment Equity Act<sup>88</sup>

##### **Inhoud**

Doelstelling van de *Employment Equity Act* (1996)<sup>89</sup> is de evenredige participatie van vier onderscheiden doelgroepen in ondernemingen (vrouwen, zichtbare minderheden, aboriginals en personen met een handicap). Aan de basis van deze act lag de vaststelling dat deze doelgroepen onevenredig vertegenwoordigd waren op de arbeidsmarkt. De *Employment*

---

<sup>86</sup> Naast de *Canadian Human Rights Act* en de *Employment Equity Act* is er het *Charter of Rights and Freedoms* dat stelt dat iedereen gelijk is voor de wet en het recht heeft op gelijke bescherming en voordelen van de wet, ongeacht ras, etniciteit, religie, gender, leeftijd of mentale of fysieke handicap.

<sup>87</sup> Department of Justice Canada (2003)

<sup>88</sup> Department of Justice Canada (2002)

<sup>89</sup> De *Employment Equity Act* van 1996 verving de *Employment Equity Act* van 1986 en de bepalingen m.b.t. gelijke tewerkstellingskansen in de *Financial Administration Act*.

*Equity Act* eist dat de federale administraties, ‘Crown Corporations’ en werkgevers uit federaal geregelde sectoren met meer dan 100 werknemers<sup>90</sup> een evenredige participatie van de vier onderscheiden doelgroepen nastreven. Ze worden verplicht om te onderzoeken of bepaalde van de vier onderscheiden doelgroepen ondervetegenwoordigd zijn in hun personeelsbestand<sup>91</sup> en een *Employment Equity Program* op te stellen waarin initiatieven genomen worden om hindernissen voor de vier onderscheiden doelgroepen uit de weg te ruimen.

De CHRC heeft de bevoegdheid om d.m.v. audits<sup>92</sup> na te gaan in welke mate werkgevers voldoen aan de eisen van de *Employment Equity Act*. Deze audits hebben onder meer betrekking op de manier waarop werkgevers hun personeelsbestand onderzocht hebben, de maatregelen die genomen werden om de kansen te bevorderen van de groepen die ondervetegenwoordigd zijn, en de aanwezigheid van overlegmomenten met werknemers en vakbonden. Werkgevers moeten hindernissen voor de vier onderscheiden groepen kunnen identificeren en verwijderen en - indien nodig – doelstellingen vooropstellen om hun vertegenwoordiging te verhogen (*Employment Equity Plan*). Binnen de federale overheidsdiensten worden de audits van de CHRC rechtstreeks gedaan bij de verschillende departementen en agentschappen. Jaarlijks worden de rapporten die door de werkgevers werden opgesteld voorgelegd aan het Canadese parlement.

Binnen de federale overheid ligt de bevoegdheid m.b.t. het naleven van de *Employment Equity Act* bij de *Treasury Board* (als werkgever van de federale overheidsdiensten) en de *Public Service Commission*. Het *Treasury Board Secretary* biedt via haar *Employment Equity Division* ondersteuning aan federale departementen en agentschappen bij het nastreven van *Employment Equity* via o.a. monitoring, evaluatie, het verzamelen van best practices, enz. De *Public Service Commission* en het *Treasury Board Secretary* werken samen in het ondersteunen van leidinggevenden m.b.t. de voorwaarden van de *Employment Equity Act*.

Uit resultaten van de audits door de CHRC bij 68 federale departementen blijkt dat in 2003 36 departementen voldeden aan alle beoordelingscriteria. Dit betekent dat de vier onderscheiden doelgroepen evenredig vertegenwoordigd zijn binnen het personeelsbestand van deze departementen. De andere departementen voldeden niet aan deze voorwaarden.

## Special Programs

De CHRC ondersteunt werkgevers die ‘*Special Programs*’ willen opzetten om te komen tot een evenredige vertegenwoordiging van de vier onderscheiden doelgroepen op de werkvloer.

*‘A special program is any plan, arrangement, rule, policy or legislative provision designed to prevent, eliminate or reduce disadvantage that is experienced, or likely to be experienced, by disadvantaged groups (CHRC).’*

‘Special programs’ zijn sterk gerelateerd aan de uitvoering van de *Canadian Human Rights Act* en de *Employment Equity Act*. In de *Canadian Human Rights Act* spreekt men van ‘spe-

---

<sup>90</sup> 476 werkgevers die ongeveer 5% van alle Canadese werkgevers vertegenwoordigen.

<sup>91</sup> Dit moeten worden neergeschreven in een ‘Employment System review’.

<sup>92</sup> Voor meer informatie zie [http://www.chrc-ccdp.ca/employment\\_equity/default-en.asp](http://www.chrc-ccdp.ca/employment_equity/default-en.asp)



cial programs'. In de *Employment Equity Act* wordt verwezen naar 'special measures' en 'positive policies and practices'.

## 1.2 De overheidsadministratie<sup>93</sup>

### 1.2.1 Structuur

Canada telt naast een federale overheid, tien provinciale en twee regionale overheden. Ieder van deze overheden heeft zijn eigen overheidsdiensten.<sup>94</sup> In deze case beperken we ons tot de Canadese federale overheidsdiensten.

Anno 2003 werkten er ongeveer 160 000 ambtenaren voor de Canadese federale overheid. Op het niveau van de federale overheid zijn er een aantal centrale agentschappen die een gestandaardiseerde aanpak moeten garanderen voor de verschillende methoden van publiek management (bijvoorbeeld op het vlak van financieel management, HRM, centraal archief- en documentenbeheer, enz.).<sup>95</sup> Drie belangrijke agentschappen worden onderscheiden op dit centrale niveau: het *Privy Council Office*, het *Treasury Board Secretariat* en de *Public Service Commission*.

Het *Treasury Board Secretariat* en de *Public Service Commission* zijn voornamelijk federale overheidsactoren m.b.t. de tewerkstelling van personen met een handicap binnen de overheid. Naast deze actoren worden een aantal andere actoren onderscheiden zoals de *Canadian Human Rights Commission* die toeziet op de naleving van de *Employment Equity Act* en een aantal organisaties die de belangen behartigen van personeelsleden met een handicap.

### 1.2.2 Het Treasury Board Secretariat en de Public Service Commission

In deze sectie wordt een overzicht gegeven van twee voornamelijk actoren binnen de Canadese overheid die een belangrijke rol spelen voor de tewerkstelling van personen met een handicap, nl het *Treasury Board Secretariat* en de *Public Service Commission*.

Het realiseren van evenredige participatie van personen met een handicap binnen de federale overheid is een verantwoordelijkheid van verschillende partijen: het *Treasury Board Secretariat*, de *Public Service Commission* en de departementen en afdelingen waarvoor de *Treasury Board* als werkgever optreedt. Om te streven naar een representatieve federale overheidsdienst, moet *Employment Equity* deel uitmaken van het globale beleid van de verschillende departementen. Acties m.b.t. *Employment Equity* hebben o.a. betrekking op het creëren van positieve attitudes, het opleggen van diversiteitsdoelstellingen aan departementen, het leggen van verantwoordelijkheden m.b.t. diversiteit bij leidende ambtenaren, het opnemen van *Employment Equity* in het HRM-beleid, het verschaffen van vorming aan personeelsverantwoordelijken, enz.

### **Treasury Board Secretariat**

---

<sup>93</sup> Office of the Auditor General of Canada (2000)

<sup>94</sup> Public Service Commission (S.D.)

<sup>95</sup> OECD (1992)

Het *Treasury Board Secretariat* (TBS) is een centraal agentschap dat onder meer toezicht houdt op het beheer van de overheidsuitgaven en het personeelsbeleid. Het TBS ondersteunt de *Treasury Board* (TB: een comité bestaande uit zes ministers) in het uitstippelen van beleidslijnen. De TB opereert namens de overheid als de werkgever voor de federale overheidsdiensten. Binnen de human resources tak van het TBS verzorgt de *Employment Equity Division* de strategische coördinatie bij het ondersteunen van *Employment Equity* binnen de federale overheidsdiensten. De *Employment Equity Division* biedt ondersteuning door middel van o.a. begeleiding, beleidsadvies, monitoring, enz. aan departementen en agentschappen waarvoor de TB als werkgever optreedt.

## **Public Service Commission**

De *Public Service Commission* (PSC) is een onafhankelijk agentschap dat verantwoordelijk is voor de werving, selectie en aanstelling van federale ambtenaren. Een van de voornaamste taken is de toepassing van de *Public Service Employment Act*. Daarnaast ondersteunt de PSC afdelingshoofden met betrekking tot de verschillende aspecten van personeelsbeleid en verzorgt ze onder andere trainingen. De PSC heeft ook bevoegdheden m.b.t. het toezicht op *Employment Equity*.

## **1.2 Definitie**

In de *Employment Equity Act* wordt volgende definitie gehanteerd voor personen met een handicap:

*'Persons with a disability are persons who have a long-term or recurring physical, mental, sensory, psychiatric or learning impairment and who consider themselves:*

- *disadvantaged in employment by reason of that impairment*
- *or believe that an employer or potential employer likely would consider them disadvantaged in employment by reason of that impairment'*

Deze definitie is de gangbare definitie in Canada voor een persoon met een handicap.

## **1.4 Het aantal personen met een handicap binnen de federale overheid<sup>96</sup>**

Op basis van artikel 21 (1) van de *Employment Equity Act* moet de President van de TB ieder jaar een rapport voorstellen m.b.t. *Employment Equity* binnen de federale overheidsdiensten. In dit rapport worden cijfers weergegeven voor de vier doelgroepen die in de *Employment Equity Act* onderscheiden worden. Er wordt o.a. een opsplitsing gemaakt naar type contract, leeftijd, promotiekansen, enz.

De registratie als persoon met een handicap gebeurt op vrijwillige basis in een centraal registratiesysteem.

---

<sup>96</sup> Treasury Board (2003)

Anno 2002-2003 maakten personen met een handicap 5,6% uit van het personeelsbestand. Dit komt overeen met 9 155 personeelsleden met een handicap op een totaal van 163 314 personeelsleden. Dit is een stijging met 0,3% ten opzichte van het jaar voordien. Dit cijfer ligt boven de norm die het *Treasury Board Secretary* vooropstelt (4,8%).

Ruim 90% van de werknemers met een handicap heeft een contract van onbepaalde duur. 4,9% van alle promoties hadden betrekking op personen met een handicap.

De stijging van het aandeel personen met een handicap van 3,9% in 1997 tot 5,6% in 2002 zou volgens de CHRC vooral te wijten zijn aan een stijging van het aantal personen met een handicap dat zich registreert, en zou niet zozeer liggen aan een toename van de instroom.

## 2 INITIATIEVEN M.B.T. PERSONEN MET EEN HANDICAP

In wat volgt worden een aantal initiatieven beschreven m.b.t. de tewerkstelling van personen met een handicap binnen de Canadese federale overheid. Het aantal initiatieven binnen de Canadese federale overheid is vrij groot, zodat we ons zullen beperken tot enkele initiatieven. Hierbij zal gewezen worden op de rol die een aantal afdelingen en comités spelen bij het bevorderen van de tewerkstelling van personen met een handicap binnen de federale overheid.

### 2.1 Annual Report on Employment Equity in the Federal Public Service

Jaarlijks wordt een rapport opgesteld met als titel '*Employment Equity in the Federal Public Service*'. Dit rapport geeft een overzicht van de verschillende initiatieven die genomen werden in het afgelopen jaar m.b.t. *Employment Equity*. Het eerste hoofdstuk van het rapport gaat cijfers m.b.t. de vertegenwoordiging van de verschillende doelgroepen binnen de federale overheidsdiensten. In de volgende hoofdstukken wordt een overzicht gegeven van de verschillende initiatieven in het kader van het bewerkstelligen van een evenredige participatie van de verschillende doelgroepen.

De federaal gereguleerde werkgevers die vallen onder de *Employment Equity Act* produceren jaarlijks een *Employment Equity Report* waarin de vertegenwoordiging van de doelgroepen in hun personeelsbestand wordt weergegeven. Het toezicht op deze rapporteringsvereiste ligt bij het *Department of Human Resources and Skills Development*. De verschillende rapporten worden gepubliceerd en vormen de basis voor het *Minister of Labour's Annual Report on the Employment Equity Act*.

### 2.3 Redelijke aanpassingen

Alle federale departementen en agentschappen moeten voldoen aan de verplichting om – indien nodig – de nodige aanpassingen door te voeren. M.b.t. deze verplichting werd een gedragsregel uitgewerkt. De '*duty to accommodate*' heeft een wettelijke basis in het *Charter*

*of Rights and Freedoms, de Canadian Human Rights Act, de Employment Equity Act en de Public Service Employment Act.*

### 2.4.1 Policy on the duty to Accommodate Persons with Disabilities<sup>97</sup>

Binnen de federale overheid engageren de TB en de PSC zich tot het uitwerken van een inclusieve, hindernisvrije werkomgeving, waarin iedere persoon dezelfde mogelijkheden krijgt. Werkgevers hebben de verplichting om bepaalde voorzieningen te treffen<sup>98</sup>.

De ‘*Policy on the duty to accommodate persons with disabilities in the federal public Service*’ (3 juni 2002) is gericht op het garanderen van een volledige participatie van personen met een handicap binnen de federale overheidsdiensten, hetzij als sollicitant, hetzij als werknemer. Deze gedragslijn heeft betrekking op het wegnemen van hindernissen, het aanpassen van het werkritme, voorzien van redelijke aanpassingen, enz. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar contractvorm en contractduur. Het TBS zorgt voor de monitoring van deze gedragsregel.

De ‘*duty to accommodate*’ op de werkplek is een verantwoordelijkheid van het TBS, departementshoofden, personeelsverantwoordelijken, vakbonden, collega’s en werknemers. De TBS dient ervoor te zorgen dat alle departementen op de hoogte zijn van deze gedragsregel en hierin ondersteund worden. De verschillende departementshoofden moeten zorgen voor de toepassing van deze gedragsregel in hun departement, het verschaffen van informatie over o.a. redelijke aanpassingen en het doorvoeren van deze aanpassingen, voorzien van opleidingen, enz. Werknemers met een handicap worden geacht hun specifieke noden kenbaar te maken aan hun personeelsverantwoordelijken en mee te zoeken naar de meest geschikte voorziening.

Aanpassingen m.b.t. tot selectieprocedures zijn de verantwoordelijkheid van de PSC. De PSC moet er o.a. over waken dat selectiestandaarden niet discrimineren, dat vacatures verspreid worden in een toegankelijk formaat, dat de gebruikte technieken aangepast zijn aan personen met een handicap, dat kandidaten met een handicap kunnen gebruik maken van redelijke aanpassingen, enz.

De aanpassingen hebben niet enkel betrekking op aanpassingen van de werkplek, maar kunnen ook op volgende aspecten van toepassing zijn: aanpassingen in het werkschema, flexibele werkuren, ondersteunende technologie, persoonlijke assistenten, vervoer, enz.

### 2.4.2 Kosten

De verschillende departementen zijn verantwoordelijk om de nodige voorzieningen (zoals technische hulpmiddelen, uitrusting, ondersteuning, enz.) te treffen en te bekostigen. Een aantal departementen hebben een centraal budget op poten gezet om kosten m.b.t. arbeidspostaanpassingen te betalen. In andere departementen vallen deze kosten ten laste van de eigen werkingsmiddelen.

---

<sup>97</sup> Deze gedragsregel verving de bestaande ‘Provision of Accommodation to Employees with Disabilities. De nieuwe gedragsregel was het gevolg van een aantal uitspraken van de rechtbank.

<sup>98</sup> In artikel 2 en artikel 15 van de *Canadian Human Rights Act* wordt dit uitgewerkt. The *Employment Equity Act* legt aan de federale overheidsadministraties de verplichting op om te voorzien in redelijke aanpassingen.

De CHRC<sup>99</sup> geeft aan dat 20% van de aanpassingen kostenloos zijn wanneer de tijd die besteed wordt om de aanpassing door te voeren niet in rekening wordt gebracht. 50% van de aanpassingen zouden minder dan \$1 000 kosten. Het merendeel van de aanpassingen zouden zelfs minder dan \$500 kosten.<sup>100</sup>

### 2.4.3 Vormingspakketten

Personeelsverantwoordelijken, leidinggevendenden, werknemers met een handicap en andere geïnteresseerden kregen een vorming<sup>101</sup> m.b.t. de verplichting om redelijke aanpassingen te verschaffen. In de vormingspakketten wordt aangegeven wat verstaan wordt onder de *duty to accommodate* en hoe het kan toegepast worden binnen de federale overheid.

*Human Resources Development Canada* en het *Canada Customs and Revenue Agency* ontwikkelden een interactieve workshop met als titel 'Just Ask Me'. Deze workshop is gericht op het begrijpen van de noodzaak van redelijke aanpassingen op de werkvloer.

Andere voorbeelden zijn o.a. volgende publicaties van het CHRC en het TBS:

- A Place For All: A guide to Creating an Inclusive Workplace.
- Barrier-Free Employers, Practical guide for job accomodation for people with disabilities.
- A Guide to Screening and Selection in Employment
- The Power is People: A Guide for Managers: How to recruit, retain and promote Persons With Disabilities and Members of Visible Minorities.
- Enz.

## 2.4 **Ondersteuning aan leidinggevendenden en personeelsverantwoordelijken**

De PSC en het TBS ondersteunen - zoals reeds aangegeven werd - personeelsverantwoordelijken en leidinggevende ambtenaren in het opzetten en doorvoeren van initiatieven m.b.t. *Employment Equity*. In de voorgaande sectie werd reeds uitgebreid ingegaan op de ondersteuning die leidinggevende ambtenaren krijgen o.a. m.b.t. het voorzien van redelijke aanpassingen. In deze sectie komen een aantal andere initiatieven aan bod.

Anno 2004 beheert de PSC twee initiatieven m.b.t. *Employment Equity*, namelijk het *Employment Equity Mainstreaming Initiative* en het *Embracing Change Initiative*. Met het *Employment Equity Mainstreaming Initiative* wil de PSC komen tot een mainstreaming van acties en initiatieven m.b.t. *Employment Equity*. Deze elementen zouden een onderdeel moeten worden van het algemene personeelsbeleid in departementen en agentschappen. *Embracing Change* is een actieplan dat het verhogen van de participatie van zichtbare minderheden beoogt.

---

<sup>99</sup> Canadian Human Rights Commission (1997)

<sup>100</sup> Canadian Human Rights Commission (S.D.)

<sup>101</sup> TBS PSC 'Policy on the Duty To Accommodate' Info Sessions 2003.

Afgesloten initiatieven en programma's zijn op de website van de PSC te raadplegen. In 2002 eindigde bijvoorbeeld het *Employment Equity Positive Measures Programme* (EEPMP). Op haar website geeft de PSC een overzicht van best practices uit het EEPMP. Door middel van een zoekrobot kunnen instrumenten, opleidingen, acties, enz. die ontwikkeld werden in het kader van het EEPMP geraadpleegd worden.

Zo werden bijvoorbeeld in het kader van het EEPMP (in opdracht van de TB) richtlijnen uitgewerkt voor het verwelkomen van nieuwe personeelsleden met een handicap<sup>102</sup> en het organiseren van inclusieve vergaderingen.<sup>103</sup> Andere initiatieven zijn o.a. de ondersteuning die geboden worden in het kader van de *Employment Equity Act*: het onderzoeken en analyseren van het personeelsbestand, het herzien van bestaande systemen, het opstellen van een *Employment Equity Plan*, enz.

## **2.5 Bevorderen van de instroom van personen met een handicap**

### **2.5.1 Promotie**

Het *Office for Disability Issues* is een afdeling binnen het departement *Human Resources and Skills Development Canada*. Deze afdeling houdt zich specifiek bezig met het promoten van tewerkstelling van personen met een handicap. Ze richten zich zowel naar de publieke als de private sector. Ze promoten o.a. programma's die aan personen met een handicap de kans geven om werkervaring op te doen. Werkgevers die gebruik maken van deze maatregel maken o.a. aanspraak op loonkostverminderingen.

### **2.5.2 Selectie**

De PSC is verantwoordelijk voor selectieprocedures binnen de federale overheid. In 2002 werden richtlijnen uitgewerkt (*Standards for Selection and Assessment*) m.b.t. het testen van personen met een handicap. Dit gebeurde in samenspraak met o.a. een aantal belangenorganisaties. M.b.t. personen met een handicap wordt gewezen op het belang van redelijke aanpassingen bij vergelijkende examens. Door de PSC werd in dit kader een handleiding opgesteld voor het beoordelen van personen met een handicap.<sup>104</sup>

## **2.6 National Committee of Federal Public Servants with Disabilities**

De oprichting van het *National Committee of Federal Public Servants with Disabilities* (2 mei 2003) vloeide voort uit de aanbevelingen van het Interdepartementaal Forum voor Personen met een Handicap in 2002. Het forum formuleerde voorstellen m.b.t. het wegwerken van hindernissen voor personen met een handicap en het ontwikkelen van een beleid om er voor te zorgen dat de federale overheidsdiensten open staan voor personen met een handi-

---

<sup>102</sup> Creating a Welcoming Workplace for Employees with Disabilities (Treasury Board Secretariat, S.D.)

<sup>103</sup> Guide for Planning inclusive Meetings and Conferences (Treasury Board Secretariat, S.D.)

<sup>104</sup> Guidelines for Assessing Persons with Disabilities (Public Service Commission, 2002)

cap. Het NCFPDS is samengesteld uit 9 'Executive Committee Members' en een wisselend aantal 'Associate Committee Members'. De verschillende leden krijgen om hun taak te vervullen tijd vrijgesteld door de verschillende afdelingen.

Het NCFPSD is verantwoordelijk voor o.a.:

- De sensibilisering, vertegenwoordiging en het kenbaar maken van de noden van personen met een handicap die werken voor de federale overheid, voor aspecten zoals aanwervingen, aanpassingen, toegankelijkheid, vorming en opleiding, promotiekanalen, hindernissen op de werkplek, het creëren van een open en respectvolle werkomgeving, enz. Het NCFPSD verschaft informatie en advies aan het federale overheidsmanagement m.b.t. deze noden.
- De ontwikkeling van een vijfjarenplan.
- De ontwikkeling van een website en communicatielijnen naar personen met een handicap die werken voor de federale overheid.
- Het verschaffen van informatie aan personeelsverantwoordelijken m.b.t. personen met een handicap.
- De monitoring van bestaande maatregelen m.b.t. de tewerkstelling van personen met een handicap binnen de federale overheidsdiensten.
- Enz.

In 2003 werd een communicatieplan opgesteld waarin de vijf voornaamste bekommernissen van personen met een handicap die werken voor de federale overheid werden opgenomen: (1) een gebrek aan kennis bij leidinggevenden m.b.t. personen met een handicap, (2) uitdagingen m.b.t. redelijke aanpassingen, (3) een gebrek aan ondersteuning m.b.t. loopbaanontwikkeling, (4) een verandering van denken in termen van mogelijkheden en (5) problemen m.b.t. verzekeringen. De strategie in het communicatieplan is gericht naar de voornaamste stakeholders (o.a. federale departementen en agentschappen, personeelsverantwoordelijken, personen met een handicap, enz.).

## 2.7 Persons With Disabilities Online

*Persons With Disabilities Online* is een gezamenlijk initiatief van 4 departementen van de federale overheid, nl. *HR Development Canada*, *Industry Canada*, *Natural Resources Canada* en *Transport Canada*.

Ze omschrijven hun missie als volgt:

*'Through the use of information technology, to provide integrated access to information, programs and services for persons with disabilities, their families, their caregiver, service providers and all Canadians'*

Op hun site wordt o.a. informatie gegeven over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer en ondersteunende technologie.

### 3 GERAADPLEEGDE BRONNEN

#### Contacten

Canadian Human Rights Commission, Government of Canada, Ottawa

Cathy Scott, Co-Chair for the National Committee of Federal Public Servants with Disabilities, Ottawa

#### Schriftelijke en elektronische bronnen

Canadian Human Rights Commission (S.D.), *Barrier-Free Employers Practical Guide for Employment Accommodation for People with Disabilities*. Ottawa. Aflaadbare tekst: [http://www.chrc-ccdp.ca/discrimination/barrier\\_free-en.asp](http://www.chrc-ccdp.ca/discrimination/barrier_free-en.asp)

Canadian Human Rights Commission (1997), *Canadian Human Rights 1997 Annual Report*. Ottawa

Department of Justice Canada (2002), *Employment Equity Act*. Aflaadbare tekst: <http://laws.justice.gc.ca/en/E-5.401/index.html>

Department of Justice Canada (2003), *Canadian Human Rights Act*. Aflaadbare tekst: <http://laws.justice.gc.ca/en/H-6/text.html>

OECD (1992), *Public Management Profiles: Canada*. Aflaadbare tekst: <http://www.oecd.org/dataoecd/9/44/1902138.pdf?channelId=34143&homeChannelId=33735&fileTitle=Public+management+profile%3A+Canada>

Office of the Auditor General of Canada (2000), Report of the Auditor General to the House of Commons for April 2000, *Chapter 9: Streamlining the Human Resource Management Regime, A Study of Changing Roles and Responsibilities*. Ottawa.

Public Service Commission (S.D.), *The Public Service of Canada at a glance*. Aflaadbare tekst: [http://www.psc-cfp.gc.ca/research/ps\\_overview\\_e.htm](http://www.psc-cfp.gc.ca/research/ps_overview_e.htm)

Public Service Commission (2001), *Standards for Selection and Assessment*. Aflaadbare tekst: [http://www.psc-cfp.gc.ca/staf\\_dot/stand\\_selec/index\\_e.htm](http://www.psc-cfp.gc.ca/staf_dot/stand_selec/index_e.htm)

Public Service Commission (2002), *Guidelines for Assessing Persons with Disabilities*. Aflaadbare tekst: [http://www.psc-cfp.gc.ca/ppc/disability/chap\\_1\\_e.htm](http://www.psc-cfp.gc.ca/ppc/disability/chap_1_e.htm)

Treasury Board (2003), *Annual report on Employment Equity in the Federal Public Service 2002-2003*. Ottawa. Aflaadbare tekst: [http://www.chrc-ccdp.ca/publications/annual\\_report\\_2003\\_rapport\\_annuel/ar\\_2003\\_ra-en.asp](http://www.chrc-ccdp.ca/publications/annual_report_2003_rapport_annuel/ar_2003_ra-en.asp)

Treasury Board Secretariat & Public Service Commission (2002), *Policy on the Duty To Accommodate*. Aflaadbare tekst: [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/tb\\_852/ppaed-PR\\_e.asp?printable=True](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_852/ppaed-PR_e.asp?printable=True)



Treasury Board Secretariat (S.D.), *Creating a Welcoming Workplace for Employees with Disabilities*. Aflaadbare tekst: [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/tb\\_852/cwwed\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_852/cwwed_e.asp)

Treasury Board Secretariat (S.D.), *Guide for Planning inclusive Meetings and Conferences*. Aflaadbare tekst: [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/tb\\_852/gpimc-gprci\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_852/gpimc-gprci_e.asp)

Verhoeven H. & Martens A. (2002), *Imponerend stimuleren: De mogelijke brug tussen redelijke aanpassing en onevenredige belasting?*, Hiva, KULeuven.

## Websites

Commission of Human Rights Canada: <http://www.chrc-ccdp.ca/>

National Committee of Federal Public Servants with Disabilities: [http://www.ncfpsd-cnehfpf.gc.ca/index\\_e.htm](http://www.ncfpsd-cnehfpf.gc.ca/index_e.htm)

Persons with disabilities online: <http://www.pwd-online.ca/en/home.jsp>

Public Service Commission: <http://www.psc-cfp.gc.ca/>

Treasury Board Secretariat: [http://www.tbs-sct.gc.ca/ee/index\\_e.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/ee/index_e.asp)



# ***VII Voornaamste vaststellingen***

We zetten kort de voornaamste lijnen uit onze bespreking van de overheidsadministraties in Vlaanderen, Canada, het Verenigd Koninkrijk en Nederland op een rij. We onderscheiden zeven aspecten: (1) regulering, (2) Quotaregeling versus streefcijfers, (3) monitoring, (4) aansturing van het diversiteitsbeleid, (5) doelgroepenbeleid, (6) beleid m.b.t. redelijke aanpassingen, (7) vormen van netwerken en (8) Bevorderen van de instroom.

## ***1 REGULERING***

### **1.1 Antidiscriminatiewetgeving**

In Canada en Vlaanderen is er een algemene antidiscriminatiewetgeving. Personen met een handicap vormen één van de beoogde doelgroepen van deze wetgeving. In het Verenigd Koninkrijk en in Nederland geldt een aparte antidiscriminatiewetgeving voor personen met een handicap.

Tussen de verschillende landen zijn er evenwel duidelijk verschillen in toepassing en controle op deze wetgeving. In Canada ligt er een sterke nadruk op regelgeving en controle. Voor Vlaanderen geldt de algemene Belgische antidiscriminatiewetgeving.

### **1.2 Redelijke aanpassingen in de wetgeving**

De verplichting om te voorzien in redelijke aanpassingen tijdens selectieprocedure en op de werkplek is opgenomen in de verschillende wetgevingen.

## ***2 QUOTAREGELING VERSUS STREEFCIJFERS***

Binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap gold tot voor kort een quotaregeling: 2% van de nieuwe aanwervingen in statutaire betrekkingen in niveau D moesten personen met een handicap zijn. Er werden evenwel geen sancties voorzien voor het niet naleven van dit vooropgestelde quotum. In het nieuwe personeelsstatuut worden de Quota vervangen door streefcijfers. Ook hierbij worden geen sancties voorzien.

Binnen de Canadese, de Nederlandse en de Britse overheidsadministraties bestaan er geen quotaregelingen, maar worden wel streefcijfers gehanteerd. In de beoordeling van de leidende ambtenaren in Canada en het Verenigd Koninkrijk wordt het diversiteitsbeleid in rekening gebracht.

### 3 MONITORING

Het verzamelen en analyseren van statistisch materiaal is een belangrijke voorwaarde voor het uitstippelen van een diversiteitsbeleid. In ieder van de vier besproken landen blijft men continu zoeken naar verbeteringen in de methodologie voor het bepalen van het aantal personen met een handicap binnen de overheidsadministratie. In de besproken landen gebeurt de registratie als persoon met een handicap op vrijwillige basis. Binnen de Vlaamse overheidsadministraties zal het vanaf 2004 mogelijk zijn om zich vrijwillig te registreren als persoon met een handicap. In het Verenigd Koninkrijk werd in 2003 door een werkgroep onderzocht op welke manier er betere informatie zou kunnen verzameld worden m.b.t. personen met een handicap.

### 4 AANSTURING VAN HET DIVERSITEITSBELEID

In Vlaanderen, Canada en het Verenigd Koninkrijk worden een aantal initiatieven t.a.v. personen met een handicap aangestuurd door een centraal orgaan. Tussen de verschillende landen bestaan er wel een aantal verschillen in de mate van aansturing. In Vlaanderen wordt het beleid ten aanzien van personen met een handicap aangestuurd door een centrale dienst, de dienst Emancipatiezaken. In het jaarlijkse positieve actieplan worden telkens een aantal initiatieven vooropgesteld. De verschillende initiatieven worden centraal uitgewerkt. Op departementaal niveau worden diversiteitsdoelstellingen vooropgesteld. Binnen de Britse overheidsadministratie is het diversiteitsbeleid sterk gedecentraliseerd. Centraal gebeurt de opvolging van de verschillende departementale initiatieven en worden good practices gedeeld. Binnen de Canadese federale overheid wordt het diversiteitsbeleid op een gelijkaardige manier aangepakt.

Binnen de sector Rijk in Nederland zijn er geen aparte diensten of personen die zich bezig houden met het diversiteitsbeleid t.a.v. personen met een handicap.

### 5 DOELGROEPENBELEID

In Canada en Vlaanderen opteert men voor een vergelijkbare aanpak voor vrouwen, allochtonen en personen met een handicap. In Nederland en het Verenigd Koninkrijk is duidelijk sprake van meer differentiatie tussen de verschillende doelgroepen. We kunnen moeilijk aangeven welke aanpak de voorkeur verdient.

### 6 BELEID M.B.T. REDELIJKE AANPASSINGEN

#### 6.1 Werving en selectie

Binnen de Canadese overheid is de *Public Service Commission* verantwoordelijk voor aanpassingen m.b.t. selectieprocedures voor personen met een handicap. In het Verenigd Koninkrijk is in de *Recruitment Code* een apart deel gewijd aan redelijke aanpassingen in selectieprocedures binnen de overheid voor personen met een handicap.

In de loop van 2004-2005 zullen er binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap door de dienst Emancipatiezaken en de administratie werkgelegenheid acties opgezet worden om tot een uitgebouwd systeem te komen van redelijke aanpassingen bij werving in de overheid. De federale overheid zal bij dit initiatief betrokken worden.

## 6.2 Arbeidspostaanpassingen

In ieder van de besproken cases is er een duidelijk beleid uitgestippeld binnen de overheidsadministratie om leidinggevend en personen met een handicap te informeren over de verplichting m.b.t. het voorzien van arbeidspostaanpassingen. Binnen de Canadese overheid is dit uitgewerkt in een gedragsregel. Deze was het gevolg van een aantal rechtsuitspraken. Binnen de Britse en de Vlaamse overheidsadministratie werden procedures uitgewerkt. In Nederland worden aanpassingen opgenomen in de wet REA. Binnen deze wet worden ook elementen opgenomen om rendementsverlies bij reïntegratie te compenseren door o.a. verminderingen in WAO-bijdragen.

Binnen de Britse en de Canadese overheidsadministratie hebben redelijke aanpassingen ook betrekking op het voorzien van persoonlijke assistenten op de werkvloer.

## 6.3 Centraliseren van de kosten

In Vlaanderen is er een centraal budget voor arbeidspostaanpassingen dat de kosten dekt voor arbeidspostaanpassingen binnen de verschillende entiteiten van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Binnen de Canadese federale overheid hebben een aantal departementen ook een centraal budget op poten gezet om kosten m.b.t. arbeidspostaanpassingen te betalen. Binnen de Britse *Civil Service* zijn er eveneens een aantal departementen die een centraal budget hebben.

Het centraliseren van de kosten voor arbeidspostaanpassingen binnen de overheidsadministratie is belangrijk om voor personen met een handicap specifieke aanpassingen te voorzien die hem/haar toelaten goed te functioneren. Het centraliseren van deze kost verlaagt de drempel voor personen met een handicap om de nodige arbeidspostaanpassingen te vragen en zorgt ervoor dat de kosten niet meer ten laste vallen van het werkingsbudget van de verschillende entiteiten en bijgevolg een belangrijke kostenpost kan vormen.

## 7 NETWERKEN

Een belangrijke manier om de belangen van personen met een handicap te verdedigen en meer personen met een handicap te bereiken is het vormen van netwerken binnen de overheid voor personen met een handicap.

Binnen de Canadese overheidsadministratie werd in 2003 het *National Committee of Federal Public Servants with Disabilities* opgericht om de belangen van personen met een handicap te verdedigen. Het comité bestaat uit een aantal personen die afgevaardigd worden door de verschillende departementen en hiervoor tijd vrijgesteld krijgen. Binnen de Britse overheidsadministratie vervult het *Civil Service Disability Network* dezelfde functie. Ook hier krijgen de afgevaardigden van een aantal departementen werktijd vrijgesteld. Voor 2004

stelt de dienst Emancipatiezaken binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap voorop om netwerking van allochtonen en personen met een handicap te bevorderen.

## 8 *BEVORDEREN VAN DE INSTROOM*

Uit de verschillende cases bleek duidelijk dat er verschillende initiatieven worden genomen om de instroom van personen met een handicap te bevorderen: gerichte promotieacties, personen uit doelgroepen motiveren om te solliciteren, enz. In Het Verenigd Koninkrijk bestaat er voor de private en publieke sector het *Positive About disabled persons symbol*. Werkgevers die zich verbinden tot 5 beloftes met betrekking tot personen met een handicap mogen het label gebruiken. Het label geeft aan personen met een handicap de boodschap dat een werkgever open staat voor hen.

## 9 *ELEMENTEN VOOR DE FEDERALE OVERHEID*

We geven een overzicht van enkele elementen die belangrijk blijken te zijn op basis van buitenlandse ervaringen:

- Verzamelen van goed en volledig cijfermateriaal m.b.t. het aantal personen met een handicap is een belangrijk uitgangspunt voor de monitoring van acties die ondernomen worden.
- Een centraal aangestuurd diversiteitsbeleid, waarbij ondersteuning geboden wordt aan de verschillende leidinggevenden en personeelsverantwoordelijken.
- Voorop stellen van duidelijke streefcijfers.
- Een beleid t.a.v. het voorzien van arbeidspostaanpassingen, waarbij de centralisering van de hiermee gepaard gaande kosten dient overwogen te worden.
- Beleid op het bevorderen van de instroom van personen met een handicap: gericht promotiebeleid, aangepaste werving en selectie, creëren van een open cultuur, enz.
- Enz.

## Chapitre III : Compétences spécifiques, possibilités et contraintes des personnes avec handicap

### *I Introduction*

Ce chapitre, a pour objectif de présenter quelques points de repères concernant les possibilités d'améliorer l'employabilité des personnes handicapées.

Nous présenterons d'abord quelques points de repère pour mieux comprendre le handicap et la notion d'employabilité. Au travers des nouvelles technologies de l'information et de la communication, nous aborderons les différents types de handicap en montrant les apports de ces technologies dans le cadre du travail. Ce premier point décrira également les autres possibilités d'aménagements du travail pouvant être mise en œuvre lors de l'engagement d'une personne handicapée ou de son maintien à l'emploi.

Nous envisagerons ensuite les apports de l'accompagnement tant pour la personne handicapée que pour l'employeur.

L'apport de témoignages de professionnels de l'accompagnement au travers de récits d'intégrations réussies de personnes handicapées dans un emploi ordinaire viendra compléter notre propos. En annexe, le lecteur trouvera une série de photos d'adaptations spécifiquement développées pour les personnes handicapées et décrites dans le chapitre ainsi qu'un aperçu de la méthodologie développée et utilisée par le CRETH dans le cadre de l'aménagement de postes de travail au moyen des NTIC.





## *II Quelques balises concernant le handicap<sup>105</sup>*

Au début des années 80, l'O.M.S. (Office Mondial de la Santé) a proposé sous le titre « Classification internationale des handicaps : déficiences, incapacités et désavantages. Un manuel de classification des conséquences des maladies »<sup>106</sup> une classification des handicaps.

Cette classification, aujourd'hui bien connue des milieux professionnels, permet d'adopter un langage commun. Son grand intérêt est de distinguer trois niveaux, trois points de vue et trois domaines d'intervention dans la question du handicap.

- Le niveau de l'organisme humain, qui peut être plus ou moins atteint par des lésions, des traumatismes, des maladies. C'est le point de vue de la déficience. C'est essentiellement le domaine de l'intervention médicale.
- Le niveau de la personne, laquelle peut avoir récupéré plus ou moins, peut avoir plus ou moins de force, de courage, de chances de compensations, ... C'est le point de vue des capacités disponibles pour agir. C'est le domaine des rééducateurs du corps, du psychisme, qui tentent d'améliorer l'état et le dynamisme de l'individu.
- Le niveau de la société, laquelle peut mettre plus ou moins en désavantage la personne qui a subi une déficience, selon les circonstances, l'environnement, les situations. Cette rencontre entre un individu et une situation définit le désavantage ou handicap à proprement parler. Nous pouvons voir ainsi combien le désavantage, le handicap, peut varier en fonction de l'environnement. Si nous prenons deux personnes portant le même type et le même degré d'atteinte et qui auraient acquis ou conservé des capacités identiques, le désavantage peut être sans commune mesure. Le handicap est relatif, car le désavantage dépend de la situation. La situation peut toujours être aménagée, ce qui nous permet, sinon de supprimer, de réduire le handicap.

Il est impératif de distinguer les trois points de vue décrits plus haut, car la plupart du temps, seule la déficience retient l'attention, ce qui tend inévitablement à bloquer le processus d'intégration de la personne. Une personne atteinte par exemple d'une déficience physique peut avoir récupéré certaines capacités et, moyennant certaines précautions et adaptations évitant que la situation de travail ne lui soit défavorable, ne subira finalement qu'un handicap léger voire inexistant quand elle se trouve sur son poste de travail.

---

<sup>105</sup> Point de repères n°1 avril 1999, Agefip

<sup>106</sup> Cterhi/Inserm, 1988



### *III Le concept d'employabilité*

Les entreprises, les organisations exigent des individus qu'ils allient tout un ensemble de compétences. Un opérateur doit, en effet, aujourd'hui cumuler certaines aptitudes pour être susceptible de répondre efficacement aux changements de l'environnement de l'entreprise. L'acquisition ou la détermination de ces compétences paraît d'autant plus justifiée que la conjoncture actuelle et l'âpreté de la concurrence imposent aux dirigeants d'être constamment sur la brèche. Car, si la recherche de meilleures performances dans les organisations est multiforme, elle passe avant tout par une adéquation entre le travailleur et le système.

Il est possible d'appréhender les procédures d'insertion professionnelle en terme d'adéquation entre les caractéristiques intrinsèques du travailleur et les spécificités du poste de travail. Dans le cas de travailleurs handicapés, ces aspects de compatibilité apparaissent encore plus prégnants dans l'optique d'une insertion ou d'une ré-insertion professionnelle. La connaissance du degré de compatibilité homme/travail va s'effectuer en référence plus particulièrement aux modèles de l'ergonomie, qui posent comme principe l'amélioration de l'interface entre les composants humains, techniques, organisationnels et économiques.

Le terme d'employabilité, comme le précise R. Ledrut (in J. Pelosse, 1996), recouvre une notion statistique, laquelle renvoie à "l'espérance objective ou à la probabilité plus ou moins élevée que peut avoir une personne à la recherche d'un emploi d'en trouver un".

Evoquer le rapport de l'individu handicapé au monde du travail revient à rendre compte du degré d'employabilité de celui-ci ; il s'agit en effet de déterminer la probabilité pour la personne de trouver un emploi, cette conjecture résultant de la combinaison du profil de l'opérateur et du profil du poste de travail. En d'autres termes, les chances de retrouver un emploi procèdent du croisement entre :

- des variables intrinsèques à l'individu,
- des variables relatives au poste de travail.

L'employabilité découle alors de la confrontation entre des variables humaines d'une part, et techniques d'autre part, afin d'en extraire un profil paradigmatique correspondant autant que possible aux attentes respectives des deux parties (employeur, employé).

Notons d'ores et déjà, que certains paramètres externes ou internes peuvent venir altérer la définition de cette probabilité. En effet, à l'heure d'une réduction progressive et alarmante du nombre d'emplois, les critères d'employabilité peuvent se faire plus sévères et ainsi, limiter les occasions d'occuper un emploi adapté.

Les climats économique et social ne sont pas les seuls éléments à causer une restriction. Dans les faits, certaines variables propres à l'individu influent la propension à trouver un emploi. Et J. Freyssinet (1994) de constater que la durée de chômage ou l'âge peuvent porter préjudice à un retour à l'emploi. L'employabilité, en effet, est fonction de l'ancienneté dans le chômage, car la probabilité de retrouver un emploi diminue d'autant plus rapidement que la durée de chômage s'allonge ; les raisons tiennent d'abord dans le comportement des demandeurs d'emploi tel un découragement progressif par exemple ou dans une dégradation par manque de pratique des aptitudes professionnelles. L'employabilité

tend de même à diminuer avec l'âge du sujet pour des raisons qui tiennent à la fois à l'adaptabilité des demandeurs d'emploi et aux critères de sélection des employeurs.

Ainsi, dans un contexte de chômage massif, la sélectivité du marché du travail augmente et tend à scinder la population des chômeurs en sous-groupes dont l'employabilité semble relativement prédéterminée.

De ce point de vue, il est aisé de considérer les stigmates d'un handicap comme une entrave à l'obtention d'un emploi. Le marché du travail concernant les personnes atteintes d'un handicap faisant partie intégrante du marché du travail général, on peut dès lors imaginer les embûches que ce type de procédure de recrutement occasionne sur une personne fragilisée d'une part, par le chômage qui le touche et, d'autre part, par son handicap comme un redoublement d'un état déjà psychologiquement pénible à assumer.

L'employabilité se révèle ainsi au coeur de la problématique de l'emploi. Elle ne garantit plus l'emploi pour toute la vie professionnelle, pas plus d'ailleurs que la qualification. Aussi, la meilleure façon nous semble-t-il d'ajuster tel degré d'employabilité, réside dans l'exercice quotidien d'une activité professionnelle, pendant laquelle, on peut acquérir sans cesse de nouvelles expertises ou diversifier, approfondir ce que l'on sait déjà. Encore, faut-il que l'organisation de l'entreprise soit "apprenante". que chaque poste, chaque mission, chaque processus soient conçus en fonction de son objet opérationnel immédiat, mais qu'elle permette aussi l'apprentissage de nouveaux savoirs, savoir-faire et aussi savoir être.

Développer l'employabilité apparaît comme la meilleure garantie d'ajuster au mieux les compétences du personnel aux exigences évolutives du marché. Malheureusement, les entreprises laissent trop souvent les individus "désapprendre", pour s'apercevoir tôt ou tard que ces derniers se retrouvent dépassés. Pour remédier à cette dégradation, il semble qu'il faille veiller à ce que l'entreprise demeure en permanence apprenante pour que les individus améliorent sans cesse leur employabilité. Cette notion peut se résumer alors en une continuelle remise en question, pour l'entreprise comme pour le salarié. De ce point de vue, une personne à la recherche d'un emploi ne peut satisfaire cette quête de savoir et d'enrichissement, excepté peut-être par un plan de formation adapté à l'ensemble des exigences.

La notion d'employabilité, avec la crise des années 80, en est venue à désigner non plus la sanction terminale du marché du travail, en terme d'embauche ou pas, mais un concept relatif à l'évaluation centrée sur les capacités et le potentiel des personnes.

En résumé, discerner le degré d'employabilité revient à situer la compréhension des conduites de la personne dans une analyse conjointe de l'individu et de la tâche. L'estimation de l'employabilité procède de la mise en interaction de variables intrinsèques à l'individu, de variables relatives au poste de travail et enfin de variables émanant de l'environnement physique, organisationnel et relationnel.

L'insertion dans le milieu de travail, et plus particulièrement dans le milieu ordinaire est posée en termes d'adaptation techniques et architecturales de l'environnement de travail aux caractéristiques spécifiques de la personne handicapée. Le concept d'employabilité tend alors à dépasser ce stade en incluant dans le procédé d'insertion "l'attitude normale que tout travailleur est censée adopter". L'employabilité évalue au-delà de l'opérationnalisation des capacités cognitives et physiques à mettre en oeuvre sur un poste de travail, le respect de la structure de l'entreprise à savoir : gérer les relations interpersonnelles dans l'équipe de tra-

vail, savoir travailler en équipe, échanger les informations, gérer les conflits, respecter les règles inhérentes à l'accomplissement de la tâche comme l'assiduité, le respect des horaires, l'efficacité, l'intégration des mesures de sécurité, le respect des processus de production ...



# *IV Aménagement de l'outil de travail par les Nouvelles Technologies de l'information et de la Communication*

## *1 LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION*

Les technologies de l'information, de la communication et de la robotique peuvent aider l'être humain à palier une série de déficiences. Il n'est pas étonnant qu'elles puissent le faire parce qu'elles ont été développées justement pour palier les limites des êtres humains, de chaque citoyen et non pas seulement ceux porteurs d'un handicap. C'est en effet parce que l'ordinateur peut calculer plus rapidement que l'homme que celui-ci y a recours pour exécuter des calculs, c'est parce que le robot peut effectuer des mouvements plus fins et maintenir une cadence de travail élevée qu'on l'emploie dans l'industrie de même qu'on emploie d'autres machines pour palier le manque de force de l'être humain. De ce point de vue, la machine est une aide spécifique dont bénéficient tous les êtres humains et non seulement les personnes handicapées. Il est important de démystifier le rôle des machines en tant qu'aide spécifique des handicaps si nous voulons aider les personnes déficientes à les employer pour surmonter leurs handicaps.

Pour démystifier cette idée, nous reprenons l'approche de M. Mercier qui envisage et analyse la problématique de l'emploi des technologies nouvelles pour l'aide des personnes handicapées de trois points de vue différents :

- celui du sens de l'utilisation des nouvelles technologies
- celui des compétences nécessaires pour employer ces instruments
- celui des attitudes à prendre dans le domaine de la réadaptation fonctionnelle et de l'intégration socioprofessionnelle, c'est à dire des approches à privilégier pour bien les employer.

Il faut également mettre en relief les aspects humains de ces interfaces, plus encore, il nous faut conclure qu'il n'y a pas d'interface handicap sans une participation active de la personne qui emploie la technologie.

## *2 LE SENS DE L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES.*

Un des aspects devant toujours être pris en compte dans l'analyse du rapport handicap – technologie est le sens de celui-ci. Comme nous venons de le voir, l'utilisation des nouvelles technologies a toujours servi à palier les déficiences et, principalement, celles des personnes dites « saines ». En effet, la robotique a été développée, comme nous l'avons dit, pour

réaliser des mouvements très fins ou forts, à distance ou en vitesse. Il en est de même pour les machines en général : l'emploi de la roue a été pensé pour permettre le déplacement des choses de façon aisée et rapide et pas, initialement pour aider une personne handicapée. Dans son essence même donc, les machines n'ont été bâties que pour palier des « déficiences » ou des « incapacités » humaines en général.

Nous devons donc conclure que l'intérêt de l'informatique et les sciences de la communication pour les personnes handicapées, ne se situe pas dans une logique particulière et différente de celle du rapport entre l'informatique et les services qu'elle peut offrir à l'être humain en général, car dans les deux cas, nous nous trouvons face au même service : notamment celui de palier des déficiences ou incapacités de l'être humain. Ce point doit être souligné, parce que, à la limite, nous nous trouvons dans un paradigme où les personnes employant ces appareils et ces techniques ne sont point différentes (par essence) les unes des autres. S'il y a une différence, elle se trouve plutôt au niveau des input ou des output qui peuvent différencier selon qu'il s'agisse de personnes « saines » ou « malades ». Le travail d'adaptation de ces interfaces est un enjeu spécifique au monde du handicap et qui vise à permettre à toute personne, avec ses spécificités de piloter ces appareils issus des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

### *3 ILLUSTRATIONS D'UTILISATION DES N.T.I.C. DANS L'ADAPTATION DES POSTES DE TRAVAIL*

Le développement et la démocratisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication mises au service des personnes handicapées ont permis d'ouvrir considérablement le champs des possibles, particulièrement dans le monde du travail.

Si, il y a quelques années, les métiers réservés aux personnes atteintes d'un handicap étaient particulièrement limités ; cette situation n'a plus de raison d'être aujourd'hui.

Comme pour tout travailleur, moyennant une formation adéquate, la majorité des métiers et postes de travail peuvent être rendus accessibles grâce aux technologies. Pourtant, aujourd'hui encore, nombre de personnes, même dans le monde des professionnels du handicap ou des administrations compétentes cherchent à élaborer des nomenclatures Poste de travail / handicap.

Afin de dépasser cette vision restrictive des possibles, nous présenterons, ci-après, les outils les plus régulièrement utilisés par les travailleurs handicapés.

Des aides techniques spécifiques permettent de rendre accessible la situation de travail des personnes handicapées. Si l'utilisation de certains équipements ne demande pas d'apprentissage particulier, les évolutions en matière d'informatique et d'électronique impliquent de bien ajuster les choix et de les poser en connaissant bien le marché des possibilités. Dans ce secteur, les mises en place peuvent s'avérer complexes et nécessiter le conseil de professionnels.



# *V Classification sur base des déficiences auxquelles se rapportent les aides techniques*

Afin de répondre aux besoins de clarté nécessaire à la classification des différentes aides techniques, on peut établir des catégories basées sur les déficiences auxquelles elles se rapportent. Nous n'aborderons pas ici l'ensemble des handicaps ni toutes les technologies pouvant venir en aide à ces personnes. Notre propos sera centré sur les problématiques les plus rencontrées dans l'adaptation de postes de travail et particulièrement pour les tâches rattachées au secteur tertiaire.

## *1 HANDICAP DE LA VUE*

On classe habituellement ce handicap en se basant sur la déficience telle que considérée par le corps médical. Si l'on adopte cette approche, on distingue alors trois états : la personne bien voyante, mal voyante et non voyante.

Il est pourtant fondamental de souligner, qu'en matière d'aides techniques, définir le handicap à partir de cette classification fondée sur le manque, occulte les capacités visuelles résiduelles. Deux personnes malvoyantes peuvent présenter un résidu visuel très différent, alors qu'elles sont atteintes de la même pathologie. Ainsi, l'une présentera des troubles de la vision périphérique, alors que l'autre souffrira d'une dégradation générale de son champ visuel. Les aides techniques pertinentes seront dès lors différentes, spécifiques aux troubles, même si ces deux personnes ont une tâche similaire à effectuer.

Le handicap visuel résulte de deux atteintes distinctes, soit l'atteinte physiologique (pathologie) d'une part et d'autre part l'atteinte fonctionnelle (c'est-à-dire la manière dont cette pathologie a des conséquences dans la vie quotidienne de la personne).

Ce n'est qu'après une analyse approfondie des capacités résiduelles, des tâches à effectuer, du contexte environnemental, des contre-indications médicales, ... que l'on pourra proposer aux personnes présentant des déficiences visuelles des outils basés sur les technologies avancées.

Les aides techniques pour les déficients visuels, mal ou non voyants, se divisent en grandes familles qui peuvent différer :

- selon les spécificités de chaque personne, les modes de communication et d'accès à l'information adéquats seront les gros caractères, le braille, le langage vocal.
- selon la destination ou l'utilisation de l'aide : l'écriture, la lecture ou l'accès à l'ordinateur.

## 1.1 Outils d'accès à la lecture

### Lecture de documents manuscrits

Pour les aveugles, : le recours à l'aide d'une tierce personne, s'avère encore aujourd'hui la seule manière d'accéder à ces informations.

Pour les malvoyants : en utilisant un grossissement des caractères, ce procédé étant obtenu par l'intermédiaire d'une loupe manuelle ou électronique<sup>107</sup>.

### Lecture de documents imprimés

La personne déficiente visuelle aura recours à un vidéo-agrandisseur, appelé aussi loupe électroniques, vidéoloupe, téléagrandisseur, ... Il s'agit d'appareils électro optiques qui permettent, grâce à une caméra, de lire sur un écran vidéo les documents manuscrits ou dactylographiés en les grossissant.

La reconnaissance optique de caractères est un autre moyen de pallier aux troubles visuels. Son principe est le suivant : un scanner photographie le document imprimé et le met en mémoire de l'ordinateur . Un logiciel de reconnaissance de caractères (OCR) analyse cette photo du document pour en extraire les caractères d'imprimerie édite le résultat sous la forme d'un fichier texte.

La lecture de ce fichier pourra alors être soit sonore, en recourant à une synthèse vocale ; soit en gros caractères, grâce à un logiciel de grossissement de caractères pour lecture sur écran et/ou sur papier à l'aide d'une imprimante noire, soit encore en braille sur un afficheur braille<sup>108</sup> et/ou sur papier grâce à une embosseuse braille<sup>109</sup>. Il est possible pour l'utilisateur de combiner plusieurs modes de lecture (vocal et braille ou grossissement et vocal étant les plus couramment utilisés).

Les machines à lire<sup>110</sup> comportent, quant à elles, un système intégré de scanner et logiciel de reconnaissance de caractères (OCR) liés une sortie vocale ou/et une sortie braille. Ce sont de véritables machines à lire autonomes, dédiées à la lecture. L'usage de la machine à lire est très simple et ne nécessite pas de connaissances informatiques.

---

<sup>107</sup> Illustration 1

<sup>108</sup> Illustration 2

<sup>109</sup> Illustration 3

<sup>110</sup> Illustration 4

## 1.2 Outils d'accès à l'écriture

### L'écriture manuscrite

Elle peut s'effectuer à l'aide d'un guide-main, d'un guide-chèque pour les personnes ne pouvant se relire, ou un vidéo-agrandisseur pour les personnes ayant besoin d'un grossissement de caractères.

### L'écriture dactylographiée ou imprimée :

Pour encoder les données et écrire, les claviers utilisés sont ceux des machines à écrire mécaniques ou électroniques ou ceux des ordinateurs. Leur utilisation demande seulement un apprentissage et une mémorisation. La majorité des claviers dispose en effet de repères tactiles sur les lettres « F » et « J » qui constituent des indicateurs pour les index gauche et droit. On distingue deux types de claviers :

Les claviers braille<sup>111</sup> (Type Perkins), correspondant à chaque point Braille et une barre d'espacement. Il suffit d'appuyer simultanément sur les points composant la lettre désirée pour l'obtenir.

Les claviers classiques (Type AZERTY). Certains d'entre eux sont adaptés en gros caractères (noir sur blanc ou noir sur jaune) utiles aux malvoyants.

## 1.3 Outils d'accès à l'ordinateur

Nous l'avons vu précédemment, l'utilisation d'un clavier d'ordinateur ne pose guère de problème à une personne mal ou non voyante. Les manipulations de la souris quant à elle sont bien moins aisées. S'il existe des logiciels d'agrandissement du pointeur à l'écran, ils s'avèrent insuffisants pour les atteintes visuelles plus importantes. L'utilisateur peut alors piloter l'ordinateur uniquement à partir du clavier et des combinaisons de touches.

La principale difficulté dans l'utilisation d'un ordinateur pour une personne mal ou non voyante provient de la lecture des informations affichées à l'écran. Sur ce dernier, on peut lire des informations en provenance d'un scanner, d'une disquette, d'un Cdrom, d'un réseau, d'Internet, de mails, de programmes bureautiques ou plus spécifiques, ...

Cette prise d'informations peut se faire soit en gros caractères, en braille ou en mode vocal.

### En grands caractères :

Ce grossissement s'obtient au moyen d'un logiciel d'agrandissement<sup>112</sup> la lecture des textes mais aussi des menus des logiciels et boîtes de dialogue. L'utilisateur peut choisir la taille des caractères à l'écran, les couleurs de formes et fonds, ne grossir qu'une partie de l'écran, faire défiler le texte, ... sans qu'il n'y ait de modification du document source.

---

<sup>111</sup> Illustration 5

<sup>112</sup> Illustration 6

## En braille :

Soit via un afficheur braille (appelé aussi plage-braille, barrette braille, écran braille) : la personne aveugle braille peut accéder aux informations de l'écran par la lecture tactile sur un afficheur braille (barrette munie de picots qui ressortent pour former des caractères braille). Il s'agit-là d'un braille dit « éphémère ».

L'afficheur braille est un écran tactile permettant de lire en braille toutes les informations affichées sur l'écran de l'ordinateur. Il a une fonction essentiellement de lecture et existe en 20, 40, 80 caractères. Il s'utilise avec un équipement informatique classique ou un ordinateur portable.

Soit via un bloc-notes<sup>113</sup>, petit appareil indépendant (ou autonome) comprenant un afficheur braille, un clavier braille ou classique. Il permet d'écrire et de lire en braille. Il possède une mémoire et est connectable à un ordinateur.

Le bloc-notes offre de nombreuses fonctions propres : prise de notes et relecture, traitement de texte, agenda, répertoire, accès à la boîte mail, calculatrice, ... en autonomie.

L'autonomie, la capacité de mémoire, la taille de l'afficheur braille, les fonctions offertes dépendront du modèle choisi. Il est toujours possible d'y connecter directement (sans passer par l'ordinateur) une imprimante noire ou une embosseuse en braille.

Quand il est branché sur l'ordinateur, le bloc-notes braille se comporte comme un afficheur braille traditionnel.

Bloc-notes et afficheur braille doivent être utilisés avec un logiciel relecteur d'écran, la fonction de ce dernier étant de réorganiser les informations affichées à l'écran pour les rendre accessibles en braille.

## En mode vocal :

Ce système se compose de deux parties : d'une part la synthèse vocale qui produit le son et d'autre part l'éditeur vocal, logiciel d'accès à l'écran. Ce dernier est le navigateur, le pilote de la synthèse.

Les synthèses vocales actuelles se présente sous forme d'un logiciel à installer sur l'ordinateur. La qualité de ces synthèses s'approche de plus en plus de la voix humaine, ce qui facilite l'accès à l'information en diminuant la fatigue de l'utilisateur.

Ici encore, il est possible de combiner les différents modes d'accès et optimiser ainsi l'accès à l'information.

---

<sup>113</sup> Illustration 7

## 2 *HANDICAP DE L'OUÏE*

### 2.1 **Outils d'aide à la communication**

Les personnes malentendantes peuvent bien entendu utiliser un certain nombre d'outils pour amplifier les sons. Les appareils auditifs personnels vont permettre une meilleure communication par une meilleure prise d'informations. Il est également possible d'utiliser des systèmes d'amplification placés directement sur les sources émettrices des sons comme :

- le cornet du téléphone
- la sonnette
- le parlophone
- ...

Quand l'amplification ne suffit pas, on peut recourir aux aides techniques permettant la transformation du son en lumière ou en vibrations. Le système par vibration ont l'avantage d'être portable et d'avertir l'utilisateur discrètement alors que le système par flash n'informe la personne que lorsqu'elle se trouve en contact visuel avec le système. Cette transformation du son en flash ou lumière permet d'être averti de la sonnerie de la porte, d'une alarme, du téléphone, ... mais peut également être adaptée sur des outils spécifiques au monde du travail.

En matière de communication, le système de mail, le SMS et le fax sont des exemples de nouvelles technologies permettant à la personne sourde de garder le contact ; ces trois systèmes peuvent également être pilotés au départ d'un GSM.

### 2.1 **Outils d'accès à l'ordinateur**

Le travail avec l'outil informatique dans un cadre professionnel ne pose guère de problème à la personne malentendante ou même sourde. On veillera néanmoins à transformer les signaux sonores donnés par le système d'exploitation (prévenant l'arrivée d'un mail, d'une erreur, de la décharge des batteries, ...) en signaux visuels. La plupart des systèmes d'exploitation permettent d'effectuer en quelques clics ces aménagements<sup>114</sup>.

## 3 *HANDICAP AU NIVEAU DES MEMBRES INFÉRIEURS*

L'accès au poste de travail doit être étudié en fonction dont la personne se déplace, de même qu'il faut rester vigilant à laisser l'accès aux différents locaux de l'entreprise à la personne handicapée. Le poste lui même sera aménagé pour être à bonne hauteur et disposer des dégagements nécessaires pour des accès aisés. Les outils et documents nécessaires à la bonne

---

<sup>114</sup> Pour Windows XP par exemple, dans le panneau de configuration, sélectionner l'option d'accessibilité puis l'onglet son.

exécution des tâches seront placés de façon à rester accessibles en tenant compte des limites spécifiques de la personne se déplaçant en chaise ou à l'aide de béquilles.

En ce qui concerne la lecture, l'écriture et l'accès à l'outil informatique, il n'y a pas d'aménagement spécifique à prévoir.

## **4 HANDICAP AU NIVEAU DES MEMBRES SUPÉRIEURS**

Le travailleur peut être atteint d'un nombre important d'atteintes différentes au niveau des membres supérieurs comme :

- tremblements,
- perte de force,
- paralysie,
- ...

Chaque situation est unique et demande un aménagement particulier. Les outils que nous présentons ci-dessous vont permettre ou faciliter l'accès à l'outil informatique . Certains peuvent être combiner pour donner un accès multimodal au poste de travail informatisé et diminuer ainsi le fatigue du travailleur.

### **4.1 Les claviers adaptés<sup>115</sup>**

Claviers plus grands ou de taille réduite, clavier ergonomique ou pour hémiparalysé avec réorganisation des touches, clavier à effleurement, ... vont pouvoir remplacer le clavier standard de l'ordinateur. La plupart de ces périphériques sont fonctionnel dès leur branchement, d'autres demande l'installation de drivers spécifiques donnant accès à une série de réglages spécifiques à la personne handicapée.

### **4.2 Les souris adaptées<sup>116</sup>**

Les manipulations à effectuer pour maîtriser les déplacements de la souris sur l'écran de l'ordinateur demandent une certaine dextérité et une bonne coordination entre les mouvements de déplacements et de clics. La personne handicapée peut avoir pas mal de difficultés à maîtriser ce périphérique. Un premier aménagement pour adapter les déplacements du pointeur aux déplacements de la souris est réalisable à partir du programme de configuration de la souris<sup>117</sup>. Il existe sur le marché des souris ergonomique parfois mieux adaptée à la préhension de l'utilisateur. Le trackball rend également le contrôle du pointeur plus aisé car les actions de déplacements et de clics sont dissociées au niveau des mouvements.

---

<sup>115</sup> Illustration 8

<sup>116</sup> Illustration 9

<sup>117</sup> Pour Windows XP par exemple, dans le panneau de configuration, sélectionner l'icône souris pour accéder aux paramétrage de vitesse de déplacement et d'accélération, du clic, du double clic, ...

L'utilisation d'un joystick en remplacement de la souris lorsqu'il y a présence de mouvements non contrôlés comme dans certains cas d'infirmité motrice cérébrale.

### **4.3 Les claviers virtuels<sup>118</sup>**

Le clavier est représenté graphiquement à l'écran et l'utilisateur va manipuler le clavier virtuel à partir de déplacements de la souris ou d'un autre dispositif de pointage adapté à son handicap. Le processus n'étant pas particulièrement rapide, il est souvent combiné avec un logiciel de prédiction de mots permettant une diminution importante du nombre de frappes nécessaires à l'écriture d'un texte.

### **4.4 Les logiciels de reconnaissance vocale**

L'évolution de l'informatique permet aujourd'hui d'oublier clavier et souris et de pouvoir encoder du texte ou naviguer dans les menus et boîtes de dialogues. Les programmes de reconnaissance vocale s'adressent avant tout aux cadres, médecins, juristes, ... mais peuvent également rendre beaucoup de services aux personnes handicapées souffrant d'une atteinte aux membres supérieurs.

Deux systèmes coexistent : La reconnaissance vocale en discontinu et la reconnaissance vocale en continu

Le système discontinu est le plus ancien, il demande à l'utilisateur de laisser un temps mort entre chaque mot prononcé, le système effectuant alors la reconnaissance du mot prononcé. Le système en continu où le lecteur parle de façon naturelle, la reconnaissance s'effectuant en fin de phrase.

Dans cette seconde approche, le logiciel doit effectuer une tâche supplémentaire, la découpe des phrases en mots (ces systèmes ont donc généralement besoin de configuration informatique plus puissante).

La reconnaissance vocale permet d'effectuer deux types de tâches :

- l'encodage (la voix remplace le clavier),
- la manipulation dans l'interface (la voix remplace la souris).

La combinaison des deux fonctions vont permettre un contrôle total de l'ordinateur à partir de la parole uniquement.

---

<sup>118</sup> Illustration 10





# *VI Autres aménagements du travail*

## *1 AMENAGEMENT DE L'HORAIRE DE TRAVAIL*

Quand la personne déficiente doit développer des stratégies d'adaptation pour faire face aux incidences de son handicap, ces stratégies s'expriment aussi en matière de mobilité. Les déplacements domicile - lieu de travail ne s'effectuent parfois qu'au prix d'adaptations, susceptibles d'engendrer la présence de tiers. Ainsi, une personne atteinte de troubles des membres locomoteurs pourra choisir un lieu de résidence à proximité d'une gare, s'y rendre en voiturette et bénéficier de l'intervention d'un membre du personnel de la SNCB afin de prendre place dans le train. Notons qu'en matière d'accessibilité des lieux publics (gares, théâtres, grandes surfaces, restaurants, ...) une amélioration notoire de la prise en compte de la personne moins valide est constatée, même si l'on observe encore trop fréquemment des obstacles infranchissables.

Les effets « secondaires » conséquents au handicap contribuent eux aussi à développer un sentiment d'insécurité et/ou d'inconfort lié à la diminution de leurs capacités : crainte d'être bousculé, de ne pouvoir garer sa voiture sur l'emplacement de parking réservé et de devoir se garer beaucoup plus loin, contraignant la personne handicapée à de lourds efforts pour effectuer son trajet, ...

Si nombre des travailleurs handicapés recourent pour leurs déplacements professionnels aux transports en commun, certains utilisent un système de transport individuel adapté comme par exemple le TEC 105, handicap et mobilité . Une des limites de ces deux manières de se déplacer vient du fait du manque de souplesse des horaires, moins grande, que la voiture individuelle.

Certaines personnes déficientes demandent à éviter les déplacements aux heures de pointe, celles justement où la majorité des travailleurs arrivent ou quittent leur lieu de travail. Leur souhait a trait au désir de maximiser leur sécurité ou réduire l'inconfort inhérent à leur situation : se déplace aux côtés d'un grand nombre de piétons pressés où il est difficile de se frayer un passage, tenter de trouver une place assise dans un métro bondé, ... A la lumière de tels facteurs, on comprend mieux l'intérêt d'aménager l'horaire professionnel de la personne déficiente, sans que l'entreprise s'en trouve pour autant lésée, voire même à envisager la possibilité de télétravail.

## *2 AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL*

Dans la plupart des cas, le travailleur déficient, moyennant certaines adaptations de ses conditions de travail, parvient à assumer la même part de travail que n'importe quel autre travailleur et sa qualité de production est similaire à celle de ses collègues. Il faut combattre le préjugé selon lequel la personne handicapée représente une surcharge de travail pour ses collègues ou nécessite l'intervention récurrente de ces derniers ! Par ailleurs, la vitesse d'exécution des tâches qu'il a à accomplir n'est souvent pas amoindrie, pour peu qu'il puisse bénéficier de conditions de travail optimales et susceptibles de pallier en tout ou partiellement son handicap.

Néanmoins, dans certaines situations, l'état de santé de la personne nécessite un aménagement de son temps de travail. D'abord eut égard au fait que le travailleur peut être plus vite fatigué parce que les tâches qu'il effectue lui demandent davantage d'énergie, ou parce que sa pathologie est éprouvante pour lui, ... Ensuite parce que son état de santé lui impose de plus fréquentes consultations médicales ou exige le recours régulier (parfois quotidien) à des soins infirmiers, kinésithérapeutes, à des dialyses, ... Ces absences sont difficilement conciliables avec l'exercice à temps plein d'une profession. Enfin le handicap influe aussi sur les activités privées du travailleur : les moments consacrés à ces activités, familiales, de loisirs, ... peuvent exiger davantage de temps que pour la personne valide. Le recours au temps partiel peut parfois se montrer une solution appréciable pour concilier de façon plus harmonieuse travail et épanouissement personnel.

En conséquence, la personne handicapée exprime souvent le souhait d'un temps de travail allégé, afin aussi de maximiser son potentiel lorsqu'elle se consacre à ses activités. Cette situation est préférable pour toute l'équipe, quant l'on sait que l'épuisement de l'employé peut engendrer stress, perte d'efficacité, erreurs, à tous points néfastes tant pour l'estime personnelle du travailleur que pour la qualité des relations au sein de l'équipe.

### *3 LES POSSIBILITES OFFERTES PAR LE TELETRAVAIL*

#### **3.1 Définition**

Il s'agit de l'exercice par un travailleur, salarié ou indépendant, d'une activité professionnelle en dehors du lieu de travail habituel (à la maison, chez les clients, dans la voiture, dans un bureau satellite...), moyennant l'utilisation d'outils informatiques et de télécommunication. En ce sens, le télétravail consiste en un nouveau mode d'organisation du travail, que seuls les progrès informatiques et le développement des technologies ont rendu possible.

Parallèlement au télétravail, les mêmes progrès technologiques dans le domaine des télécommunications ont aussi entraîné l'apparition des téléservices. Dans ce cas, des employeurs proposent à des sociétés certains services qui nécessitent l'utilisation d'outils informatiques et/ou de télécommunication (encodage, secrétariat, traduction, comptabilité, assistance informatique...).

Le télétravail peut également être envisagé comme une possibilité d'emploi s'adressant aussi aux personnes handicapées (qui ont parfois besoin de conditions de travail flexibles, de soins à domicile...) et comme une solution leur offrant de réelles opportunités d'intégration par le travail. Certaines catégories de personnes handicapées – notamment les handicapés moteurs – peuvent ainsi être engagées dans des créneaux auxquels ni l'entreprise ni le (candidat) travailleur ne pensent pas spontanément.

## **3.2 Les différentes formes de télétravail**

La définition d'un poste de télétravail passe par deux critères, parmi lesquels le lieu où l'activité est exercée. Le plus souvent, le lieu de travail consiste en le domicile du télétravailleur ou en une plate-forme de télétravail, regroupant des télétravailleurs parfois issus d'entreprises diverses. Le télétravail peut également varier selon un second critère, à savoir le type d'activités menées par le télétravailleur. Selon les cas, on parlera plutôt de télétravail mobile ou de télétravail pendulaire (en partie dans et hors de l'entreprise).

### **a) Télétravail à domicile**

Pour pratiquer efficacement le télétravail à domicile, ou 'homeworking', il est nécessaire de disposer d'une ligne téléphonique rapide, d'un ordinateur équipé d'une imprimante, d'un accès au réseau de l'entreprise, ainsi qu'à Internet. D'autres matériels tels que fax, scanners, ... peuvent également se révéler utiles.

### **b) Télétravail mobile**

Cette organisation de travail convient particulièrement à ceux qui se déplacent souvent. Les commerciaux, par exemple, peuvent se connecter au réseau de l'entreprise où et quand ils le désirent, afin de passer leurs commandes du jour ou d'adapter leur planning de travail.

### **c) Travail en télécentre**

Le télébureau ou télécentre est un endroit proche du domicile des employés, qui offre toute l'infrastructure technique nécessaire aux activités du télétravailleur.

### **d) Télétravail pendulaire**

Ce type de travail décentralisé consiste à télétravailler à certains moments, tout en maintenant une activité régulière au sein de la compagnie. Dans le cadre du télétravail pendulaire, un télétravailleur peut par exemple décider, de concert avec son patron, d'assurer quelques heures, voire quelques jours de travail par semaine en dehors de la société.

## **3.3 Constats**

Il est évident que ces différentes formes de travail à distance peuvent se combiner pour s'adapter aux besoins et attentes de chacun. Une personne travaillant sous le mode du télétravail mobile peut ainsi utiliser son équipement à partir de son domicile, ce qui lui permet de rédiger et de faire parvenir des documents à son employeur ou à ses clients sans se déplacer.

Comme nous pouvons le constater, les télécommunications jouent un rôle essentiel dans le travail décentralisé puisque elles permettent au télétravailleur de rester en contact, tant avec son entreprise (supérieurs, collègues, subalternes) qu'avec ses clients. Elles sont également à la base de la création de fonctions nouvelles.

Mais si le télétravail pose déjà certaines questions pour une population normale, il en pose davantage encore en ce qui concerne les personnes handicapées. Dans le cas de cette population spécifique, si les avantages sont accentués, les désavantages restent présents aussi... A ce propos, nous vous renvoyons au rapport rédigé en mars 2000 Accompagnement-Télétravail-Personnes handicapées (FUNDP)

## ***VII L'accompagnement et les services d'aide à l'adaptation du poste de travail et à l'insertion professionnelle***

Etre atteint d'un handicap, que ce soit dès la naissance ou contracté par la suite engendre un processus d'acceptation qui peut être douloureux tant pour la personne concernée que pour son entourage. S'adapter au handicap et aux déficiences et contraintes qu'il engendre, acquérir une autonomie ou la maintenir le plus longtemps possible, obtenir une qualification et trouver un emploi adapté est un parcours semé d'embûches qui nécessite souvent l'aide de tiers.

C'est dans ce contexte que des services spécifiques, tant pour le versant francophone que pour le versant néerlandophone du pays, ont vu le jour. Certaines équipes adoptent un panel d'interventions généralistes, alors que d'autres fournissent une aide plus spécifique ; les premiers ouvrant leurs portes à différentes formes de handicap, ou étant susceptibles de prendre la personne en charge dans sa recherche de logement adapté, se constituant une ressource face aux difficultés rencontrées dans la gestion de la vie quotidienne (sociale, familiale, estudiantine, professionnelle, ...) ; les seconds services, plus spécifiques, vont consacrer leurs compétences par exemple à une certaine forme de handicap, ou à un aspect particulier, telle la formation ou l'intégration professionnelle qui nous occupe particulièrement.

Notons encore que nombre de personnes atteintes d'un handicap contactent des services s'adressant à chaque citoyen, et que ces services parviennent à satisfaire, en tout ou en partie aux demandes formulées par le (candidat) travailleur et/ou son employeur...

Les missions des services concernent notamment l'orientation professionnelle spécialisée, mais des consultations psychosociales se sont aussi développées afin d'apporter une aide optimale tout au long du processus. En effet, au cours du suivi de la personne, les problèmes qu'elle évoque relèvent aussi des difficultés relationnelles de la vie professionnelle ou privée. Apporter soutien et conseil dans ce domaine est une autre des missions des services, celle-ci s'adressant également à l'entourage de la personne handicapée.

Les centres travaillent en étroite collaboration avec d'autres intervenants : médecins spécialistes, médecine du travail, organismes publics gérant les aides aux personnes handicapées, etc.

Les services d'insertion professionnelle interviennent tant pour soutenir la personne déficiente dans ses démarches d'insertion qu'auprès des employeurs afin de démystifier la déficience et les informer des possibilités d'aides financières et d'adaptation d'un poste de travail. Le travail d'accompagnement apparaît comme un moyen pour préparer, soutenir et maintenir l'activité professionnelle de la personne handicapée. Il s'agit d'une démarche individualisée, fondée sur l'élaboration d'un projet personnalisé ayant pour objectif la mise, l'intégration et / ou le maintien à l'emploi du travailleur.

# *1 L'ACCOMPAGNEMENT, UN TRAVAIL EN RESEAU ET EN PARTENARIAT*

Le travail en partenariat ne va pas de soi : il consiste à apprendre à identifier, à comprendre et à dépasser les difficultés ; c'est-à-dire à transformer celles-ci en ressources.

Il faut poser comme hypothèse que le travail en partenariat est une nécessité. C'est grâce à la mobilisation des compétences que l'insertion peut être durable. Il faut échanger des connaissances en vue d'élaborer un savoir et des objectifs communs. Il est impossible de tout savoir et de savoir tout faire tout seul. Les personnes handicapées sont en droit d'attendre, de la part des différents groupements et associations, une cohérence et une clarté. Mais, bien sûr, cette cohérence n'est pas acquise une fois pour toutes, elle se travaille en permanence afin d'arriver à une relation de 'donnant-donnant'.

Nous traitons de l'insertion pour l'ensemble des handicaps. L'approche catégorielle en matière de mise à l'emploi de personnes handicapées n'est pas notre optique : nous voulons éviter la dispersion des interventions.

Mais la réponse apportée pour traiter de la diversité des déficiences réside dans la pluridisciplinarité des compétences et des expériences du personnel (il faut pouvoir faire appel à telle ou telle association travaillant plus spécifiquement par rapport à tel ou tel public).

Il s'agit d'assurer la complémentarité des services. Il est nécessaire, pour apporter une valeur ajoutée à l'ensemble du dispositif, de se regrouper. Il faut que les compétences et les réflexions des uns puissent servir aux autres. Grâce au partenariat, les différentes associations restent indépendantes, maîtres de leurs résultats, tout en développant des liens de collaboration entre elles. Il est important, dans ce but, d'acquérir la confiance des partenaires locaux...

Les différents interlocuteurs doivent aussi être capables d'avoir une politique globale. Il faut pouvoir faire appel à des associations relais pour des tâches bien précises, afin de pouvoir se recentrer sur la fonction et les actions d'accompagnement. Il faut que le dialogue soit instauré avec les différentes associations-partenaires, dans l'intérêt des personnes handicapées. Il convient donc de valoriser et de coordonner des personnes relais dans les institutions concernées par l'embauche et le lieu de travail : organisations patronales et syndicales, groupements intervenant dans les domaines de la formation, associations de responsables de personnel, Systèmes d'aide publique à la recherche d'emploi, entreprises de travail intérimaire,... Il faut mener ensemble une réflexion globale avec et pour les personnes handicapées. Un effort considérable de coordination est indispensable afin de diminuer l'individualisation des problèmes, en tenant compte des besoins locaux de la population et des possibilités au niveau du tissu économique...

Dans chaque cas, il faut définir le rôle de chaque partenaire, et utiliser au mieux les compétences de chaque service. Il convient de reconnaître la spécificité des problèmes rencontrés par chaque personne handicapée et donc, dans une certaine mesure, la spécificité des réponses qu'on pourrait leur apporter. Notre rôle est double : coordonner un réseau d'intervenants sociaux et initier un réseau relationnel.

Les partenaires, quant à eux, pourraient intervenir à différents niveaux : analyse de la fonction à pourvoir / analyse du profil de la personne recherchée / visualisation du poste de travail dans son environnement / imprégnation de la culture d'entreprise / définition du profil d'insertion professionnelle / aide à la prise de conscience des réalités du monde du travail / aide à l'identification des aspirations réelles de la personne / orientation vers des formations qualifiantes / évaluation de la cohérence et de la faisabilité de la personne / test de la motivation réelle / ...

Il nous paraît important d'insister sur la motivation. La personne motivée est celle chez qui le projet de vie, le projet personnel peut trouver une voie dans son projet professionnel. Faire naître la motivation n'est pas un acte de simple persuasion, le plus souvent stérile, mais une recherche pour proposer un projet professionnel qui convienne aux désirs sur la vie. Il ne faut plus penser l'orientation en termes technologiques (Vous pouvez faire ceci, donc on vous y oriente). L'orientation demande une attention aux composantes personnelles du sujet, et pour cela, nous devons pouvoir faire appel à des partenaires.

## *2 LES DEUX FACES DE L'ACCOMPAGNEMENT*

Dans le cadre de l'emploi, le rôle de l'accompagnateur sera d'aider à la fois la personne handicapée et l'entreprise à trouver, puis à gérer les modalités spécifiques du travail, les adaptations, les aides techniques, ...

### **2.1 Accompagnement du (candidat) travailleur handicapé**

L'objectif poursuivi par le service d'encadrement est l'engagement d'une relation « ouverte » avec la personne handicapée. Il s'agit de recueillir des éléments de la situation. Ce professionnel de l'encadrement doit définir le cadre de son intervention (durée, rythme, démarches, contacts et projets, ...) tout en tenant compte du projet de la vie, de la motivation et les aspirations de la personne.

Quels encadrements et accompagnements sont assurés ?

Au niveau de la personne déficiente, l'accompagnement et l'encadrement peuvent être assurés à différents niveaux :

- analyse de la motivation
- recherche et sélection de candidats employeurs
- mise en évidence de leurs projets et de leurs compétences
- gestion du temps de travail et possibilité de télétravail
- planification des tâches et définition des priorités
- garantie de l'évolution des potentialités et de la personne
- gestion du stress
- aide dans les différentes démarches visant à l'insertion professionnelle : information, soutien, accompagnement

L'accompagnateur devra aussi, en collaboration avec le candidat, mettre sur pied différentes actions de valorisation de l'offre de travail : aide à la sélection de l'entreprise et à la prise de contacts, orientation vers des formations complémentaires lorsque les compétences ne correspondent pas suffisamment aux requis pour la fonction souhaitée, supervision éventuelle de ces formations, ...

Afin que cet encadrement soit efficace et porteur, il est bien évidemment indispensable que la personne handicapée soit partie prenante lors des différentes étapes de l'accompagnement.

### 2.1.1 Préparation à la recherche d'un emploi

Avant de se lancer sur le marché de l'emploi, il faut pouvoir aider la personne handicapée à répondre à une série de questions : "Ma formation est-elle suffisante ? Suis-je assez autonome et suffisamment adapté(e) aux réalités quotidiennes ?".

Le conseiller en insertion professionnelle guide la personne handicapée dans l'élaboration d'un bilan individuel qui fait le point sur ses connaissances, ses capacités, ses aspirations, ses attitudes, son idéal. Ce bilan permet l'élaboration d'un projet professionnel réaliste.

Le service aide ensuite la personne à élaborer son curriculum vitae et à se préparer aux entretiens d'embauche. Il n'est, en effet, pas toujours facile de parler de sa déficience à l'employeur.

### 2.1.2 Les formations

Aujourd'hui, pour trouver, retrouver, sauvegarder ou consolider un emploi, la formation est indispensable, a fortiori pour les personnes atteintes d'un handicap.

Parfois individualisées, les formations sont adaptées aux différentes déficiences et intègrent les aides techniques adéquates : supports en braille, en caractères agrandis ou sonores, adaptations informatiques telles que la [barrette braille](#), les [systèmes d'agrandissement](#), la [synthèse vocale](#), clavier adapté à une main, trackball, logiciel de prédiction de mots et de reconnaissance vocale, joystick adapté, ... etc.

D'une [durée](#) variable selon les besoins, complétées parfois de stages en entreprises (cherchés en fonction du projet professionnel), les formations abordent des [matières](#) qui ont trait aussi aux métiers du [secteur tertiaire](#) : téléphonie, télémarketing, langues, bureautique, ... En effet, le secteur tertiaire offre des possibilités d'emploi compatibles avec la déficience visuelle, par exemple : grâce aux adaptations techniques (barrette braille, synthèse vocale, systèmes d'agrandissement) la personne aveugle ou malvoyante peut avoir accès à des données informatiques. De même, le téléphone et le dictaphone sont des outils privilégiés.

Quelques métiers possibles et qui vont parfois à contre-courant des idées reçues : standardiste-réceptionniste, secrétaire, employé polyvalent, employé à la comptabilité, dactylographe médical, dactylographe juridique, télé-consultant, opérateur de call-center, etc.

Les formations s'adressent aux personnes d'au moins 18 ans atteintes d'un handicap même si dans d'autres équipes, il ne faut pas être porteur d'une déficience pour s'inscrire et suivre une formation. Ainsi, certains organismes dispensent des formations, théoriques ou pratiques, mais aussi des stages en entreprises qui sont accessibles à tout en chacun. Le candidat



peut être demandeur d'emploi, travailleur ou allocataire INAMI. Il doit avoir un projet professionnel et les capacités de réussir une formation tertiaire, capacités évaluées sur base d'un test d'orientation préalable. Un avis favorable du SBFPH (Service bruxellois francophone des personnes handicapées) ou de l'AWIPH (Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées) est requis.

Les employeurs n'exigent pas seulement des qualifications formelles mais également des compétences sociales et personnelles telles que la confiance en soi, la capacité de faire face aux situations, ... compétences indispensables dans le cadre du télétravail.

Pour les personnes handicapées, la formation ne doit pas porter sur le seul aspect professionnel. L'expérience permet de constater que la conservation d'un emploi par une personne handicapée dépend souvent davantage des qualités sociales (gestion du temps, conscience de soi, confiance en soi, ...) que des qualités professionnelles de la personne. La formation doit amener le stagiaire à comprendre les attentes de l'entreprise ainsi que les règles qui régissent la vie professionnelle...

## **2.2 Accompagnement des employeurs**

Le Service d'insertion va évaluer les demandes et les besoins existant sur le marché du travail et cibler les secteurs d'activités porteurs d'emploi.

Il recherche de nouveaux "candidats-employeurs" et les sensibilise aux débouchés d'emplois possibles pour des personnes ayant une déficience. Il les informe des demandes et des profils de celles qui cherchent un emploi.

Son rôle est également d'informer les employeurs des interventions financières qui existent dans le coût salarial, les cotisations de sécurité sociale, les frais d'adaptation du poste de travail, les déplacements, ... en cas d'embauche de personnes handicapées.

Des visites d'entreprises sont également organisées par certaines organisations. Ces visites ont un double but : faire connaître le fonctionnement des entreprises et leurs exigences en matière d'engagement mais aussi mettre en présence la personne handicapée avec les responsables de ces entreprises.

Par ailleurs, les services d'insertion sont parfois amenés à rencontrer les futurs collègues afin de préparer au mieux la venue du travailleur déficient.

### **2.2.1 Sensibilisation des employeurs**

Les employeurs sont, le plus fréquemment, face à une main d'œuvre qu'ils ne connaissent pas et pour laquelle ils ne perçoivent pas a priori les capacités productives. Il y a donc nécessité de faire circuler l'information, qu'il s'agisse de l'information liée à la législation ou de la nécessité d'un contact entre les entrepreneurs et les personnes déficientes. Il reste encore fort à faire pour que les entreprises et le public en général découvrent les capacités et les facultés d'adaptation des personnes handicapées en matière de rentabilité professionnelle.

Beaucoup d'employeurs hésitent encore à engager des personnes handicapées tout simplement parce qu'ils ne connaissent pas d'expérience d'insertion d'une personne déficiente

dans la vie professionnelle, ou alors, à des tâches subalternes (préposé aux photocopies, classement, ...) ou parce que le stéréotype de la personne déficiente au travail le présente comme effectuant des tâches subalternes, alors que les collègues, voire la hiérarchie, doivent épauler et encadrer cette personne, vécue comme un poids, une charge pour l'équipe.

Dans la réalité, nombre de personnes déficientes occupent des postes clés ou à hautes responsabilités, et, loin de constituer une lourdeur pour les entreprises qui les emploient, ces personnes s'avèrent des agents dynamiques, compétitifs et créatifs.

La diffusion d'exemples de réussite d'intégration ou de réintégration professionnelle de la personne handicapée pourra influencer les croyances et préjugés. Nous allons nous consacrer plus loin à illustrer quelques adaptations d'insertions ou de réinsertions professionnelles telles que vécues par des personnes déficientes, interviewées dans le cadre de ce travail.

### 2.2.2 Aides aux démarches d'embauches

Le plus souvent, les employeurs ne disposent pas de suffisamment d'informations quant aux démarches à effectuer lors de la remise au travail de l'un de leurs employés atteint d'un handicap ou lors de l'embauche d'une personne déficiente : à quels interlocuteurs s'adresser ? quelles sont les procédures à suivre ? quels sont aussi les droits et obligations de chacune des parties ? les démarches administratives sont-elles lourdes ? Par ailleurs, les secrétariats sociaux ne paraissent pas encore bien informés des procédures à suivre. Un travail à ce niveau pourrait aussi donner de la consistance au projet d'insertion professionnelle des personnes handicapées.

Si, pour un public non sensibilisé, le recrutement d'une personne handicapée relève de la nébuleuse, il faut savoir que diverses associations, structures d'accompagnement et administrations ont vu le jour et une de leurs missions sinon leur mission spécifique est de se tenir à la disposition de l'employeur comme du (candidat) travailleur handicapé. En cela, nous nous référons à ce qui a été abordé précédemment dans ce chapitre.

Notons cependant que le principal défaut de ces ressources est que leur système d'information est partiel. En effet, dans la mesure où le système d'information n'est pas bien organisé, la plupart des intervenants sociaux qui servent de relais pour ces personnes handicapées ont rarement une vision d'ensemble de la problématique.

Susciter des rencontres au cours desquelles les employeurs pourraient échanger des idées, impressions, expériences et adresses de services d'accompagnement et non seulement organiser des contacts individuels peut être le point de départ d'un processus de réflexion débouchant sur des possibilités d'embauche. C'est en établissant des liens entre plusieurs employeurs que des protocoles pourront se conclure. L'organisation de conférences peut s'avérer un moyen efficace pour ouvrir le dialogue, dépasser les préjugés et par là, faciliter le changement.

La mise sur pieds d'un mode de communication et d'aide à la gestion des possibilités de travail adapté et de télétravail avec des personnes présentant un déficit permettra elle aussi d'attirer de nouveaux employeurs pour ce projet d'insertion.

### 2.2.3 L'accompagnement des collègues et de la structure hiérarchique

Lors de l'insertion d'une personne handicapée dans une équipe de travail, cette dernière peut adopter soit une attitude 'minimaliste' (aucun aménagement de type organisationnel ou de type humain n'est envisagé - la personne handicapée se trouve dans une équipe qui n'est pas prête à l'accueillir et elle conserve son handicap par rapport à l'emploi ; sa productivité en est diminuée) soit une attitude 'maximaliste' (dans ce cas, tout est prévu en fonction de la personne handicapée – ses collègues l'aident, l'assistent, font parfois même son travail à sa place. Les collègues ne la considèrent pas comme un agent à part entière, doué de capacités productives). Ces deux situations sont préjudiciables, tant pour les travailleurs handicapés que pour les entreprises qui les emploient.

Les services à proposer dépassent donc les 'besoins' de l'employeur et de la personne handicapée. Les collègues aussi ont besoin de certains services si on veut maximiser les chances de réussite de l'insertion d'une personne handicapée, d'autant plus dans une situation de télétravail où le travailleur ne se rend que de façon ponctuelle sur le lieu de travail. En effet, certaines expériences tournent mal, non 'à cause' de l'employeur, mais par manque de suivi (au sens large) de la personne handicapée et de ses collègues.

Cet accompagnement sur le lieu du travail et en particulier la préparation des collègues de travail est indispensable à la réussite de la démarche. Il est en effet important d'impliquer toute l'entreprise dans le projet en vue d'arriver à faire changer la vision du handicap de la personne. Il faut travailler au niveau de l'insertion au sein de l'entreprise.

Il est donc souhaitable de prévoir un 'encadrement en milieu d'accueil', qui consiste à la fois en un accompagnement de la personne handicapée et des autres travailleurs. Il s'agit d'un encadrement dans la durée, susceptible de rassurer l'employeur et les autres travailleurs, et qui peut donc être assimilé à un 'service après-vente'. Cela permettrait éventuellement, par la suite, de passer le relais de l'accompagnement à un collègue au sein de l'entreprise.

Cette adéquation du système « environnement de travail »-« personne déficiente »-« poste de travail » passe généralement par l'aménagement des conditions de travail sans engendrer une surcharge ou une menace pour la rentabilité de l'entreprise. Il est donc utile et rentable, pour les employeurs de solliciter l'intervention d'organisations professionnelles, de services de l'emploi et d'accompagnement.

Le plus souvent, les employeurs ne disposent pas de suffisamment d'informations quant aux démarches à effectuer lors de la remise au travail de l'un de leurs employés atteint d'un handicap ou lors de l'embauche d'une personne déficiente : à quels interlocuteurs s'adresser ? quelles sont les procédures à suivre ? quels sont aussi les droits et obligations de chacune des parties ? les démarches administratives sont-elles lourdes ? Par ailleurs, les secrétariats sociaux ne paraissent pas encore bien informés des procédures à suivre. Un travail à ce niveau pourrait aussi donner de la consistance au projet d'insertion professionnelle des personnes handicapées.

Si, pour un public non sensibilisé, le recrutement relève de la nébuleuse, il faut savoir que diverses associations, structures d'accompagnement et administrations ont vu le jour et une de leurs missions sinon leur mission spécifique est de se tenir à la disposition de

l'employeur comme du (candidat) travailleur handicapé. En cela, nous nous référons à ce qui a été abordé précédemment dans ce chapitre.

#### 2.2.4 L'analyse du poste de travail

Cette analyse a pour but d'aider les employeurs à repérer et à combiner les tâches qui conviennent à tel ou tel travailleur handicapé. L'étude attentive des différentes tâches assumées par l'ensemble des travailleurs peut parfois révéler des inadéquations entre les tâches accomplies et le niveau de qualification des travailleurs car, dans certains cas, ceux-ci peuvent être chargés de travaux pour lesquels ils n'ont pas été engagés. Il en résulte une perte de temps, d'argent et d'énergie. Si l'employeur est prêt à revoir l'ensemble de la structure de son entreprise, il peut combiner certaines tâches différemment et ainsi créer de l'emploi. Les ressources humaines et financières de l'entreprise sont dès lors utilisées plus efficacement.

#### 2.2.5 Le suivi sur le terrain professionnel

Lorsqu'une personne handicapée de la vue a trouvé un emploi, le Service d'insertion se tient discrètement à la disposition aussi bien du travailleur que de son employeur afin de les aider en cas de besoin.

Le poste de travail de la personne concernée peut alors être adapté afin qu'elle puisse continuer à exercer sa fonction au sein de l'entreprise. Si une mutation doit être envisagée, les profils possibles sont analysés.

### **2.3 Etude de cas**

Madame A., vendeuse, perd une grande partie de ses capacités visuelles, alors qu'elle est âgée de 26 ans. Ne pouvant plus assumer les tâches qui lui étaient confiées jusque là, Madame A. perd son emploi. Il lui faudra du temps pour s'habituer et accepter les difficultés engendrées par la cécité partielle dont elle est victime. Madame décide alors de rester au foyer et de se consacrer à l'éducation de ses enfants. Quelques années plus tard, elle se lance petit à petit dans une démarche prospective afin de réinsérer le marché professionnel. C'est par l'intermédiaire d'une association d'aide aux malvoyants que cette ex-vendeuse apprend le recrutement prochain d'opérateurs téléphoniques dans une société de téléachat. Madame A. postule et voit son curriculum vitae retenu. Sollicité par la candidate, l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées intervient afin de définir, en accord avec l'employeur et Madame A., un plan de formation au sein de l'entreprise concernée. Madame A. est alors engagée dans le cadre d'un contrat d'adaptation professionnelle. Ainsi, durant une période déterminée, la nouvelle recrue aura l'occasion de se former au travail qu'elle aura à assumer par la suite, par ses collègues et son supérieur hiérarchique ; grâce à cette aide à l'embauche d'une personne déficiente, la quote-part salariale versée par l'entreprise sera minime, pour autant que cette dernière s'engage à poursuivre le contrat de l'employée si son contrat d'apprentissage se déroule de façon satisfaisante. A divers moments clés, Madame A. fera l'objet d'évaluations qui auront pour objectif la mise en avant des difficultés inhérentes à l'exécution du travail par l'employée, en rapport avec son handicap. Au cours de ces moments d'évaluation, un centre spécialisé dans l'adaptation de postes de travail sera sollicité afin d'apporter les aides techniques nécessaires. En fait, ce centre étudie

en synergie le poste de travail et ses caractéristiques, les tâches à réaliser et les capacités et déficits de la personne. En fonction de cette analyse, le centre dresse un tableau des aides à apporter, avant de le soumettre à l'AWIPH, dans le cas présent, et en demander le financement. Trois mois plus tard, Madame A. voyait son matériel payé et installé. Le centre d'adaptation technique s'est chargé de lui fournir les explications quant au fonctionnement de son nouveau matériel. En effet, pour l'encodage sur ordinateur des commandes qui lui sont transmises par téléphone, elle dispose d'un écran de grande taille ; elle peut accéder aux documents papier grâce à un système de loupe électronique portable. La gestion du téléphone ne lui engendre aucune difficulté : la grande majorité des téléphones existants sur le marché européen sont accessibles aux personnes mal et non voyantes, car à cette fin, les fabricants ont inclus, sur le pavé numérique, un repère tactile sur la touche « 5 ».

Monsieur B. est infirme moteur cérébral (IMC) ; ce handicap survient lors de la naissance. Les conséquences de son infirmité sont, pour l'essentiel : motricité fine problématique, boitement, diction peu fluide. Au cours de ses études d'assistant social, Monsieur B. a effectué un stage dans un service prenant en charge des mineurs. Au terme de ses études, ce service lui propose de l'engager, car, en dépit des difficultés inhérentes à son handicap, Monsieur B. possède des qualités essentielles dans l'exercice de sa fonction. Une fois en possession de son permis de conduire, Monsieur B. s'adresse au CARA afin que son véhicule soit adapté à son handicap (conduite exclusivement manuelle). Il pourra ainsi se déplacer sans dépendre d'autrui. Rapidement, Monsieur B. passe les examens de recrutement du Service de Protection Judiciaire, car il apprécie ce type de travail. L'assistant social sera engagé. Il consacrera dorénavant la moitié de son temps à du travail au domicile des personnes encadrées par le SPJ, tandis que l'autre mi-temps sera consacré à la rédaction de dossiers, réunions, ... En plus d'une intervention du CARA afin d'aménager son véhicule pour effectuer les nombreux déplacements suscités par ses rendez-vous professionnels au domicile des bénéficiaires, Monsieur B. a sollicité l'intervention d'un service d'accompagnement spécialisé dans les nouvelles technologies afin d'accroître l'efficacité de sa prise de notes et de la gestion de ses dossiers. Monsieur B. recourt à son ordinateur portable (ses problèmes de motricité fine le rendant incapable d'utiliser le support papier-crayon) sur lequel un logiciel de prédiction de mots lui a été installé afin d'accroître la rapidité de ses prises de notes. Dans cet exemple, on voit que les déficiences impliquant des problèmes de coordination motrice et de motricité fine peuvent être dépassés via l'introduction d'un matériel informatique...qui ne doit pas systématiquement faire l'objet d'adaptations particulières !

Monsieur C. est atteint d'une maladie dégénérative, évoluant par crises. Au cours de celles-ci, Monsieur C. tremble et souffre, encore plus que d'habitude, de fatigue physique et mentale. De manière permanente, ce monsieur, élu politique, a perdu motricité fine et sensibilité tactile. L'enkylosement de ses extrémités rend impossible toute prise de note manuscrite, de même que l'utilisation d'un clavier. Si Monsieur C. parvient à dissimuler et gérer les conséquences de sa pathologie, c'est au prix notamment d'une lourde prise médicamenteuse. Cet élu politique contactera un service d'accompagnement afin d'envisager ensemble les solutions à apporter afin qu'il poursuive au mieux son mandat politique. Par ailleurs, il s'est adjoint les services d'une employée à mi-temps afin de l'assister dans certaines tâches. Sur base de l'analyse des activités que requiert sa fonction, de ses capacités et difficultés, le service d'accompagnement testera avec lui divers matériels. Finalement, le mandataire utilisera un enregistreur numérique, lui permettant de travailler où qu'il soit, en toute autonomie de son ordinateur (sa fatigue chronique lui imposant des siestes fréquentes) et facilitant aussi le transfert des fichiers « sons » en fichiers « écrits » par l'intermédiaire d'un logiciel de reconnaissance vocale, tâche confiée à son employée. En conséquence, en utilisant exclusivement

sa voix pour piloter un ordinateur et enregistrer ses propos au moyen d'un logiciel spécifique, ce mandataire peut continuer à exercer ses fonctions.

Madame D. est une déléguée commerciale active dans une entreprise de support de communication jusqu'au moment où elle perd la vue dans un accident de voiture. Sa cécité ne lui permettant plus de remplir les missions qui lui incombent jusque là, son employeur lui propose de suivre une formation professionnelle en téléphonie afin de préserver son emploi au sein de la société. La formation est proposée en dehors de la société qui l'engage et concerne tant des personnes déficientes que d'autres, sans handicap. Si le handicap a engendré son transfert vers un autre poste, Madame D. a eu la chance de pouvoir continuer à évoluer au sein de la même entreprise, ce qui n'a pas dû engendrer un effort supplémentaire d'adaptation, en plus de son handicap apparu soudainement. Madame D. travaille actuellement au service de télémarketing, comme opératrice téléphonique. Son nouveau poste de travail n'a pas exigé d'aménagements conséquents. Ses collègues délégués commerciaux lui donnent des instructions de missions, soit oralement, soit par dictaphone. Madame D. contacte alors les sociétés demandées et s'occupe d'obtenir les rendez-vous pour les délégués. Elle dispose d'un scénario qu'elle suit sur son ordinateur grâce à l'utilisation d'une barrette braille ; lorsqu'un rendez-vous est pris, elle gère, sur ordinateur, l'agenda du délégué concerné et lui transmet l'information par écrit.

Madame E. a enseigné pendant neuf ans avant de développer divers symptômes rendant sa pratique professionnelle pénible. Une polyarthrite fut diagnostiquée, avec pour conséquence des déplacements difficiles, la station debout douloureuse, la préhension fine fortement et l'écriture manuscrite impossible vu les douleurs qu'elle engendrait. Les déplacements au sein de sa classe, l'écriture au tableau et les corrections des travaux soulevèrent des problèmes croissants. L'inspection scolaire décida alors de décharger Madame E. de sa classe et lui proposa un emploi de bureau au sein de leur organisation : cette ex-enseignante aurait alors à s'occuper de la rédaction de programmes scolaires. Cela n'exigea pas d'aménagement spécifique de son poste de travail. La maladie de Madame E. évoluant, rendant ses activités de plus en plus douloureuses, elle fut contrainte de morceler son travail, l'entrecoupant de phases de repos. Madame E. réduisit son temps de travail de moitié. Parallèlement, l'inspection scolaire lui offrit la possibilité de réaliser une grande partie de ses activités à domicile. Le télétravail lui offrant un cadre un peu plus adapté et n'entravant en rien la qualité de son travail. Madame E. utilise essentiellement le travail en réseau via internet pour recevoir, échanger et transmettre ses données. Sur son ordinateur est installé un logiciel de reconnaissance vocale, qui transforme sa parole en texte standardisé, qui permet aussi de piloter son P.C. Le clavier de l'ordinateur est absent : Madame E. ne parvient plus à l'utiliser ; par contre, elle se réfère à un clavier virtuel, qui est représenté à l'écran, et ce, notamment pour corriger les erreurs produites lors de l'exploitation du logiciel de reconnaissance vocale. Pour piloter la souris de l'écran visuel, elle utilise une surface tactile (système de pointage présent sur la plupart des portables). Dans cette situation, Madame E. s'est chargée de prendre contact avec un service d'accompagnement lorsqu'elle envisage de passer au télétravail. Ce service d'accompagnement a été chargé de l'étude de faisabilité du travail à distance et des adaptations nécessaires pour poursuivre son travail.

## 2.4 En guise de conclusion

Comme nous venons de le voir et de manière synthétique, l'intervention des structures d'accompagnement trouve sa pertinence :

- lors de la recherche d'un emploi (employeur désireux de recruter une personne handicapée ou personne déficiente à la recherche d'une activité professionnelle) ;
- lors de la formation ou de la remise à niveau de la personne (réactivation ou acquisition de nouvelles connaissances ou compétences) ;
- lors de démarches administratives inhérentes au recrutement d'une personne handicapée (avantages, primes, législation, ...) ;
- lors de l'adaptation du poste et de l'environnement de travail, qu'il s'agisse d'un nouveau poste à concevoir pour la personne handicapée, ou d'une adaptation du poste occupé par celle-ci préalablement à sa déficience ou encore une réorientation de ses activités professionnelles au sein de la société qui l'occupe.

Il est essentiel de pouvoir concevoir, développer et mettre en place, dans chaque situation, une formule offrant un maximum de satisfaction pour les différents acteurs impliqués. En effet, la réussite de la majorité des insertions professionnelles ne peut être garantie que si un encadrement et un accompagnement sont assurés, tant au niveau de l'employeur qu'au niveau de la personne handicapée.





## *VIII Le travail d'accompagnement vu par les professionnels de ces services*

La Belgique se caractérise par l'importance de son secteur associatif. A la lecture d'un répertoire tel « Le Guide Social », le lecteur ne peut qu'être impressionné par la multitude d'initiatives et de services proposés par le secteur.

Cette richesse et cette diversité rendent bien difficile l'élaboration d'une nomenclature de référence des services proposés pour la personne handicapée tant les secteurs d'activités sont variés. Chaque association, centre de formation, service d'accompagnement, administration,... définit ses propres objectifs, missions à accomplir, public-cible, ...

Certains services travaillent spécifiquement la problématique de l'emploi, alors que d'autres ne l'abordent qu'en périphérie de leur action principale de formation, d'accompagnement à la vie journalière, de réadaptation,...

Il nous faut également souligner que toutes les personnes handicapées ne font pas appel à de tels services et cheminent parfois de manière autonomes et/ou en faisant appel aux services mis à la disposition pour tout en chacun. L'adaptation de ces services à l'accueil d'un public porteur d'un handicap est donc particulièrement important.

Nous aborderons les pratiques de ces services d'insertion professionnelle dans les lignes qui suivent, et ce avec l'objectif de mettre en exergue l'éventail des possibilités d'accompagnements et d'aides existants. Le recours judicieux à ces services, tant par la personne atteinte d'une déficience que d'un employeur, potentiel ou effectif, permet de trouver une aide efficace face aux difficultés suscitées par le handicap.

Ce travail ne nourrit pas l'ambition de présenter une description exhaustive des services proposés. Nous avons, dans un souci d'information et de démystification des apports de ces services, interrogés une dizaine d'entre eux, en relation avec la problématique de l'emploi.

### *1 METHODOLOGIE EMPLOYEE*

Un questionnaire dont l'objectif visait à mieux cibler les actions concrètes de ces services par rapport à l'emploi a été envoyé. Sur base des réponses et d'un guide d'entretien, nous avons repris contact par téléphone avec le professionnel ayant répondu au questionnaire afin d'approfondir et d'élargir certaines des problématiques abordées.

Nous présentons ci-après les résultats de ces questionnaires et entretiens en nous focalisant sur quelques grands axes de la problématique du handicap au travers de ces services par rapport à l'emploi.

## 2 *RESULTATS ET OBSERVATIONS*

### 2.1 **Types de prise en charge et apports face à la problématique du handicap**

La plupart des services contactés proposent surtout une intervention en amont de la rencontre entre l'employeur et la personne handicapée. Conscient de l'importance de devoir être « compétitif » avant d'aborder le monde du travail dit « ordinaire », ils définissent leurs actions comme étapes préalables visant à maximiser les chances de réussite de la rencontre entre un employeur et une personne handicapée.

Cette mise à niveau intervient dans différents domaines comme :

- la formation ;
- la motivation ;
- la sélection d'un type d'emploi ;
- la résolution de problèmes sans liens directs avec l'emploi (familiaux, logements, déplacements, dépressions, ...) mais devant être résolus avant de mener à bien un projet d'insertion professionnel ;
- ...

Une distinction importante entre la problématique du maintien à l'emploi et l'aide à la recherche et l'insertion dans nouvel emploi est constaté. L'approche des professionnels mais également la collaboration des employeurs et les résultats obtenus sont très différents et plus favorables dans la première situation.

### 2.2 **Contacts avec le monde du travail – les employeurs**

L'époque où un assistant social prenait son bâton de pèlerin et allait faire du porte à porte pour convaincre un employeur d'engager une personne handicapée semble révolu. Une approche plus professionnelle où le chercheur d'emploi tient une place centrale semble être privilégiée. La place du professionnel est alors double :

- Auprès du demandeur d'emploi en l'aidant et le soutenant dans sa recherche ou dans les étapes préliminaires à celle-ci (de façon très individualisée et différente selon le type de handicap et les missions du service)
- Auprès de l'employeur potentiel où ces services permettent de rassurer l'employeur face à la problématique du handicap et les démarches spécifiques à effectuer dans ce type d'embauche.

En ce qui concerne les stages, la construction de rapports privilégiés entre certains employeurs et services est mise en avant. Des services mettent en avant leur bonne connaissance du bassin d'emploi de leur région (ou d'un type d'emploi spécifiques du service).

Après l'embauche, les contacts avec l'employeur, mais aussi avec le bénéficiaire se font plus rare, même si certains services ont une obligation de suivi pendant plusieurs années.

Le travail d'accompagnement est surtout privilégié pendant les périodes de stages et d'essais dans l'entreprise.

## **2.3 Place des aménagements à mettre en place dans le processus d'insertion**

Certaines adaptations sont nécessaires bien avant l'engagement de la personne handicapée. Lors d'une formation par exemple, le candidat peut déjà avoir besoin d'une interface spécifique pour la prise de notes. Ces situations permettent à la personne handicapée de se présenter dès la sélection ou la rencontre de l'employeur avec son matériel spécifique et faire preuve plus aisément de ses capacités.

Les aménagements peuvent également amener à la création d'un nouveau poste de travail. La personne handicapée assure alors un certain nombre de tâches qui déchargent les autres postes de travail et permet à chacun de mieux se centrer sur sa fonction de base.

Certains employeurs assurent eux-mêmes les adaptations nécessaires à l'accueil d'un travailleur handicapé. La plupart des aménagements étant relativement simple à mettre en œuvre (adaptation de l'éclairage, modification de la hauteur du plan de travail, installation d'un plan incliné pour assurer l'accès en voiturette, ...) un atelier interne à l'entreprise peut s'en charger après prise de conseils auprès de professionnels.

## **2.4 Propositions d'améliorations à mettre en place pour une meilleure intégration de la personne handicapée**

L'utilisation des mesures favorisant l'accès à l'emploi (qu'elles soient grand public ou destinées spécifiquement à un public de personnes handicapées) est courant dans le processus d'insertion. Leur nombre et la complexité administrative est parfois vue comme un frein<sup>119</sup>. Stage, contrats d'essais, d'adaptation, ... sont pourtant les voies privilégiées pour démystifier la problématique du handicap dans le monde du travail.

Les pièges à l'emploi sont plusieurs fois dénoncés. La personne poursuit parfois l'ensemble d'un cursus de formation, de recherche d'emploi jusqu'aux démarches de sélections et se ravise face au faible intérêt financier voire l'insécurité pour l'avenir qu'apporte l'emploi proposé.

Si l'opportunité des quotas d'emploi de personnes handicapées reste un sujet de discussions entre partisans et détracteurs, l'absence du respect de ces mesures et l'absence de sanctions est vécu comme facteur d'injustice et de démotivation de certains candidats se voyant refuser un poste au profit d'une personne valide.

---

<sup>119</sup> A contrario, certains services mettent en avant leur bonne connaissance dans la législation des aides à l'emploi pour proposer une aide administrative à l'employeur.

## 2.5 Descriptions de postes de travail tenu par une personne handicapée et rôle du service d'aide.

Nous avons demandé à nos interlocuteurs de présenter un poste de travail tenu par une personne handicapée où son service était intervenu dans le processus d'embauche. Nous devons constater qu'il n'est pas facile pour les personnes interrogées de présenter de telles études de cas. Souvent, la connaissance de la situation est très parcellaire sur le parcours de la personne, les étapes par lesquelles elle est passée, ce qu'elle est devenue après l'embauche, ...

Nos interlocuteurs nous ont plusieurs fois renvoyé vers la personne handicapée elle-même qui est présentée comme la source d'information la plus complète pour parler de son parcours d'insertion. Nous faisons ce constat tant pour les services ayant une mission spécifiques que pour ceux, plus généraux présentant une gamme très larges de services. Dans le parcours d'insertion, ces services semblent intervenir pour remplir une mission bien spécifique (différente selon le service mais aussi le bénéficiaire et la situation) à un moment donné. Le recours à plusieurs services par la personnes handicapées doit aussi être mentionné. De bonnes collaborations sont rapportées, mais également, dans certaines situations, une certaine rivalité entre services doit être constatée.

Nous présentons ci-après, les quelques cas rapportés les plus complets et significatifs.

### Cas N°1

Dominique est une personne atteinte d'un traumatisme crânien, séquelle d'un accident de la route. Avant l'accident, il travaillait comme représentant pour une société agroalimentaire. L'importance de son temps de convalescence et l'évolution de son état de santé lui ont fait perdre cet emploi. Dominique n'a plus de séquelles physique de son accident et voudrait se réinsérer dans le monde du travail et est épaulé dans cette recherche par une ASBL spécialisée dans ce type de pathologie. Le premier travail mener par l'équipe de ce centre sera de développer avec Dominique un projet de réinsertion réaliste. En effet, le traumatisé crânien a souvent difficile de prendre conscience de ses nouvelles limites et se réfèrent souvent à ses capacité pré traumatique. Un stage dans un poste s'approchant du travail précédent aident Dominique a faire le deuil de ce type d'emploi et d'envisager une réorientation. Un second stage quelques mois plus tard, lui fait découvrir le travail d'employé de bureau.

En collaboration avec l'employeur, un poste spécifique est mis en place. Il s'agit surtout de réaliser le tri et l'archivage des documents utilisés dans les différents services. Ce poste n'existait pas au préalable et chaque service archivait à sa manière, ce qui rendait parfois le système de classement particulièrement anarchique. Dominique est aidé dans son travail par deux personnes relais qui connaissent bien ses compétences et limites.

Les adaptations suivantes ont été mises en place :

- réduction du temps de travail (2 fois ½ jour par semaine)
- absence de contrainte de temps dans un premier temps
- travail tâche par tâche
- programmation de temps de pause à espace régulier

Cette intégration évolue positivement à la satisfaction de l'employeur et du travailleur, l'ASBL intervient régulièrement pour évaluer la situation car à terme, Dominique pourrait travailler à mi-temps et avoir d'autres tâches à réaliser. Le projet de réinsertion est lancé depuis deux ans, le bénéficiaire travaille dans l'entreprise depuis six mois et une période de six mois semble encore nécessaire avant que l'équipe qui a pris en charge Dominique le considère comme un travailleur réinséré.

## Cas N°2

Suite à un traumatisme crânien, Pierre a de grosse séquelle de mémoire et de planification des tâches. Il était carrossier et après une période de revalidation suivant son accident, il a pu retrouver son emploi. Ce retour sur le lieu de travail s'est plutôt mal passé, de nombreuses erreurs étaient commises par Pierre qui prenait très mal les remarques de ses collègues et de son patron. Rapidement, la situation dégénéra et Pierre perdit son emploi. Après une période de chômage de quelques mois et différents essais (infructueux) chez d'autres patrons, il décide de se faire aider et prendre en charge par un service spécialisé. Cette prise en charge concerne également l'aide dans la vie quotidienne ou Pierre a de plus en plus difficile à s'assumer. Voulant continuer à travailler dans le domaine de la carrosserie, l'ergothérapeute du centre reprendra contact avec l'ancien employeur de Pierre qui évaluera la situation de la manière suivante : Pierre est toujours un bon carrossier, mais depuis son accident, il est devenu ingérable et ne parvient plus à gérer son travail avec un minimum d'autonomie.

Il est alors décidé de faire une nouvelle tentative dans l'entreprise, mais au sein d'une autre équipe, dans laquelle Pierre n'est pas connu. Entre temps, Pierre est pris en charge par un psychologue de l'équipe qui travail avec lui l'acceptation de son handicap, de ses nouvelles limites et des stratégies à mettre en place pour vivre au quotidien avec un minimum d'autonomie. Une rencontre est également organisée avec l'employeur pour lui expliquer les séquelles d'un traumatisme cranien et la façon dont celles-ci peuvent être gérées dans le cadre d'un poste de travail en milieu ordinaire.

Les adaptations suivantes ont été mises en place :

- réduction du temps de travail (mi-temps)
- reprise du travail à zéro connaissance
- travail tâche par tâche
- supervision directe d'un autre carrossier
- suppression de certaines tâches ( finition, peinture, ponçage à la machine)

Suite à un premier stage réussit, l'employeur a signé un contrat d'adaptation (CAP) avec cet ancien travailleur et compte l'engager si le CAP se déroule correctement.

### Cas N°3

Suite à un accident et une fracture au niveau de la colonne vertébrale, un informaticien se retrouve en chaise roulante manuelle. Travaillant auparavant comme indépendant et étant amené très régulièrement à se déplacer chez des clients, il ne peut continuer ce type de travail. Il se tourne alors vers un ancien client pour envisager une possibilité d'engagement comme employé. Si celui-ci est prêt à tenter cette intégration, un certain nombre de problèmes d'accessibilité, principalement physique doivent être résolus. L'ergothérapeute du centre de revalidation dans lequel est passé le travailleur sera appelé pour conseiller et orienter l'employeur dans les aménagements à effectuer.

Les adaptations suivantes ont été mises en place :

- Pose d'un plan incliné à l'entrée de l'entreprise
- Pose de plans inclinés à l'intérieur du bâtiment pour assurer au travailleur en voiturette une bonne mobilité au sein de l'entreprise
- Réorganisation du plan de travail pour qu'il soit accessible en chaise roulante.
- Création d'un système de rangement à basse hauteur pour les classeurs et documents dans le bureau
- Réservation d'une place de parking pour personne handicapée dans le parking du personnel

Remarque : aucune adaptation du poste de travail informatique n'a été nécessaire

Le travailleur réalise pratiquement toutes les activités d'un informaticien valide et n'a besoin d'aide que pour les déplacements d'ordinateurs, branchements sous les tables, ...

Les adaptations ont été réalisées en interne dans l'entreprise, sans demande de subside. Ce travailleur est engagé à durée indéterminée, l'entièreté de son salaire est pris en charge par l'employeur. Le travailleur étant aujourd'hui totalement autonome dans ses démarches professionnelles, le centre de réadaptation n'a plus de contact avec lui.

## **2.6 Quelques bonnes pratiques**

Etablir un guide de bonnes pratiques concernant l'emploi de personnes handicapées, et ce, quel que soit le handicap, le travail, ne peut être qu'incomplet, approximatif, ...

Les quelques bonnes pratiques présentées ci-dessous se limitent donc à quelques balises générales énoncées par nos interlocuteurs dans le cadre de nos interviews. Celles-ci pourront être complétées lors de situations spécifiques par la consultation d'ouvrage spécifique à un type de handicap, la rencontre d'une association, la visite d'un site Internet, ...

- Evaluer les capacités, motivations, points forts et faibles du candidat à l'emploi de façon objective et non en se basant sur les stéréotypes véhiculés sur ce type de personne. Pour ce faire, le respect et l'utilisation des mêmes procédures et outils d'évaluations que les candidats valides est important.

- Quand cela est nécessaire<sup>120</sup>, faire appel, en collaboration avec le travailleur handicapé à un opérateur spécialisé dans le handicap (service d'accompagnement, centre de formation, administration, ...).
- Etre ouvert aux possibilités d'aménagements du poste de travail en terme :
  - de technologies adaptées,
  - d'horaires,
  - de tâches à effectuer,
  - de procédures,
- Impliquer les collègues et la hiérarchie du travailleur handicapé en les informant de façon objective sur le handicap du travailleur, les limitations entraînées par celui-ci, le comment et pourquoi des aménagements du poste de travail.
- En dehors des spécificités propres dues au handicap, « gérer » le travailleur handicapé de la même façon que les autres travailleurs du service.
- Penser également aux possibilités de promotions et d'évolution de carrière pour le travailleur handicapé.
- Mettre en avant les effets positifs de l'embauche ou du maintien à l'emploi d'une personne handicapée dans l'entreprise.

---

<sup>120</sup> Le recours à ces opérateurs peut se faire en amont de l'embauche, pendant la procédure de sélection ou lorsque la personne est déjà opérationnelle sur le poste de travail.





# *Annexe 1*

*Illustration 1 - Vidéo loupe*



*Illustration 2 - Barrette braille*

*Illustration 3 - Embosseuse*



*Illustration 4 - Machine à lire*



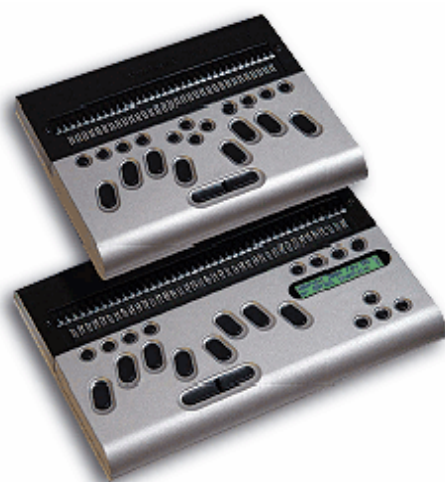
*Illustration 5 - Clavier braille*



*Illustration 6 - Logiciel d'agrandissement*



*Illustration 7 - Bloc-notes braille*

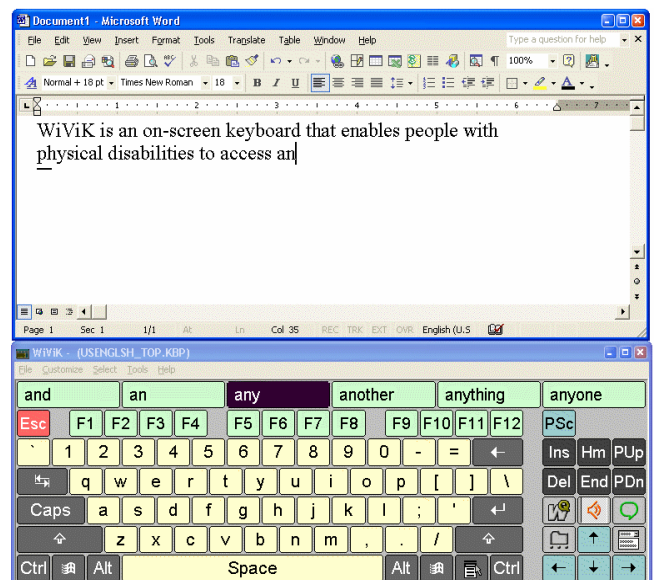


*Illustration 8 - Clavier adapté*



*Illustration 9 - Souris adaptée*

*Illustration 10 - Clavier virtuel*





## *Annexe 2*

*Centre de Ressources et d'Evaluation des Technologies pour les personnes Handicapées*

### *PRESENTATION DU CRETH ET OBJECTIFS*

Le CRETH est né d'un partenariat entre l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH), les Facultés Universitaires de Notre Dame de la Paix (FUNDP) et l'A.S.B.L. Psychologie, Aides Techniques et Handicap (PATH) le 1<sup>er</sup> janvier 1996.

Ses missions - information, formation, évaluation, prospection et développement - ont pour but d'améliorer l'insertion des personnes handicapées. Insertion scolaire pour le maintien de l'enfant handicapé en milieu ordinaire ; insertion professionnelle par l'aménagement de postes de travail dans le centre de formation ou chez l'employeur ; insertion sociale par l'aide à la vie journalière ; et l'insertion par la communication et l'expression.

Ses objectifs sont, donc, d'évaluer les besoins en ce qui concerne les technologies informatisées pour les personnes handicapées physiques, sensorielles et déficientes cognitives; de former à l'utilisation des technologies choisies; et de documenter et informer les utilisateurs, les professionnels, les accompagnateurs et les entreprises.

Le CRETH reçoit des demandes écrites émanant de personnes handicapées ou de services désirant être conseillés quant à l'aide technique la plus appropriée en vue d'une insertion scolaire, sociale et/ou professionnelle.

La première rencontre se déroule généralement dans les locaux du CRETH. Ce premier entretien est souvent l'occasion de **clarifier les besoins et projets** de la personne et, simultanément, de tester ses **capacités et compétences** ainsi que le matériel.

A la différence des firmes commerciales qui défendent leurs propres produits, les intervenants du CRETH sont neutres et autorisent une **comparaison** objective des différents types et marques existant sur le marché. Souvent, une visite sur le **lieu de vie** de la personne est nécessaire afin de s'assurer de l'adéquation de son environnement. Si la possibilité nous en est offerte, le matériel sera prêté à la personne pour une évaluation dans son cadre de vie.

Une fois ce travail terminé, il reste à rédiger le rapport pour l'agent du Bureau Régional en spécifiant et justifiant le type d'aide préconisée.

## **Analyse de la demande**

L'analyse de la demande est un préalable indispensable pour une personne handicapée à la recherche d'une technologie pouvant l'aider dans son travail et/ou sa vie quotidienne. Cette analyse commence lors du premier entretien. Pour réaliser l'analyse de manière adéquate, plusieurs informations doivent être recueillies par l'intervenant du CRETH.

Ces informations concernant la personne handicapée, son projet, le contexte d'utilisation de la technologie sont indispensables avant toute recherche d'un matériel adapté.

Le premier entretien avec un bénéficiaire peut être comparé à un entretien d'enquête où l'on cherche à connaître le parcours de vie de la personne, les difficultés qu'elle rencontre dans la vie quotidienne, scolaire ou professionnelle, sa connaissance du matériel existant et de son utilisation, son projet d'insertion. L'intervenant du CRETH doit véritablement faire une récolte d'informations pertinentes pour cerner la situation de la personne handicapée et recommander le matériel le plus adéquat.

Cette analyse de la demande s'est construite à partir de l'expérience des intervenants et non pas à partir d'une théorie universelle.

Voici ce qui en ressort :

## *1<sup>er</sup> P: Profil du bénéficiaire*

Pour la gestion du dossier, plusieurs informations administratives doivent être recueillies comme :

Nom, Prénom

Adresse, Numéro de téléphone

Date de naissance, Sexe

Handicap

Bureau régional, l'agent traitant et Numéro de dossier AWIPH

Date de réception de la demande

Date du premier entretien

(Une fiche individuelle du bénéficiaire a déjà été construite)

En outre, ces informations permettent de créer des statistiques sur la population, le type de handicap.

Des informations sur le handicap sont aussi nécessaires. Concernant:

- Le type de handicap (physique, sensoriel et/ou mental) ou maladie ;
- L'étiologie (congénital ou acquis) ;
- Les troubles associés ;
- L'évolution possible ;

Une mise en évidence des capacités et incapacités de la personne constitue aussi un champ important à explorer. La connaissance des compétences restantes permettra d'orienter la recherche d'une aide technologique. En fonction du type de matériel demandé, il faudrait s'informer sur les capacités requises pour utiliser tel type de matériel et faire le lien avec celles de la personne.

Capacités d'un point de vue cognitif (capacités mnésiques, d'apprentissage, d'attention, de prise de décision et d'adaptation), moteur (mobilité, force, contrôle des mouvements), sensoriel (visuel et auditif) et capacité de communication.

Connaître, également, les stratégies de compensation que la personne et son entourage ont développées, permet d'éviter des situations trop conflictuelles avec une technologie mais aussi déterminer comment se débrouille la personne handicapée dans la vie quotidienne, scolaire et/ou professionnelle.

## *2<sup>ème</sup> P: Parcours du bénéficiaire*

Partant du principe que la connaissance du passé permet d'anticiper l'avenir, les informations suivantes devraient être abordées :

- Anamnèse : Connaître l'histoire de vie de la personne et sa situation actuelle permet de mieux cerner la demande et de mettre en évidence les pré-requis déjà mis en place par son parcours. Son parcours scolaire, les diplômes obtenus peuvent donner certaines indications ainsi que sa situation professionnelle actuelle mais aussi son parcours dans le monde du travail ;
- Situer son entourage familial et institutionnel permet de mettre sur pied des collaborations et de manière indirecte, de connaître mieux la personne handicapée. L'entourage peut porter un regard enrichissant sur la personne et son handicap. De plus, intégrer les professionnels dans le projet permet d'alléger l'intervention du CRETH et de garantir un accompagnement pertinent après l'évaluation technique. Enfin, cerner l'acceptation du handicap par les proches permet d'anticiper certains échecs et certaines difficultés ;
- Déterminer l'historique de la prise en charge par des institutions ou des associations qui seraient intervenues.



Déterminer la demande d'un point de vue du :

- Type de matériel demandé
- Contexte d'utilisation: vie quotidienne, scolaire ou professionnel
- Situer les connaissances du bénéficiaire par rapport aux technologies et à l'informatique et déterminer le type de matériel déjà à sa disposition à domicile et/ou sur son lieu de travail
- Qu'est-ce qui a amené la personne à s'orienter vers une technologie ?
- Quels sont les associations ou services qui pourraient intervenir pour soutenir le projet?

A la fin du premier entretien, dans l'idéal les différents protagonistes doivent avoir en leur possession, diverses informations.

Concernant l'intervenant du CRETH, le guide d'analyse de la demande doit être complet pour orienter la recherche d'aides techniques et effectuer des essais pertinents.

Concernant le bénéficiaire, il doit être au clair avec le fonctionnement du CRETH et de l'AWIPH. Un cadre doit avoir été défini quant à l'intervention du CRETH et ses limites sous forme d'un contrat, par exemple.

Par ce contrat, le bénéficiaire connaît ce qu'on attend de lui et ce qu'il peut attendre de l'intervenant. Il doit connaître également les différentes étapes de son dossier et leur planification.

Concernant les institutions, une convention devra être établie avant toute collaboration à long terme. Le rôle et les attentes de chacun peuvent ainsi être définis cadrant la demande et évitant par-là certains débordements et malentendus.



# PROCEDURE DE SUIVI DE DOSSIER

---

## 1 Evaluation de la demande

Chaque demande nécessite l'**évaluation des besoins**. Cette évaluation réclame non seulement de tenir compte de l'impact positif que cet outil peut avoir sur l'environnement familial et professionnel de la personne, mais aussi du coût relatif à son utilisation. Selon les cas, cette analyse peut exiger plusieurs rencontres et être réévaluée à différentes reprises.

Plusieurs paramètres sont à examiner :

- Il est primordial d'analyser consciencieusement le projet et le contexte de vie de la personne. Nous intervenons toujours dans un domaine de relations humaines qui s'inscrivent dans un **système relationnel dynamique**. L'arrivée de l'outil peut modifier la qualité des relations en les améliorant mais peut aussi les détériorer. L'aide technique, quelle qu'elle soit, a l'ambition de rendre la personne plus autonome. En contrepartie, les ressources humaines devenant moins nécessaires, le risque pour la personne de se retrouver seule existe. L'entourage peut aussi se sentir menacé et rejeter cette aide matérielle.
- L'évaluation doit aussi prendre en compte les attentes et espérances de la personne. Avec certains bénéficiaires, il faut **démystifier** l'outil informatique. Si le deuil du handicap n'est pas encore dépassé et que l'espoir d'un miracle grâce à la technologie demeure, il faut veiller à recadrer les capacités et les limites de l'aide spécialisée.
- Chaque aide technique requiert un apprentissage plus ou moins long à son utilisation. **L'investissement** demandé pour la prise en main du matériel peut parfois être assez intense. L'intervenant doit s'assurer que la personne et son entourage familial et professionnel ont la capacité et la motivation pour s'adapter à l'utilisation de ce nouvel outil.

Il est parfois indispensable de se rencontrer plusieurs fois tant pour l'évaluation du projet que pour le choix de l'outil, des éléments nouveaux pouvant apparaître et modifier les évaluations précédentes. Ceci est particulièrement vrai pour les aides à la communication qui demandent une évaluation approfondie des besoins et capacités.

Quant aux **besoins non solutionnés** ou engendrés par la technologie (par exemple, manque de connaissance en informatique), nous tentons d'y trouver une solution dans la mesure de nos capacités. Dans certains cas nous réorientons la personne vers d'autres services plus compétents en la matière. C'est la cas de l'accompagnement pédagogique qui pose beaucoup de questions et que nous ne pouvons pas prendre en charge. L'analyse de la demande implique toujours un partenariat entre le demandeur, les services, les professionnels qui l'accompagnent et le CRETH. C'est ce partenariat que nous souhaitons développer.

## 2 Bilan des capacités et compétences

Le bilan des capacités et compétences de la personne permet de définir la possibilité ou l'incompatibilité du projet avec le savoir-faire et le savoir être de l'individu.

Ce bilan est en relation avec l'analyse du projet et l'évaluation de la technologie. Ce bilan sera non seulement utile pour déceler les troubles mais aussi pour mettre en évidence les capacités résiduelles à partir desquelles la technologie pourra être proposée.

Les premières données recueillies sont généralement apportées par la personne elle-même et son entourage. Un rapport (para)-médical n'est pas obligatoire mais est toujours très informatif et complète les données par des critères moins subjectifs. Les résultats obtenus au CRETH peuvent être biaisés car le cadre des tests est d'une part, artificiel et d'autre part, limité dans le temps. C'est pourquoi il est toujours intéressant de connaître l'opinion des parents ou des accompagnants, souvent plus aptes à évaluer les capacités et les compétences que l'intervenant du CRETH. Cependant, en testant différents outils avec le bénéficiaire, de nouvelles données apparaissent, complétant les informations que celui-ci peut apporter.

## **3 Evaluation de l'aide technique**

### **3.1 Tests au CRETH**

Notre première mission et principale raison d'être est de rechercher le moyen technologique le plus adapté à la personne (s'il existe) lui permettant de répondre au mieux à son projet de vie et de s'insérer socialement et professionnellement dans la société. Ceci demande de se former continuellement au matériel existant sur le marché et de connaître les possibilités de son exploitation.

A partir de l'analyse de la demande et du bilan des capacités, l'intervenant peut proposer différents outils à finalité commune mais avec des caractéristiques différentes. Le rôle de l'intervenant est d'évaluer la pertinence de l'outil au cadre de vie, certains étant plus adaptables que d'autres selon les situations d'utilisation.

### **3.2 Tests dans le milieu de vie**

Si le bénéficiaire ou la personne qui l'accompagne dans son projet, est dans l'impossibilité de se déplacer, l'intervenant du CRETH se rend au domicile ou sur le lieu de travail. Le déplacement est par ailleurs souvent nécessaire pour évaluer l'adéquation du matériel à l'environnement et au mode de vie.

Afin de limiter ces trajets qui requièrent beaucoup de temps et d'énergie, l'équipe du CRETH demande de plus en plus fréquemment aux bénéficiaires et aux personnes ressources de se déplacer à Namur.

Le matériel n'étant pas toujours transportable, il est souvent indispensable que le bénéficiaire se rende dans la salle de testing du CRETH. De plus, il est dans notre philosophie d'action d'accompagner la personne dans son mouvement mais pas de réaliser son projet à sa place. Notre objectif étant de la rendre la plus autonome possible en l'impliquant dans son propre projet. Plus de contacts téléphoniques limite aussi les déplacements inutiles.

### 3.3 Prêt de matériel

Si cela s'avère nécessaire et dans la mesure du possible, le CRETH prête du matériel que la personne peut exploiter sur son lieu de vie et évaluer par elle-même l'outil spécifique répondant le mieux à ses besoins. Elle peut ainsi se rendre compte, parfois en comparant plusieurs instruments, l'adéquation du produit après exploitation. En effet, il est parfois nécessaire d'exploiter pleinement l'outil en milieu naturel pour prendre conscience de ses possibilités et de ses limites. Ceci est particulièrement vrai pour les prothèses d'aide à la communication qui ne prennent leur sens que dans la vie journalière.

### 3.4 Evaluation et décision finales

Ce n'est qu'après avoir terminé l'analyse du projet et des compétences, recherché et testé les différents outils que l'intervenant pourra rechercher et déterminer l'outil celui qui répond le mieux aux attentes du bénéficiaire. Chaque demande est individuelle et particulière, cette évaluation devra tenir compte de l'avis du bénéficiaire quant aux avantages et inconvénients de l'exploitation de l'aide technique.

Il se peut que la personne handicapée ou son entourage ne soit pas entièrement satisfait de la technologie proposée. Il est alors opportun de redéfinir la demande, les capacités et de rechercher un autre type d'aide.

## **4 Rédaction du rapport**

Le CRETH est reconnu par l'A.W.I.P.H. en tant que centre expert d'évaluation des aides techniques. Lorsqu'une personne atteinte d'un handicap introduit une demande d'intervention, il se peut que l'Agence ait besoin de plus de précisions. Il ressort des missions du CRETH de spécifier et de justifier dans un rapport à l'Agence le type d'aide préconisée après évaluation de la demande.

## **5 Suivi du bénéficiaire**

Une fois que le bénéficiaire possède son matériel, si la personne en exprime le besoin, le SATIH peut prendre le relais du CRETH et assure une **formation** à la prise en main du matériel afin d'être pleinement exploité.

A l'avenir, s'il s'agit de matériel ordinaire (logiciels de base en bureautique par exemple), il serait préférable que la personne entreprenne elle-même les démarches de recherche de formation. Le rôle du SATIH est d'accompagner la personne dans son parcours et non pas de le réaliser à sa place. Il est aussi plus avantageux de fonctionner dans une dynamique de formation collective plutôt qu'individuelle, qui assure un gain de temps. De plus, les questions de certains participants peuvent profiter à d'autres.

# REFERENCES

## BIBLIOGRAPHIQUES

Ledrut, R., in Pelosse, J., L'employabilité un concept qui fait recette dans le monde de la gestion des ressources humaines. Orient'action- Actes du congrès, 1996

Perriolat, R., L'adéquation des postes, in Traité de Psychologie du travail, Lévy, Leboyer, PUY, 1987

Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois, outil de l'ANPE

Collignon Patrick, L'informatique au service des handicapés, OEM, Paris, 2003

Mercier Michel, L'expertise technologique à visage humain : Centre de ressource et d'évaluation des technologies adaptées aux personnes handicapées, in Confluent, volume 316

Lalive Antoine, L'ergonomie, PUF, 1981

Leplat Jacques, Cuny Xavier, Introduction à la psychologie du travail, PUF, 1984

Mercier Michel, Accompagnement - Télétravail - Personnes handicapées, FUNDP, recherche non publiée, mars 2000



Facultés universitaires Notre Dame de la Paix  
FUNDP Namur  
Département de Psychologie  
Resp. : Prof. Michel Mercier



Hoger instituut voor de arbeid  
K.U.Leuven

# L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale

Etude réalisée pour le compte du SPF Personnel & Organisation

Partie II

Chapitre IV : La situation actuelle à l'administration fédérale

Réalisation et coordination :  
Jean-Pierre Binamé (FUNDP)

Avec la collaboration de :  
Steven Vos et Joost Bollens (HIVA)  
Virginie Depotter, Anne De Muelenaere et Michel Grawez (FUNDP)  
Vincent Collin (CRETH)  
Thérèse-Marie Bouchat et Philippe Defeyt

Rapport final  
Août 2004

# Chapitre IV : La situation actuelle à l'administration fédérale

## *I Présence quantitative des personnes avec handicap*

### *1 PRESENCE DES FONCTIONNAIRES EN SITUATION DE HANDICAP A L'ADMINISTRATION FEDERALE*

#### **1.1 Méthodologie**

##### 1.1.1 Quel concept de handicap ?

Dans le cadre de cette étude, nous considérons comme étant une personne avec handicap toute personne chez qui l'interaction entre environnement de travail, problèmes physiques et caractéristiques personnelles constitue une source de difficulté significative (cfr la nouvelle définition internationale du handicap rappelée au chapitre III).

Cela concerne donc autant les personnes classiquement considérées comme « handicapées » parce que ayant une déficience physique ou mentale congénitale que celles limitées physiquement (et/ou mentalement) à la suite d'un accident ou d'une maladie chronique survenu au cours de leur vie adulte (ou de leur jeunesse) ; pour autant que ces déficiences constituent effectivement un obstacle significatif dans leur vie quotidienne et dans leur vie professionnelle, du fait d'un environnement ou de conditions de travail inadaptés à leur situation.

Ceci signifie que nous nous intéressons tout autant aux personnes officiellement reconnues handicapées par des organismes spécialisés au niveau régional ou fédéral qu'à celles qui ne le sont pas ; aux personnes déjà handicapées lorsqu'elles sont entrées à l'administration fédérale qu'à celles qui le sont devenues par la suite.

Cela signifie enfin que nous nous intéressons autant à l'accès à l'emploi pour les personnes marquées un handicap, congénital ou non, qu'au maintien en emploi des fonctionnaires que leurs problèmes de santé menace d'un licenciement (contractuels) ou d'une mise en pension prématurée pour raison dite médicale (statutaires).



## 1.1.2 Quelles sources d'information ?

Pour apprécier l'importance quantitative des fonctionnaires en situation de handicap au sein de l'administration fédérale, nous avons eu recours à trois sources d'information :

- Un recensement (enquête quantitative) que nous avons lancé auprès de chaque SPF et ayant pour but d'actualiser et de mieux détailler des chiffres produits périodiquement par le Service du personnel. Ce sont les personnes de contact (réseau) mises en place dans le cadre du programme Diversité qui ont veillé à récolter ces données auprès du service personnel de leur SPF ; qu'ils en soient remerciés.
- Les statistiques du Service de santé administratif (Medex) relatives aux personnes inaptes physiquement et admises ou non à poursuivre leur travail sous certaines conditions ; qu'il en soit lui aussi remercié.
- Les résultats de l'enquête anonyme libre diffusée par le magazine Fedra, laquelle portait essentiellement sur les problèmes rencontrés par les personnes avec handicap ou problème de santé travaillant à l'administration fédérale.

Pour être complet, signalons que le SPF Finances nous a également communiqué une statistique abrégée (nombre par niveau ou genre ou statut) des fonctionnaires de son département mentionnant l'existence d'un handicap dans leur déclaration fiscale.

## 1.1.3 Apports et limites de chaque source d'information

### **L'enquête quantitative ou recensement**

L'enquête quantitative nous a permis de :

- Recenser les fonctionnaires officiellement recensés comme ayant un handicap ; il s'agit en fait de statutaires qui sont entrés dans l'administration du fait de leur handicap reconnu, essentiellement dans le cadre de l'obligation d'emploi (loi de 1972) ; donc avec une procédure de recrutement spécifique.
- Préciser leurs caractéristiques administratives (SPF, ancienneté, niveau hiérarchique, fonction, région de résidence administrative, temps de travail et activité) et personnelles (âge, genre, niveau d'études) ; en tout cas dans la plupart des SPF<sup>1</sup>.

Les résultats de ce recensement ne concernent donc qu'une partie des fonctionnaires en situation de handicap ; en effet, il est connu que d'autres fonctionnaires avec handicap ont réussi à entrer dans l'administration par les voies traditionnelles, tandis que des fonctionnaires ont été confrontés au handicap ou à un problème de santé après leur entrée en service.

De plus, ce recensement ne nous permet pas de préciser la nature du handicap (sensoriel, moteur, mental, etc..) ni son origine (congénitale, accidentelle et/ou à la suite d'une maladie). En effet, cette information aurait requis une investigation plus poussée, allant au-delà des données disponibles au sein des services du personnel, ainsi que des mesures spéciales de protection de la vie privée.

---

<sup>1</sup> Le SPF des Finances est le principal SPF qui n'a pas été en mesure de nous fournir ces données détaillées. Le SPF Economie ne nous a pas communiqué non plus le niveau hiérarchique des personnes concernées, tandis que le niveau d'études était non communiqué ou inconnu dans une bonne partie des réponses.

## **Les statistiques du Service de santé administratif**

Ces statistiques ont pour avantage de nous faire:

- Connaître le nombre de personnes ayant subi un examen médical visant à vérifier s'ils remplissaient les conditions pour être admis à la pension anticipée pour motifs de santé, ainsi que le nombre de celles qui étaient mises en pension anticipée (de façon temporaire ou définitive) ou étaient maintenues en emploi sous certaines conditions.
- Préciser leur SPF employeur, leur âge et leur régime linguistique (ainsi que leur Région de domicile).

Pour des raisons de protection de la vie privée, nous ne connaissons pas leurs problèmes de santé. Nous manquons également d'informations sur leur niveau hiérarchique et leur ancienneté ainsi que sur les mesures de réadaptation dont certaines ont pu bénéficier.

Il faut noter que les autres personnes qui, en raison d'un problème de santé et à la suite d'une intervention éventuelle du Service de prévention, ont fait également l'objet d'une adaptation de leur travail (ou poste de travail ou durée de travail) ne nous sont pas connues.

### **L'enquête Fedra**

L'intérêt de cette enquête est qu'elle nous a permis de :

- Préciser la nature du handicap et son origine (congénitale ou non) chez ceux qui ont accepté de répondre à l'enquête, généralement ceux qui vivaient des difficultés particulières.
- Estimer parmi les répondants la proportion des personnes ayant bénéficié d'un recrutement spécifique et celles entrées dans l'administration par les voies traditionnelles ou ayant connu un handicap au cours de leur vie à l'administration fédérale.

Comme cette enquête était libre, elle n'est cependant pas statistiquement représentative, même si le nombre de répondants est déjà appréciable (près de 140 personnes). Autre limite : pour des raisons de protection de la vie privée, nous avons préféré ne pas demander aux répondants quel était leur SPF employeur.

## **1.2 Les bénéficiaires d'un recrutement spécifique**

Nous examinerons d'abord leur situation globale par SPF, niveau hiérarchique, fonction et par genre, afin notamment de vérifier si le quota est effectivement atteint. Nous tenterons ensuite d'analyser leurs caractéristiques en termes d'ancienneté, niveau d'études, âge et durée du travail, ainsi que les éventuelles spécificités par lieu de travail (Région).

## 1.2.1 Situation globale

### Répartition par SPF

Nombre par SPF (valeurs absolues ) (par ordre décroissant de % dans les effectifs)

SPF	Fonctionnaires avec handicap recensés en 2004	Résultats de l'enquête 2003	Effectifs du SPF 2001	Chiffres 2004 en % des effectifs 2001 du SPF
Défense	86	89	2.225	3,87%
Mobilité	32	33	1.096	2,92%
P&O	10	10	385	2,60%
Santé publique	18	19	720	2,50%
Emploi	26	30	1.111	2,34%
Intérieur	43	42	2.211	1,95%
Affaires étrangères	23	23	1.278	1,80%
Justice adm centrale	16	16	941	1,70%
Sécurité sociale	15	25	1.389	1,08%
Finances	129	582	27.981	0,46%
Economie, PME, Classes Moyennes et Energie	62	68	?	?
Budget	3	0	?	?
ICT	0	0		0%
Chancellerie	0	0		0%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>937</b>	<b>60.000</b>	<b>0,59%</b>

Plusieurs enseignements peuvent être tirés de ces chiffres :

- Tout d'abord, on constate que les fonctionnaires recensés avec handicap et en service aux Finances sont nettement moins nombreux que ceux déclarés lors des recensements précédents <sup>2</sup>.
- Contrairement à ce qui est souvent affirmé, le « quota » des 1.200 (2%) personnes avec handicap n'est pas atteint à l'administration fédérale ; loin de là !
- A une exception près (le SPF Economie), le nombre de ces personnes avec handicap reste stable ou continue de décroître chaque année. A titre de comparaison, un précédent recensement analogue à celui de 2003, faisait état d'un total de 998 personnes au 27/01/2000.

---

<sup>2</sup> Selon les renseignements complémentaires que nous avons obtenus, l'écart provient du fait que les chiffres précédents se rapportaient au nombre d'autorisations de recrutement, non aux personnes effectivement en fonction.

- La situation est inégale d'un SPF à l'autre. En effet, quelques SPF, principalement celui de la Défense, mais aussi les SPF Mobilité, P&O, Santé publique et Emploi se caractérisent par un taux d'emploi des « personnes avec handicap » supérieur à 2% ; tandis que trois autres SPF (Intérieur, Affaires étrangères et Justice - administration centrale) en sont proches. Par contre, le SPF Sécurité sociale, la Chancellerie et surtout le SPF Finances se caractérisent par une très faible présence de personnes avec handicap ainsi recrutées.

## Détail par niveau hiérarchique

Nombre par SPF (valeurs absolues)

SPF	Niveau hiérarchique				Sous-total
	A	B	C	D	
Affaires étrangères	6	2	2	13	
Budget	1	2			
Défense	3		7	76	
Finances	10	21	29	60	
Economie, PME, Cl. M., Energie	?	?	?	?	?
Emploi	2	4	4	16	
Intérieur		3	18	22	
Justice adm centrale	1	1	4	10	
Mobilité	4		9	19	
P&O			3	7	
Santé publique	2	1	3	12	
Sécurité sociale	2		2	11	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>81</b>	<b>246</b>	<b>392</b>

On constate que les fonctionnaires recensés avec handicap sont très nettement sur-représentés au niveau D (11% des effectifs 2001, dont 15% des hommes), alors qu'ils sont tout aussi nettement sous-représentés au niveau A (0.3% des effectifs 2001, dont 0.1% des femmes).

## Taux de présence par niveau hiérarchique

		Recensement 2003	Effectifs totaux 2001	Taux de présence
<b>Niveau D</b>	Hommes	160	1.035	15,4%
	Femmes	86	1.220	7,1%
	<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>2.255</b>	<b>10,9%</b>
<b>Niveau A</b>	Hommes	29	7.221	0,4%
	Femmes	2	2.842	0,1%
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>10.063</b>	<b>0,3%</b>

Par rapport aux autres SPF, cette disparité est moins forte au SPF Affaires étrangères (et Budget), tandis qu'elle est plus inquiétante à la Défense (ainsi qu'au P&O et à la Sécurité sociale) où un très grand nombre de fonctionnaires avec handicap sont occupés dans des postes de niveau D.

Nombre par SPF et par niveau hiérarchique (en %)

SPF	Niveau hiérarchique				Sous-total
	A	B	C	D	
<b>Affaires étrangères</b>	26,1%	8,7%	8,7%	56,5%	100,0%
<b>Budget</b>	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Défense</b>	3,5%	0,0%	8,1%	88,4%	100,0%
<b>Finances</b>	8,3%	17,5%	24,2%	50,0%	100,0%
<b>Emploi</b>	7,7%	15,4%	15,4%	61,5%	100,0%
<b>Intérieur</b>	0,0%	7,0%	41,9%	51,2%	100,0%
<b>Justice adm centrale</b>	6,3%	6,3%	25,0%	62,5%	100,0%
<b>Mobilité</b>	12,5%	0,0%	28,1%	59,4%	100,0%
<b>P&amp;O</b>	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	100,0%
<b>Santé publique</b>	11,1%	5,6%	16,7%	66,7%	100,0%
<b>Sécurité sociale</b>	13,3%	0,0%	13,3%	73,3%	100,0%
<b>Sous-total (sans le SPF Economie,...)</b>	<b>7,9%</b>	<b>8,7%</b>	<b>20,7%</b>	<b>62,8%</b>	<b>100,0%</b>

Une éventuelle « spécialisation » des fonctionnaires avec handicap dans certains travaux , bureaux ou ateliers ne constitue pas souvent une voie optimale en matière d'intégration professionnelle et de valorisation des compétences personnelles. Le questionnaire de recensement adressé aux divers SPF s'est donc intéressé à la fonction qu'ils exerçaient.

Malheureusement, le titre de la fonction occupée n'est pas suffisant pour se faire une idée des tâches précises à réaliser. On notera simplement noter la présence de traducteurs et d'informaticiens parmi les fonctionnaires handicapés d'un certain niveau de qualification.

### Fonctions occupées par niveau hiérarchique

Niveau hiérarchique	Fonction	Total
<b>A</b>	Attaché des finances	1
	Conseiller	4
	Conseiller adjoint	7
	Conseiller général	2
	Directeur	1
	Ingénieur industriel	1
	Ingénieur industriel - directeur	1
	Interprète-traducteur-directeur	1
	Pharmacien	2
	Traducteur-reviseur-directeur	1
<b>Sous-total</b>		<b>21</b>
<b>B</b>	Agent Imprimeur	1
	Chef administratif	1
	Conseiller	1
	Expert financier	1
	Expert technique	3
	Greffier principal	1
	Programmeur	1
	Secrétaire	1
	Spécialiste ICT	1
	Traducteur principal	1
	Vérificateur	1
<b>Sous-total</b>		<b>13</b>
<b>C</b>	Assistant administratif	44
	Assistant comptable	1
	Assistant technique	1
	Conseiller adjoint	4
	Conseiller administratif	1
	Controleur Transport Terrestre	1
<b>Sous-total</b>		<b>52</b>
<b>D</b>	Accueil	2
	Collaborateur administratif	131
	Collaborateur technique	45
	Gardien	1
	Huissier	6
	Téléphoniste	1
<b>Sous-total</b>		<b>186</b>

<b>Non précisé</b>	Assistant administratif	8
	Chef administratif	1
	Collaborateur administratif	40
	Collaborateur technique	6
	Conseiller adjoint	2
	Contrôleur	1
	Expert ICT	1
	Expert technique	1
	Moniteur	2
<b>Sous-total</b>	<b>62</b>	
<b>Total</b>	<b>334</b>	

## Par genre

Curieusement, les femmes sont sous-représentées parmi les fonctionnaires recensés officiellement avec un handicap et ayant bénéficié d'une procédure de recrutement spécifique. Ceci peut s'expliquer en partie, mais en partie seulement, par le fait qu'elles sont aussi un peu moins nombreuses parmi les personnes handicapées bénéficiant d'une reconnaissance administrative (régionale ou fédérale). Par rapport aux autres SPF, la situation serait un peu moins grave aux Finances, mais pire au SPF Economie.

Par ailleurs, cette sous-représentation s'aggrave nettement parmi les fonctionnaires avec handicap qui sont recensés au niveau A : une seule femme est présente à ce niveau ! Ceci suggère un cumul de discriminations directes ou indirectes.

### Présence par SPF et par genre

Niveau hiérarchique	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
<b><u>SPF hors Finances et Economie</u></b>			
<b>A</b>	20	1	21
<b>B</b>	9	4	13
<b>C</b>	35	17	52
<b>D</b>	121	65	186
<b>Finances</b>	74	46	120
<b>Economie, PME, CLM., énergie</b>	47	15	62
<b>Total</b>	306	148	454
<b>Idem en %</b>	67,4%	32,6%	100,0%

## 1.2.2 Analyse détaillée

Le but de cette analyse plus détaillée est d'examiner s'il existe un lien entre certaines caractéristiques administratives des fonctionnaires recensés ou entre certaines de leurs caractéristiques administratives et certaines de leurs caractéristiques personnelles.

Nous nous contenterons d'examiner si :

- la ventilation par niveau hiérarchique ou par niveau d'études est la même chez ceux plus récemment engagés et chez les plus anciens, chez les jeunes et les moins jeunes ; si elle varie par Région de résidence administrative ; ou encore si la ventilation par niveau hiérarchique correspond à la ventilation par niveau d'études.
- la répartition par genre, âge ou temps de travail diffère d'une Région à l'autre.
- l'âge ou le genre ont évolué dans le temps et sont liés à un certain niveau d'ancienneté.
- la durée du travail (ou le fait d'être ou non actif) varient selon l'âge, le niveau hiérarchique ou le niveau d'études.

Rappelons que certaines données n'ont pas été communiquées par tous les SPF. L'analyse détaillée ne s'applique donc pas toujours à l'ensemble de ces fonctionnaires recensés.

### **Par niveau hiérarchique ou niveau d'études**

#### *SELON L'ANCIENNETE*

##### Ancienneté par niveau hiérarchique

Niveau hiérarchique	Ancienneté					Total
	Moins de 10 ans	10 à moins de 20 ans	20 à moins de 25 ans	25 à moins de 32 ans	32 ans et plus	
<b>A</b>	4,8%	14,3%	28,6%	52,4%	0,0%	100,0%
<b>B</b>	7,7%	23,1%	15,4%	38,5%	15,4%	100,0%
<b>C</b>	15,4%	23,1%	13,5%	40,4%	7,7%	100,0%
<b>D</b>	3,8%	18,3%	21,5%	51,1%	5,4%	100,0%
<b>?</b>	4,8%	33,9%	46,8%	14,5%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	6,0%	21,9%	25,1%	42,2%	4,8%	100,0%

Les niveaux A et D sont donc davantage représentés parmi les fonctionnaires recrutés entre 1973 et 1980 (25 à moins de 32 ans d'ancienneté) tandis que chez ceux de niveaux C, les recrutements récents sont plus fréquents. Chez les niveaux B, on trouve davantage de personnes recrutées avant 1973.

Comme le montre le tableau ci-dessous, les personnes recensées avec handicap et ayant une très faible qualification (diplôme de l'enseignement primaire) sont proportionnellement plus nombreuses parmi celles dont l'ancienneté est la plus élevée (engagement avant 1972), tandis qu'elles seraient complètement absentes des recrutements opérés dans les dix dernières années. Pour les autres niveaux d'études, on remarque une assez grande stabilité, la seule exception demeurant les diplômés de l'enseignement supérieur, universitaire ou non universitaire, qui sont devenus plus fréquents dans les recrutements des 10 dernières années.



## Par ancienneté et niveau d'études

Ancienneté	Etudes						Sous-total	?
	Primaires ou moins	Secondaire inférieur	Secondaire supérieur	Supérieur non universitaire	Universitaire	Autre		
<b>Moins de 10 ans</b>	0,0%	40,0%	30,0%	10,0%	20,0%	0,0%	100,0%	50,0%
<b>10 à moins de 20 ans</b>	41,2%	23,5%	20,6%	5,9%	8,8%	0,0%	100,0%	53,4%
<b>20 à moins de 25 ans</b>	39,5%	27,9%	11,6%	4,7%	14,0%	2,3%	100,0%	48,8%
<b>25 à moins de 32 ans</b>	45,1%	33,0%	12,1%	0,0%	9,9%	0,0%	100,0%	35,5%
<b>32 ans et plus</b>	63,6%	9,1%	18,2%	0,0%	9,1%	0,0%	100,0%	31,3%
<b>Total</b>	41,8%	29,1%	14,8%	2,6%	11,1%	0,5%	100,0%	43,4%

On constate aussi que plusieurs fonctionnaires avec handicap ayant terminé des études universitaires ne sont pas occupés à des fonctions de niveau A, l'inverse étant beaucoup plus rare. De même, on notera avec un certain étonnement que certains fonctionnaires ayant leur diplôme de l'enseignement supérieur sont classés en niveau D !

## Niveau d'études par niveau hiérarchique

Etudes	Niveau hiérarchique				Total
	A	B	C	D	
<b>Universitaire</b>	15	2	4		26
<b>Supérieur non universitaire</b>	1	3	1		9
<b>Secondaire supérieur</b>	1	3	16	8	31
<b>Secondaire inférieur</b>			8	47	57
<b>Primaires ou moins</b>		1	1	77	80
<b>Autre</b>				1	1
<b>Total</b>	17	9	30	133	189

## ***SELON L'AGE***

Comme pour l'ensemble des fonctionnaires de l'administration fédérale, la structure d'âge des fonctionnaires recensés avec handicap est déséquilibrée : 39% ont plus de 60 ans ! Sans mesures actives pour lever les obstacles à leur embauche ou faciliter leur recrutement, leur nombre risque donc de chuter fortement dans les années à venir..

L'analyse détaillée par niveau d'études et âge confirme aussi les résultats précédents : les universitaires avec handicap qui sont recensés sont proportionnellement plus âgés ; il en va de même pour ceux dont le niveau d'études est le plus bas. Ce ne serait que parmi les diplômés

de l'enseignement supérieur non universitaire que l'on peut trouver des jeunes de moins de 30 ans avec handicap.

### Par niveau d'études et par âge

Etudes	Age					Total
	Moins de 30 ans	30 à moins de 40 ans	40 à moins de 50 ans	50 à moins de 60 ans	60 ans et plus	
<b>Primaires ou moins</b>	0,0%	5,1%	44,3%	45,6%	5,1%	100,0%
<b>Secondaire inférieur</b>	1,8%	10,9%	60,0%	23,6%	3,6%	100,0%
<b>Secondaire supérieur</b>	3,6%	7,1%	42,9%	39,3%	7,1%	100,0%
<b>Supérieur non universitaire</b>	20,0%	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
<b>Universitaire</b>	0,0%	4,8%	38,1%	42,9%	14,3%	100,0%
<b>Autre</b>	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>?</b>	0,0%	13,8%	52,4%	32,4%	1,4%	100,0%
<b>Total</b>	0,9%	9,9%	50,3%	35,0%	3,9%	100,0%

### **Par Région de résidence administrative**

Si d'une façon générale, les femmes avec handicap et ayant bénéficié d'un recrutement spécifique sont proportionnellement moins nombreuses que les hommes, la situation est particulièrement grave dans les établissements de l'administration fédérale situés à Bruxelles ou en Wallonie.

En termes d'âge, il n'y a par contre guère de différences entre les Régions. Ce n'est pas le cas en termes de niveau hiérarchique : les niveaux A sont uniquement localisés à Bruxelles.

### Par lieu de travail et genre

Région	Genre		Total
	Hommes	Femmes	
<b>?</b>	0,0%	100,0%	100,0%
<b>Bruxelles</b>	71,4%	28,6%	100,0%
<b>Vlaanderen</b>	57,8%	42,2%	100,0%
<b>Wallonie</b>	78,9%	21,1%	100,0%
<b>Total</b>	69,5%	30,5%	100,0%

## Par lieu de travail et âge

### Age

Région	Moins de 30 ans	30 à moins de 40 ans	40 à moins de 50 ans	50 à moins de 60 ans	60 ans et plus	Total
?			100,0%			100,0%
Bruxelles	1,3%	11,3%	47,2%	35,5%	4,8%	100,0%
Vlaanderen		7,8%	54,7%	35,9%	1,6%	100,0%
Wallonie		5,3%	60,5%	31,6%	2,6%	100,0%
<b>Total</b>	0,9%	9,9%	50,3%	35,0%	3,9%	100,0%

## Par niveau hiérarchique et lieu de travail

### Résidence administrative

Niveau hiérarchique	?	Bruxelles	Vlaanderen	Wallonie	Total
A		100,0%			100%
B		61,5%	30,8%	7,7%	100%
C		73,1%	15,4%	11,5%	100%
D		61,8%	24,2%	14,0%	100%
(vide)	1,6%	79,0%	11,3%	8,1%	100%
<b>Total</b>	0,3%	69,2%	19,2%	11,4%	100%

## **Par ancienneté**

### Par ancienneté et âge

### Age

Ancienneté	Moins de 30 ans	30 à moins de 40 ans	40 à moins de 50 ans	50 à moins de 60 ans	60 ans et plus	Total
Moins de 10 ans	15,0%	40,0%	40,0%	5,0%	0,0%	100,0%
10 à moins de 20 ans	0,0%	32,9%	52,1%	12,3%	2,7%	100,0%
20 à moins de 25 ans	0,0%	0,0%	78,6%	20,2%	1,2%	100,0%
25 à moins de 32 ans	0,0%	0,7%	39,0%	55,3%	5,0%	100,0%
32 ans et plus	0,0%	0,0%	6,3%	75,0%	18,8%	100,0%
<b>Total</b>	0,9%	9,9%	50,3%	35,0%	3,9%	100,0%

On remarque que les fonctionnaires âgés actuellement de 40 à 50 ans sont assez nombreux parmi ceux recrutés au cours des dix dernières années : beaucoup ont donc été recrutés après l'âge de 30 ans.

Par contre, on remarque que la proportion de femmes avec handicap recrutées par une procédure spécifique est toujours demeurée de l'ordre de 30 % (sauf parmi ceux ayant entre 20 et 25 ans d'ancienneté) : autrement dit, la discrimination dont elles semblent souffrir dans ce domaine est un phénomène de longue date, qui ne s'est pas amélioré au cours des dernières années.

#### Par ancienneté et genre

<b>Genre</b>			
<b>Ancienneté</b>	<b>Hommes</b>	<b>Femmes</b>	<b>Total</b>
<b>Moins de 10 ans</b>	70,0%	30,0%	100,0%
<b>10 à moins de 20 ans</b>	79,5%	20,5%	100,0%
<b>20 à moins de 25 ans</b>	60,7%	39,3%	100,0%
<b>25 à moins de 32 ans</b>	69,5%	30,5%	100,0%
<b>32 ans et plus</b>	68,8%	31,3%	100,0%
<b>Total</b>	69,5%	30,5%	100,0%

#### **Par durée de travail ou état d'activité**

##### Par durée de travail et activité

<b>Activité</b>				
<b>Durée de travail</b>	<b>Actif</b>	<b>Non actif</b>	<b>Sous-total</b>	<b>?</b>
<b>Temps plein</b>	97,2%	2,8%	100,0%	21,9%
<b>Temps partiel</b>	87,0%	13,0%	100,0%	0,0%
<b>?</b>	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Total</b>	95,2%	4,8%	100,0%	18,3%

Non classés comme « non-actifs » les personnes qui ne sont pas actuellement en service.

Le statut d'actif ou non actif n'est que partiellement lié à une réduction de la durée du travail autorisée. Par contre, il semblerait davantage lié au niveau hiérarchique et à l'âge.

##### Par niveau hiérarchique et activité

<b>Activité</b>				
<b>Niveau hiérarchique</b>	<b>Actif</b>	<b>Non actif</b>	<b>?</b>	<b>Total</b>
<b>A</b>	100,0%	0,0%	0,0%	100%
<b>B</b>	100,0%	0,0%	0,0%	100%
<b>C</b>	96,2%	3,8%	0,0%	100%
<b>D</b>	94,6%	5,4%	0,0%	100%
<b>?</b>	0,0%	1,6%	98,4%	100%
<b>Total</b>	77,8%	3,9%	18,3%	100%

### Par âge et activité

Age	Activité			?
	Actif	Non actif	Sous-total	
Moins de 30 ans	100,0%		100,0%	
30 à moins de 40 ans	90,5%	9,5%	100,0%	3,6%
40 à moins de 50 ans	97,8%	2,2%	100,0%	10,2%
50 à moins de 60 ans	93,2%	6,8%	100,0%	4,2%
60 ans et plus	91,7%	8,3%	100,0%	0,3%
<b>Total</b>	<b>95,2%</b>	<b>4,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>18,3%</b>

Il en va de même pour le travail à temps partiel : sa fréquence augmente parmi les personnes d'un niveau hiérarchique inférieur, dont le niveau d'études est moins élevé ou qui ont plus de 60 ans. Curieusement, le travail à temps partiel des fonctionnaires avec handicap est aussi plus fréquent en Flandre et à Bruxelles : il est vrai qu'on y trouve aussi davantage de femmes officiellement recensées avec handicap ; or celles-ci sont plus souvent que les hommes en travail à temps partiel.

### Par genre et durée du travail

Genre	Durée de travail				?	Total	
	Temps plein		Temps partiel				
Hommes	206	89%	26	11%		232	100%
Femmes	73	72%	28	27%	1	102	100%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>84%</b>	<b>54</b>	<b>16%</b>	<b>1</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

### Par niveau hiérarchique et durée du travail

Niveau hiérarchique	Durée de travail			?	Total
	Temps plein	Temps partiel			
A	100,0%				100%
B	84,6%	15,4%			100%
C	75,0%	25,0%			100%
D	78,5%	21,0%	0,5%		100%
?	100,0%				100%
<b>Total</b>	<b>83,5%</b>	<b>16,2%</b>	<b>0,3%</b>		<b>100%</b>

### Par durée de travail et niveau d'études

Etudes								
Durée de travail	Primaires ou moins	Secondaire inférieur	Secondaire supérieur	Supérieur non universitaire	Universitaire	Autre	Sous-total	?
Temps plein	42,4%	27,2%	12,6%	3,3%	13,9%	0,7%	100,0%	38,3%
Temps partiel	37,8%	37,8%	24,3%				100,0%	5,1%
Total	41,8%	29,1%	14,8%	2,6%	11,1%	0,5%	100,0%	43,4%

### Par âge et durée du travail

Durée du travail				
Age	Temps plein	Temps partiel	?	Total
Moins de 30 ans	100,0%	0,0%		100,0%
30 à moins de 40 ans	87,9%	12,1%		100,0%
40 à moins de 50 ans	82,1%	17,9%		100,0%
50 à moins de 60 ans	86,3%	12,8%	0,9%	100,0%
60 ans et plus	61,5%	38,5%		100,0%
Total	83,5%	16,2%	0,3%	100,0%

### Par lieu de travail et durée du travail

Durée du travail				
Région	Temps plein	Temps partiel	?	Total
Bruxelles	83,5%	16,0%	0,4%	100,0%
Vlaanderen	78,1%	21,9%		100,0%
Wallonie	92,1%	7,9%		100,0%
Total	83,5%	16,2%	0,3%	100,0%

## 1.2.3 Les autres fonctionnaires ayant un handicap ou des problèmes de santé

Ces sont les trois autres sources d'information qui seront utilisées pour cerner l'importance de ces autres fonctionnaires ayant un handicap ou des problèmes de santé. La première et la plus importante est évidemment constituée par les statistiques du Service de santé administratif.

### **Selon le Service de santé administratif (SSA)**

Les informations aimablement communiquées par le Medex pour l'année 2003 sont les suivantes :

Décisions du SSA par SPF(année 2003)

	Apte	Inapte temporaire	Apte avec réadaptation (temporaire)	Définitivem. inapte mais apte sous condition	Pension prématurée temporaire	Pension prématurée définitive	Autre	Total
<b>Min. Agric.</b>						1		1
<b>Min. Classes Moy.</b>		1						1
<b>Secrétariat aux Pensions</b>		1				6		7
<b>SPF Aff. Etrangères</b>	1	2				6		9
<b>SPF Défense</b>	3	7	1			12		23
<b>SPF Economie</b>	7	16	2	2	1	15		43
<b>SPF Emploi</b>	4	5		2		8		19
<b>SPF Finances</b>	38	101	14	5	13	157	3	331
<b>SPF Intérieur</b>	1	12	2			9	1	25
<b>SPF Justice</b>	19	69	8	3	2	61		162
<b>SPF Mobilité</b>		2	1			8		11
<b>SPF P&amp;O</b>	1	2				4		7
<b>SPF Santé Publ.</b>	3	9				5		17
<b>SPF Sécurité Soc.</b>			1					1
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>227</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>292</b>	<b>4</b>	<b>657</b>

Nous pouvons en déduire qu'en 2003, il y a 41 personnes (12 définitivement + 29 de façon temporaire) qui sont venus grossir le rang des fonctionnaires actifs mais connaissant des problèmes de santé.

Une analyse de ces données pour les années 2001 et 2002 (cfr annexes 1 et 2) montre que le nombre de maintiens en service sous conditions est resté du même ordre de grandeur, à savoir respectivement 21 et 31 cas. Une analyse plus approfondie des statistiques disponibles au SSA permettrait d'estimer assez précisément<sup>3</sup> le nombre de personnes ayant fait l'objet d'une telle décision depuis 1993 et âgées actuellement de moins de 65 ans. Sur base des chiffres de 2001 à 2003, on peut néanmoins l'estimer assez grossièrement entre 200 et 300 personnes.

Nous pouvons aussi remarquer qu'au cours de l'année 2003, il y a eu 292 fonctionnaires qui ont été mis définitivement en pension anticipée pour raison de santé, contre 41 maintenus en emploi sous certaines conditions. Une analyse des années 2001 et 2002 (cfr annexe) montre que le nombre de mises en pension anticipée pour raison de santé était assez similaire, avec un total s'élevant respectivement à 215 et 205 cas.

<sup>3</sup> Avec une marge d'erreur de 10% environ compte tenu du retard de certains centres médicaux régionaux dans leur informatisation.

Nous manquons d'informations concernant la proportion des décisions pension anticipée pour raison de santé qui sont souhaitées par les intéressés ou ne le sont pas mais ceci suggère en tout cas que le maintien en emploi, moyennant réadaptation du poste ou temps de travail (d'une façon générale, tout aménagement raisonnable), ne semble pas une priorité à l'heure actuelle. Et à l'heure où le maintien en emploi de travailleurs moins jeunes constitue une priorité pour la politique de l'emploi européenne et nationale, on ne peut s'empêcher d'être interpellé par cette situation.

Décision du SSA par catégorie d'âge (année 2003)

Age	Apte	Inapte temporaire	Apte avec réadaptation (temporaire)	Définitive m. inapte mais apte sous condition	Pension prématurée temporaire	Pension prématurée définitive	Autre	Total
moins de 35	11	11	4		3	3		32
35 à moins de 40	6	17	1		2	8		34
40 à moins de 45	12	46	6	3	1	23	1	92
45 à moins de 50	15	52	9	5	5	50		136
50 à moins de 55	19	57	4	3	3	99	1	186
55 à moins de 60	13	35	4	1	2	90		145
60 et +	1	9	1			19	2	32
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>227</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>292</b>	<b>4</b>	<b>657</b>

Cette pension prématurée concerne majoritairement (71%) des personnes de plus de 50 ans mais il y avait quand même 50 personnes de 45 à moins de 50 ans et 34 autres ayant moins de 45 ans qui ont été concernées par cette mesure.

Décisions du SSA par genre (année 2003)

Décisions (en nombre absolu)		Femmes	Hommes	Total
Apte	A1	44	36	80
Inapte temporaire	A2	126	108	234
<b>Apte avec réadaptation (temporaire)</b>	<b>A3</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>30</b>
<b>Définitivement inapte mais apte sous condition</b>	<b>A4</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>
Pension prématurée temporaire	B	10	7	17
Pension prématurée définitive	C	166	134	300
<b>Total</b>		<b>368</b>	<b>310</b>	<b>678</b>

Comme on peut l'observer, cette décision touche un peu plus les hommes que les femmes, ce qui est l'inverse pour le maintien en emploi sous certaines conditions. Il n'y a guère de différences selon le régime linguistique, si ce n'est au niveau des maintiens en emploi (peut-être est-ce lié aussi davantage à des cas de fonctionnaires féminines ?)



Décisions (en %)		F	M	Total
Apte	A1	55	45	100
Inapte temporaire	A2	53,8	46,2	100
<b>Apte avec réadaptation (temporaire)</b>	<b>A3</b>	<b>56,7</b>	<b>43,3</b>	<b>100</b>
<b>Définitivement inapte mais apte sous condition</b>	<b>A4</b>	<b>38,5</b>	<b>61,5</b>	<b>100</b>
Pension prématurée temporaire	B	58,8	41,2	100
Pension prématurée définitive	C	55,3	44,7	100
<b>Total</b>		<b>54,3</b>	<b>45,7</b>	<b>100</b>

### Décision du SSA par lieu de travail (année 2003)

Décisions (en %)		FR	NL	Total
Apte	A1	47,5	52,5	100
Inapte temporaire	A2	50	50	100
<b>Apte avec réadaptation (temporaire)</b>	<b>A3</b>	<b>46,6</b>	<b>53,3</b>	<b>100</b>
<b>Définitivement inapte mais apte sous condition</b>	<b>A4</b>	<b>38,462</b>	<b>61,5</b>	<b>100</b>
Pension prématurée temporaire	B	41,1	58,8	100
Pension prématurée définitive	C	46,7	53,3	100
<b>Total</b>		<b>47,6</b>	<b>52,3</b>	<b>100</b>

### **Selon le code fiscal**

Des chiffres communiqués par le SPF Finances nous montrent que le nombre de fonctionnaires de ce SPF qui déclarent un handicap dans leur déclaration fiscale n'est guère différent de celui des personnes engagés via une procédure spécifique, à savoir 120 (dont 111 statutaires) au lieu de 129. Mais nous ignorons le nombre de personnes faisant usage de cette facilité fiscale et qui font aussi partie des engagements spécifiques.

Dans l'hypothèse où ce seraient des personnes complètement différentes (ce qui est peu probable), il s'agirait donc d'un nombre de personnes équivalent à celui des personnes recensées officiellement par le service du personnel (recrutements spécifiques).

On constate en tout cas que leur profil est en partie différent des fonctionnaires officiellement recensés avec un handicap. C'est ainsi qu'on y observe:

- Une présence de contractuels (un peu moins de 10% du total).
- Davantage de niveaux supérieurs, principalement de niveau A.
- Un peu moins de femmes.

L'enquête Fedra pourra peut-être nous éclairer davantage sur les caractéristiques de ces fonctionnaires avec un handicap reconnu mais n'ayant pas jugé utile ou souhaitable d'entrer à l'administration via une procédure spéciale.

SPF Finances : Comparaison entre les fonctionnaires recensés (recrutement spécifique) et ceux déclarant un handicap dans leur déclaration fiscale (2004)

Niveau hiérarchique	Code fiscal « handicap »	Recrutement spécifique
<b>A</b>	10	2
<b>B</b>	21	17
<b>C</b>	29	22
<b>D</b>	60	88
<b>Hommes</b>	74	
<b>Femmes</b>	46	
<b>Statutaires</b>	111	
<b>Contractuels</b>	9	
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>129</b>

## Selon l'enquête FEDRA

Bien que l'enquête Fedra n'avait pas pour principal objectif de mieux connaître la population des fonctionnaires avec handicap au sein de l'administration fédérale, elle nous donne cependant des indications sur :

- Les types de déficience, handicap ou problème de santé présents parmi les fonctionnaires ayant répondu à l'enquête.
- L'origine de ce problème (imputable ou non à un accident ou une maladie) chez ceux-ci.
- Le type de recrutement par lequel ils sont entrés à l'administration (et donc le fait qu'ils soient ou non recensés parmi les bénéficiaires d'un recrutement spécifique).
- L'importance probable des diverses catégories de fonctionnaires concernés par le handicap (en fonction de l'origine de leur problème et de leur mode de recrutement).

### *ORIGINES DU HANDICAP*

En recoupant les réponses à deux questions de l'enquête, nous pouvons classer les répondants en quatre catégories, selon que leur handicap ou problème de santé était :

- Probablement « congénital » parce que apparu avant l'entrée dans l'administration et non causé par un accident ou une maladie.
- Antérieur à leur entrée dans l'administration fédérale mais causé par un accident ou une maladie.
- Apparu en cours de carrière mais sans être lié à un accident ou une maladie.

- Survenu en cours de carrière à l'administration fédérale, du fait d'un accident ou d'une maladie

Typologie des causes ou origines du handicap (ou problème de santé)

Problème en cours de carrière ?	Accident ou maladie ?	Handicap « congénital » (non lié à un accident ou une maladie)	Handicap avant administration lié à accident ou maladie	Handicap en cours de carrière non lié à accident ou maladie	Accident ou maladie en cours de carrière à l'administration	Inconnu	Total
		<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>		
<b>Non</b>	Non	34					34
	Oui		35				35
	Pas de réponse	9					9
<b>Oui</b>	Non			10			10
	Oui				37		37
<b>Oui+ Non</b>	Non	1					1
	Oui		3				3
<b>Pas de réponse</b>	Oui		2 ?				2
	Pas de réponse					3	3
<b>Total</b>		<b>44</b> 33%	<b>40</b> 30%	<b>10</b> 7%	<b>37</b> 28%	<b>3</b> 2%	<b>134</b> 100%

Bien que l'enquête ne soit pas statistiquement représentative, elle livre également quelques indices, qui mériteraient d'être étayés, par rapport aux principaux types de handicap caractérisant les diverses origines de celui-ci. On constate notamment que :

- Les personnes que nous avons classées comme ayant un « handicap congénital » seraient proportionnellement plus souvent caractérisées par une déficience sensorielle de la vue ou de l'ouïe ou par plusieurs déficiences (poly-handicap).
- Ceux dont le handicap avant l'administration est lié à un accident ou une maladie se caractérisent proportionnellement plus souvent que d'autres par d'autres problèmes physiques ou par des problèmes visuels.
- Ceux qui signalent que leur handicap est survenu en cours de carrière mais n'est pas lié à une maladie ou un accident déclarent proportionnellement plus souvent des problèmes psychologiques ou d'autres problèmes physiques (mal de dos ?, ...).
- Parmi les autres fonctionnaires à qui un problème de santé est survenu en cours de carrière, les séquelles d'une maladie ou un handicap moteur sont les citations proportionnellement plus fréquentes.

## Type de handicap et origine du handicap

### Origine du handicap

Type de handicap	Handicap « congénital » (non lié à un accident ou une maladie) <i>a</i>	Handicap avant administration lié à accident ou maladie <i>b</i>	Handicap en cours de carrière non lié à accident ou maladie <i>c</i>	Accident ou maladie en cours de carrière à l'administration <i>d</i>	Non précisé <i>e</i>	Total
Problèmes intellectuels	4,5	2,6		7,7		4,5
Autre problème physique	13,6	<b>26,3</b>	<u>20,0</u>	7,7		15,9
Non précisé	4,5	2,6			100,0	3,0
Moteur	15,9	21,1	20,0	<u>28,2</u>		21,2
Poly-handicap	<u>18,2</u>	10,5	<b>30,0</b>	15,4		15,9
Mal ou non entendant	<u>9,1</u>	<u>7,9</u>				5,3
Mal ou non voyant	<b>27,3</b>	7,9	10,0	2,6		12,9
Maladie et autre problème physique	2,3	13,2		<u>15,4</u>		9,1
Problèmes psychologiques			<b>20,0</b>	7,7		3,8
Maladie	4,5	7,9		<b>15,4</b>		8,3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

On constate aussi que l'existence d'un handicap avant l'administration lié à un accident ou une maladie est proportionnellement plus fréquente parmi les niveaux A qui ont répondu à l'enquête : seraient-ils entrés à l'administration à la suite de cet accident ou de cette maladie ? Par contre, on observe qu'un accident ou une maladie en cours de carrière à l'administration serait proportionnellement plus fréquente parmi les répondants de niveau B.

## Niveau hiérarchique et origine du handicap

### Origine du handicap

Niveau hiérarchique	Handicap « congénital » (non lié à un accident ou une maladie)	Handicap avant administration lié à accident ou maladie	Handicap en cours de carrière non lié à accident ou maladie	Accident ou maladie en cours de carrière à l'administration	Non précisé	Total
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	
<b>A</b>	3	9	2	5		19
<b>B</b>	8	5	2	13		28
<b>C</b>	13	15	5	10	1	44
<b>D</b>	19	9	1	7		36
<b>Non précisé</b>	1			4		5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>132</b>
<i>En %</i>						
<b>A</b>	15,8	<b>47,4</b>	10,5	26,3		100
<b>B</b>	28,6	17,9	7,1	<b>46,4</b>		100
<b>C</b>	29,5	34,1	11,4	22,7	2,3	100
<b>D</b>	<b>52,8</b>	25,0	2,8	19,4		100
<b>Non précisé</b>	20,0			80,0		100
<b>Total</b>	<b>33,3</b>	<b>28,8</b>	<b>7,6</b>	<b>29,5</b>	<b>0,8</b>	<b>100</b>

### MODALITÉS DE RECRUTEMENT

En croisant les réponses à deux autres questions de l'enquête, nous avons classé en quatre modalités le recrutement par lequel des fonctionnaires actuellement avec un handicap sont entrés dans l'administration :

- A la suite d'épreuves ordinaires ouvertes à tous, sans éventuelle adaptation des épreuves (du fait d'un handicap).
- A la suite d'épreuves ordinaires ouvertes à tous, mais en ayant bénéficié d'une adaptation des épreuves du fait d'un handicap.
- Par une procédure de recrutement spécifique, sans éventuelle adaptation des épreuves ou entretiens du fait d'un handicap.
- Par une procédure de recrutement spécifique, mais en ayant bénéficié d'une adaptation des épreuves ou entretiens du fait d'un handicap.

## Typologie des modes de recrutement

Recrutement spécifique ?	Adaptation des examens ?	Ordinaire sans adaptations	Ordinaire avec adaptations	Spécifique sans adaptations	Spécifique avec adaptations	Total
<b><u>Non</u></b>	Non	77				77
	Oui		7			7
	Pas de réponse	2				2
<b><u>Pas de réponse</u></b>	Non	2				2
	Oui		1			1
	Pas de réponse	3				3
<b><u>Oui</u></b>	Non			25		25
	Oui				10	10
	Oui et non				1	1
	Pas de réponse			3		3
<b><u>Oui et non</u></b>	Oui				1	1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>132</b>
		64%	6%	21%	9%	<b>100%</b>
			70%		30%	
			<b>92</b>		<b>40</b>	

## Niveau hiérarchique (actuel) et type de recrutement

### Type de recrutement

Niveau hiérarchique	Ordinaire sans adaptations	Ordinaire avec adaptations	Sous-total	Spécifique sans adaptations	Spécifique avec adaptations	Sous-total	Total
<b>A</b>	15		15	2	2	4	19
<b>B</b>	23		23	4	1	5	28
<b>C</b>	24	5	29	8	7	15	44
<b>D</b>	17	3	20	14	2	16	36
<b>Non précisé</b>	5		2				5
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>132</b>
<b>En %</b>							
<b>A</b>	<b>78,9</b>		78.9	10,5	10,5	21.0	100
<b>B</b>	<b>82,1</b>		82.1	14,3	3,6	17.9	100
<b>C</b>	54,5	11,4	65.9	18,2	<b>15,9</b>	34.1	100
<b>D</b>	47,2	8,3	55.5	<b>38,9</b>	5,6	44.5	100
<b>Non précisé</b>	100,0						100
<b>Total</b>	<b>63,6</b>	<b>6,1</b>	<b>69.7</b>	<b>21,2</b>	<b>9,1</b>	<b>30.3</b>	<b>100</b>

Type de handicap (actuel) et type de recrutement

**Type de recrutement**

Type de handicap (actuel)	Ordinaire sans adaptations	Ordinaire avec adaptations	Spécifique sans adaptations	Spécifique avec adaptations	Total
Problèmes intellectuels	4		1	1	6
Autre problème physique	12	1	7	1	21
Non précisé	3		1		4
Moteur	18	2	6	2	28
Poly-handicap	14	1	4	2	21
Mal ou non entendant	4	2		1	7
Mal ou non voyant	5		7	5	17
Maladie et autre problème physique	11		1		12
Problèmes psychologiques	5				5
Maladie	8	2	1		11
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>132</b>
<i>En %</i>					
Problèmes intellectuels	4,8		3,6	8,3	4,5
Autre problème physique	14,3	12,5	<b>25,0</b>	8,3	15,9
Non précisé	3,6		3,6		3,0
Moteur	21,4	25,0	21,4	16,7	21,2
Poly-handicap	16,7	12,5	14,3	16,7	15,9
Mal ou non entendant	4,8	<b>25,0</b>		8,3	5,3
Mal ou non voyant	6,0		<b>25,0</b>	<b>41,7</b>	12,9
Maladie et autre problème physique	<u>13,1</u>		3,6		9,1
Problèmes psychologiques	6,0				3,8
Maladie	9,5	<b>25,0</b>	3,6		8,3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

On remarque que les répondants qui ont bénéficié d'une adaptation des épreuves ordinaires sont uniquement des personnes caractérisées actuellement par un problème moteur, une déficience auditive ou un certain type de polyhandicap, ; c'est évidemment dans ces cas que les adaptations semblent les plus aisées. Par contre, on n'y trouve pas de personnes ayant des problèmes intellectuels (déficience mentale) ou de la vision.

Parmi les répondants ayant bénéficié d'un recrutement spécifique par contre, l'éventail des déficiences ayant donné lieu à une adaptation des épreuves est beaucoup plus large.

Ce qui est intéressant, c'est de croiser les deux typologies ensemble. On observe que, parmi les personnes actuellement avec un handicap ou problème de santé et ayant répondu à l'enquête :

- Ceux qui sont entrés à la suite d'épreuves ordinaires ouvertes à tous, sans éventuelle adaptation des épreuves du fait d'un handicap, sont en partie (pour moitié parmi les répondants) des personnes dont le problème est apparu en cours de carrière, tandis qu'une autre partie (pour moitié parmi les répondants) est constituée de personnes ayant déjà un problème de santé ou un handicap.
- Un assez petit nombre ont présenté des épreuves ordinaires ouvertes à tous, mais en ayant bénéficié d'une adaptation des épreuves.
- Ceux qui sont entrés par une procédure de recrutement spécifique ont parfois bénéficié d'une adaptation des épreuves ou entretiens du fait de leur handicap mais ce n'est pas la règle générale.

#### **CATÉGORIES DE FONCTIONNAIRES CONCERNÉS PAR LE HANDICAP**

Ceci nous conduit à proposer une autre typologie classant les fonctionnaires à la fois en fonction à la fois de leur mode d'entrée à l'administration et de l'origine de leur handicap :

#### Typologie selon le mode d'entrée à l'administration et dans le handicap

<b>Recrutement</b> ordinaire, sans ou avec adaptations	Handicap « congénital » (non lié à accident ou maladie)  Handicap avant administration lié à accident ou maladie	Handicap <u>avant</u> l'administration et recrutement <u>ordinaire</u>
<b>Recrutement</b> spécifique sans ou avec adaptations	Handicap « congénital » (non lié à accident ou maladie) Handicap avant administration lié à accident ou maladie	Handicap <u>avant</u> l'administration et recrutement <u>spécifique</u>
<b>Recrutement</b> ordinaire	Handicap en cours de carrière non lié à accident ou maladie Accident ou maladie en cours de carrière à l'administration	Handicap <u>après</u> entrée dans l'administration (recrutement ordinaire)

- Une première catégorie serait donc celle de ceux qui avaient un handicap avant l'administration et qui y sont entrés par un recrutement ordinaire.



- Une seconde catégorie serait celle de ceux qui avaient un handicap avant l'administration mais qui y sont entrés par un recrutement spécifique.
- Une troisième catégorie est enfin constituée par tous ceux dont le problème de santé ou handicap est (principalement) apparu au cours de leur carrière à l'administration. Ils n'ont évidemment pas bénéficié d'un recrutement spécifique (et ne sont pas concernés par la loi belge d'obligation d'emploi).
- Les répondants à l'enquête se répartissent comme suit dans ces trois catégories

Origine du handicap et type de recrutement

Origine du handicap	Type de recrutement		Sous-total	Spécifique sans adaptations	Spécifique avec adaptations	Sous-total	Total
	Ordinaire sans adaptations	Ordinaire avec adaptations					
Handicap « congénital » (non lié à un accident ou une maladie)	21	1	22	14	8	22	44
Handicap avant administration lié à un accident ou une maladie	18	4	22	12	4	16	38
<b>Sous-total</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>82</b>
Handicap en cours de carrière non lié à un accident ou une maladie	10		10				10
Accident ou maladie en cours de carrière à l'administration	34	3	37	2			39
<b>Sous-total</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>49</b>
Inconnu	1						1
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>8</b>		<b>28</b>	<b>12</b>		<b>132</b>

Ordinaire sans adaptations	avec adaptations
----------------------------	------------------

Spécifique sans adaptations	avec adaptations
-----------------------------	------------------

*En % des personnes ayant la même origine de handicap*

Handicap « congénital » (non lié à un accident ou une maladie)
Handicap avant administration lié à accident ou maladie

47,7%	2,3%
47,4%	10,5%

<u>31,8%</u>	<u>18,2%</u>
<u>31,6%</u>	10,5%

Handicap en cours de carrière non lié à accident ou maladie
Accident ou maladie en cours de carrière à l'administration
Non précisé

<b>100,0</b>	
<b>87,2%</b>	7,7%
100,0%	

5,1%	

On remarque parmi les répondants à l'enquête que les mal ou non voyants sont davantage bénéficiaires d'un recrutement spécifique, à l'inverse des mal ou non entendants, davantage présents parmi les recrutements ordinaires. Tandis que les personnes entrées à l'administration par les voies ordinaires et maintenues dans leur emploi malgré leurs problèmes de santé se caractérisent plus souvent par un handicap moteur, une maladie ou des problèmes psychologiques.

### Type de handicap et catégorie de fonctionnaire avec handicap

#### Catégorie de fonctionnaire avec handicap

Type de handicap	Handicap avant l'administration et recrutement ordinaire	Handicap avant l'administration et recrutement spécifique	Handicap après entrée dans l'administration (recrutement ordinaire)	Total
Problèmes intellectuels	1	2	3	6
Autre problème physique	9	8	4	21
<i>Non précisé</i>	2	1	1	4
Moteur	7	9	12	28
Poly-handicap	6	7	8	21
Mal ou non entendant	6	1		7
Mal ou non voyant	3	12	2	17
Maladie et autre problème physique	5	1	6	12
Problèmes psychologiques			5	5
Maladie	5	2	4	11
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>45</b>	<b>132</b>
<b>En %</b>				
Problèmes intellectuels	2,3	4,7	6,7	4,5
Autre problème physique	<u>20,5</u>	18,6	8,9	15,9
<i>Non précisé</i>	4,5	2,3	2,2	3,0
Moteur	15,9	20,9	<u>26,7</u>	21,2
Poly-handicap	13,6	16,3	17,8	15,9
Mal ou non entendant	<b>13,6</b>	2,3		5,3
Mal ou non voyant	6,8	<b>27,9</b>	4,4	12,9
Maladie et autre problème physique	11,4	2,3	<u>13,3</u>	9,1
Problèmes psychologiques			<u>11,1</u>	3,8
Maladie	11,4	4,7	8,9	8,3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

On observe aussi que les niveaux A ayant répondu à l'enquête sont davantage présents parmi les fonctionnaires ayant un handicap avant leur entrée à l'administration et ayant présenté les épreuves ordinaires ; tandis que les niveaux D le sont davantage parmi les bénéficiaires des recrutements spécifiques.

#### Catégorie de fonctionnaire avec handicap et niveau hiérarchique

<b>Niveau hiérarchique</b>						
<b>Catégorie de fonctionnaire avec handicap</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>Non précisé</b>	<b>Total</b>
Handicap avant l'administration et recrutement ordinaire	8	8	15	12	1	44
Handicap avant l'administration et recrutement spécifique	4	5	17	17		43
Handicap après entrée dans l'administration (recrutement ordinaire)	7	15	12	7	4	45
<b>Total</b>	19	28	44	36	5	132
<b>En %</b>						
Handicap avant l'administration et recrutement ordinaire	<b>18,2</b>	18,2	34,1	27,3	2,3	100
Handicap avant l'administration et recrutement spécifique	9,3	11,6	<u>39,5</u>	<b>39,5</b>		100
Handicap après entrée dans l'administration (recrutement ordinaire)	15,6	<b>33,3</b>	26,7	15,6	8,9	100
<b>Total</b>	14,4	21,2	33,3	27,3	3,8	100

#### Catégorie de fonctionnaire avec handicap et existence d'un dossier à un Fonds régional

<b>Catégorie de fonctionnaire avec handicap</b>	<b>Dossier à un Fonds régional</b>				<b>En %</b>			
	<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Non précisé</b>	<b>Total</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Non précisé</b>	
Handicap avant l'administration et recrutement ordinaire	21	23		44	<b>47,7</b>	52,3		100
Handicap avant l'administration et recrutement spécifique	14	28	3	45	31,1	<b>62,2</b>	6,7	100
Handicap après entrée dans l'administration (recrutement ordinaire)	15	25	3	43	34,9	58,1	7,0	100
<b>Total</b>	50	76	6	132	37,9	57,6	4,5	100

On observe enfin une plus grande fréquence de reconnaissance administrative du handicap parmi ceux ou celles ayant bénéficié d'un recrutement spécifique, et une fréquence un peu moins grande parmi ceux qui avaient déjà un handicap et sont entrées à l'administration par les voies normales. Ce résultat demeure le même si l'on prend en compte toutes les formes de reconnaissance administrative.

**ESTIMATION PAR EXTRAPOLATION DES DIVERSES CATÉGORIES DE FONCTIONNAIRE AVEC HANDICAP**

Si l'on suppose que le taux de réponse à l'enquête Fedra est essentiellement fonction du niveau hiérarchique et que ce taux de réponse est le même parmi les diverses catégories de fonctionnaires avec handicap, on peut calculer quel pourrait être le nombre total de fonctionnaires avec handicap <sup>4</sup>.

			A	B	C	D	Total
<b>Recensement</b>	Niveau hiérarchique communiqué		31	34	81	246	392
	<i>Extrapolation à l'ensemble</i>		36	39	94	285	454
<b>Enquête FEDRA</b>	« Handicap avant l'administration et recrutement spécifique »	<i>HS</i>	7	15	12	7	
	Taux de réponse		19,5%	38,1%	12,8%	2,5%	
	<i>Taux de réponse pour extrapolation</i>		19,5%	38,1%	12,8%	10,0%	
						5%	
<b>Estimation du nombre des autres (types de) fonctionnaires avec handicap</b>	« Handicap avant l'administration et recrutement ordinaire »	<i>HO</i>	41	21	117	120	299
						240	454
	<b>Sous-total</b>	<b>HO+H S</b>					<b>753</b>
	« Handicap après entrée dans l'administration (recrutement ordinaire) »	<i>AH</i>	21	13	133	170	337
					340	507	
<b>TOTAL</b>	<b>Total estimé</b>	<b>HO+H S+AH</b>	<b>97</b>	<b>74</b>	<b>344</b>	<b>575</b>	<b>1090</b>
					<b>865</b>	<b>1380</b>	

Le résultat de cette extrapolation est que le nombre de fonctionnaires avec handicap entrés à l'administration malgré leur handicap pourrait être le double de celui officiellement recensé. Même dans cette hypothèse cependant, la réalité demeurerait en-dessous des 1.200 personnes et 2% souhaités par le législateur.

Si on inclut les personnes ayant manifesté un problème de santé ou un handicap au cours de leur carrière à l'administration, le pourcentage de fonctionnaires concernés serait alors de l'ordre de 2%, ce qui cependant est largement inférieur au chiffre comparable effectivement atteint dans l'administration en France (4.1 %) ou en Allemagne (5.2 %).

<sup>4</sup> Le taux de réponse étant particulièrement faible parmi les niveaux D ayant bénéficié d'un recrutement spécifique, nous avons cependant corrigé l'extrapolation en prenant comme hypothèses des taux de 5 ou 10% pour les autres fonctionnaires concernés de niveau D, à la place du taux observé de 2.5%. Nous émettons en effet l'hypothèse que ce taux de réponse très faible parmi ces bénéficiaires d'un recrutement spécifique est sans doute imputable en partie à une plus grande proportion de personnes avec un handicap mental ou avec un poly-handicap (moteur et sensoriel).

## 1.2 Conclusions

### Personnes avec handicap recrutées par une procédure spécifique

- Contrairement à ce qui est souvent affirmé, le « quota » des 1.200 (2%) personnes avec handicap n'est pas atteint à l'administration fédérale, le chiffre actuel étant de 454 personnes, soit environ 0.6 %. Ceci s'explique par le fait que les fonctionnaires recensés aux Finances sont nettement moins nombreux que ceux déclarés lors des recensements précédents<sup>5</sup>. (Source : recensement 2004 organisé dans le cadre de cette étude)
- Le nombre des personnes avec handicap ayant été recrutées par une procédure spécifique reste stable ou continue de décroître chaque année ; ceci s'explique par le fait qu'ils sont âgés et qu'il n'y a pratiquement plus de nouveaux recrutements.
- Les niveaux D y sont sur-représentés, tandis que les niveaux A sont nettement sous-représentés ; il en va de même pour les femmes. Il semblerait qu'on y trouve aussi davantage de non ou mal voyants que parmi les autres fonctionnaires concernés par un handicap ou un problème de santé (Source : enquête Fedra).

### Ensemble des fonctionnaires avec handicap entrés à l'administration malgré leur situation

- Le nombre total de fonctionnaires avec handicap entrés à l'administration malgré leur handicap pourrait être le double de celui officiellement recensé, ce qui demeure en-dessous de l'objectif décidé par le législateur. (Source : extrapolation à partir de l'enquête Fedra et du recensement 2004).
- Les autres fonctionnaires avec handicap recrutés par les épreuves ordinaires sont plus souvent de niveau A et ceux qui ont bénéficié d'une adaptation des épreuves seraient des personnes avec un handicap moteur ou auditif, de niveau C ou D.
- Une moitié d'entre eux bénéficieraient aussi d'une reconnaissance administrative de leur handicap, ce qui est un peu moins élevé que parmi les bénéficiaires d'une procédure spécifique. (Source : enquête Fedra).

### Fonctionnaires maintenus dans leur emploi malgré un problème de santé ou un handicap survenu au cours de leur carrière à l'administration (accident ou maladie)

- Les personnes ayant manifesté un problème de santé ou un handicap au cours de leur carrière à l'administration (accident ou maladie) et maintenues dans leur emploi constituent une autre catégorie de fonctionnaires à prendre en compte. Ils seraient plus souvent caractérisés par un handicap moteur, une maladie ou des problèmes psychologiques. Par rapport aux autres fonctionnaires avec handicap, ils sont mieux représentés au niveau B. (Source : enquête Fedra).
- Selon les statistiques du Service de santé administratif, il y a très peu de fonctionnaires statutaires maintenus en emploi après de nombreux mois d'absence pour maladie et moyennant adaptation de leurs conditions de travail: 10 à 30 par an, contre 200 à 300 mis à la pension prématurée pour raison de santé.

---

<sup>5</sup> Selon les renseignements complémentaires que nous avons obtenus, l'écart provient du fait que les chiffres précédents se rapportaient au nombre d'autorisations de recrutement, non aux personnes effectivement en fonction.

- Si on inclut ces autres fonctionnaires avec un problème de santé, le pourcentage de l'ensemble des fonctionnaires concernés par le handicap serait de l'ordre de 2%, ce qui cependant est largement inférieur au chiffre comparable effectivement atteint dans l'administration en France (4.1 %) ou en Allemagne (5.2 %).(Source : extrapolation à partir de l'enquête Fedra et du recensement 2004).

### ANNEXE 1

<b>Année 2001</b>		FR		Sous-total	NL		Sous-total	Total	
<b>Décision</b>		F	M		F	M			
<b>En service ss condition</b>	SPF Défense		1	1				1	
	SPF Finances	3	4	7	1	3	4	11	
	SPF Justice		4	4	1	3	4	8	
	SPF Santé publique				1		1	1	
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	
<b>Pension prématurée</b>	Min. Agriculture		1	1	1	1	2	3	
	Min. Trav. Publics	1		1		2	2	3	
	Serv. Premier Ministre		1	1				1	
	SPF Aff. Etrangères	2	1	3				3	
	SPF Défense	4	1	5	5	1	6	11	
	SPF Economie	4	3	7	5	2	7	14	
	SPF Emploi	2		2	1	1	2	4	
	SPF Finances	24	19	43	30	32	62	105	
	SPF Intérieur	1	3	4	3	2	5	9	
	SPF Justice	11	8	19	15	14	29	48	
	SPF Mobilité				2	2	4	4	
	SPF P&O	1		1				1	
	SPF Santé publique	1	2	3	1	1	2	4	7
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>40</b>	<b>92</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>123</b>	<b>215</b>

<b>Année 2002</b>		FR		Sous- total	NL		Sous- total	Total
<b>Décision</b>		F	M		F	M		
<b>En service ss conditions</b>	Serv. Premier Ministre				1		1	1
	SPF Economie	1		1				1
	SPF Finances	3	8	11	2	3	5	16
	SPF Justice	2	8	10	2		2	12
	SPF Mobilité					1	1	1
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>31</b>
<b>Pension prématurée</b>	Min. Agriculture				3	3	6	6
	Min. Trav. Publics					1	1	1
	Secrét. Aux Pensions	1		1				1
	Serv. Premier Ministre				1		1	1
	SPF Aff. Etrangères	2		2	3	2	5	7
	SPF Défense	2	3	5	4	2	6	11
	SPF Economie	2	3	5	3		3	8
	SPF Emploi	2	1	3	2	1	3	6
	SPF Finances	30	20	50	25	30	55	105
	SPF Intérieur	1		1	1	2	3	4
	SPF Justice	10	7	17	18	10	28	45
	SPF Mobilité	1		1				1
	SPF P&O				1		1	1
	SPF Santé publique	3	1	4	1	1	2	6
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>35</b>	<b>89</b>	<b>63</b>	<b>53</b>	<b>116</b>	<b>205</b>

# ***II Problèmes rencontrés par les personnes avec handicap***

## ***1 RESULTATS DE L'ENQUETE FEDRA***

### **1.1 Les principaux problèmes**

#### 1.1.1 Organisation de l'enquête

##### **Date d'envoi et de réception**

Cette enquête a été publiée dans le magazine Fedra (encart central) expédié au domicile de chaque fonctionnaire à la fin du mois de mai 2004 (date variable selon les régions). Le délai de réponse était le 10 juin et 132 questionnaires remplis pratiquement complètement ont pu être utilisés ; la plupart avaient été envoyés par courrier, certains par fax, l'une ou l'autre réponse ayant été obtenue par interview téléphonique.

##### **Test du questionnaire**

Une première version en français du questionnaire a été testée auprès des diverses catégories de personnel travaillant au département de Psychologie, ce qui a amené à simplifier certains termes et à améliorer la mise en page..

A la suite d'une remarque du Centre d'Egalité des chances, nous avons également supprimé certaines questions qui auraient éventuellement pu permettre une identification des réponses et donc menacé le respect de la vie privée (par des fonctionnaires qui auraient eu en main les questionnaires, ce qui est normalement impossible). C'est ainsi que nous avons supprimé la question relative au SPF employeur, au type de statut et à la région de domicile, tandis que les questions sur l'âge et l'année d'entrée en service en été remplacées par des questions portant sur des classes d'âge et d'ancienneté. Enfin, la question relative au type de handicap est devenue facultative.

Signalons que le service d'impression travaillant pour Fedra a encore amélioré la présentation graphique et la lisibilité du questionnaire : nous les en remercions.

##### **Encodage**

Les réponses aux questions fermées ont été encodées sur Excel ; un traitement des réponses croisées par le logiciel SPSS a été entrepris<sup>6</sup>. Les réponses aux questions ouvertes (« Expliquez... ») ont également été encodées sur Excel, pour être traduites du néerlandais vers le français quand c'était nécessaire.

---

<sup>6</sup> Le rapport relatif à ces résultats croisés n'a pu être terminé et bénéficier des commentaires qui doivent l'accompagner.



Il y a eu très peu d'erreurs dans la façon de répondre. Dans l'un ou l'autre cas assez rare, le choix binaire entre oui et non n'était pas adéquat pour la personne.

### 1.1.2 Analyse des réponses

Avant de commenter les divers éléments d'appréciation donnés par les répondants, nous commencerons par préciser leur profil; autrement dit qui sont les personnes avec handicap ou problème de santé rencontrant des problèmes dans leur travail à l'administration et ayant pris le temps de s'exprimer à ce propos.

#### **Profil des répondants**

Le but de cette première analyse est de préciser le profil général des personnes ayant répondu à l'enquête. Il s'agit notamment de savoir :

- Quelle est la proportion de répondants parmi les bénéficiaires d'un recrutement spécifique (nombre et caractéristiques connues par le recensement 2004).
- Comment les répondants se répartissent par genre, classe d'âge et d'ancienneté ou niveau hiérarchique.
- Quelle est leur région de travail, quel est leur régime linguistique.
- Quels sont les différents types de handicap représentés.
- Quels sont ceux qui ont eu un problème en cours de carrière ou bénéficient d'une reconnaissance administrative.

#### ***TAUX DE REPONSE PARMIS LES BENEFICIAIRES D'UN RECRUTEMENT SPECIFIQUE***

Ce sont les personnes de niveau D qui, proportionnellement, se sont le moins exprimées, alors qu'elles sont les plus nombreuses dans cette catégorie de fonctionnaires. Nous émettons l'hypothèse que ce taux de réponse très faible est aussi imputable en partie à la présence de personnes avec un handicap mental ou avec un poly-handicap (moteur et sensoriel). Par contre, le taux de réponse est meilleur voire élevé dans les autres niveaux hiérarchiques, d'un plus haut niveau de formation. Ce biais est classique dans toute enquête libre.

#### Représentativité parmi les bénéficiaires d'un recrutement spécifique

	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Nombre de répondants appartenant à la catégorie « Handicap avant l'administration et recrutement spécifique »</b>	7	15	12	7
<b>Taux de réponse (cfr nombre de fonctionnaires dans ces catégories selon le recensement 2004)</b>	19,5%	38,1%	12,8%	2,5%

#### ***CARACTERISTIQUES PERSONNELLES ET ADMINISTRATIVES***

##### Age et ancienneté

On remarque que plus de la moitié des répondants ont un âge compris entre 50 et 61 ans, 90% ayant entre 40 et 61 ans. Ceci semble analogue à la pyramide des âges de l'ensemble des fonctionnaires.

La plus grande partie des répondants ont été engagés entre 1974 et 1994, principalement entre 1974 et 1984 ; une petite minorité (14%) a cependant été engagée dans les dix dernières années, la plupart ayant plus de 30 ans lors de leur engagement.

Ceci n'infirmes pas l'hypothèse qu'il y a eu très peu de personnes avec handicap recrutées dans les dix dernières années mais nous manquons cependant d'éléments pour oser affirmer que leur part dans les recrutements a été nettement plus basse que précédemment : en effet, l'ensemble des recrutements a été assez faible.

#### Année de naissance, âge et ancienneté

Année de naissance	Avant 1945	1945-1954	1955-1974	Après 1974
Age	Plus de 61 ans	50 à 61 ans	40 à 49 ans	Moins de 40 ans
	8 6,1%	76 57,6%	44 33,3%	4 3,0%
Ancienneté	Plus de 30 ans	Entre 20 et 30 ans	Entre 10 et 20 ans	Moins de 10 ans
Entrée en service	Avant 1974	Entre 1974 et 1984	Entre 1984 et 1994	Après 1994
	20 15,2%	58 43,9%	35 26,5%	18 13,6%

#### Genre et régime linguistique

L'échantillon se compose d'autant d'hommes que de femmes, ce qui est intéressant quand on sait que les bénéficiaires d'un recrutement spécifique étaient plus souvent des hommes. Il serait intéressant de vérifier si leur taux de réponse a été similaire à celui des hommes aux différents niveaux hiérarchiques.

#### Genre et régime linguistique

Genre	Femmes	Hommes	
	62 47,0%	63 47,7%	
Langue	Francophones	Néerlandophones	Non précisé
	50 37,9%	76 57,6%	6 4,5%

Il y a cependant davantage de néerlandophones que de francophones parmi les répondants, ce qui pourrait s'expliquer par plusieurs facteurs :

- Les personnes avec handicap seraient plus nombreuses du côté néerlandophone (comme le recensement 2004 tend à le suggérer).
- Les néerlandophones participent plus facilement à des enquêtes que les francophones (cela s'observe par exemple dans les enquêtes organisées par des fonds paritaires sectoriels).
- Le texte du questionnaire en néerlandais était plus convivial.
- Le magazine Fedra est arrivé une semaine plus tard au domicile des francophones, alors que le délai de réponse était très court.

## Niveau d'études

Un quart des répondants (26,7%) n'ont pas un diplôme terminal supérieur au secondaire inférieur, tandis que 30,4 % ont obtenu un diplôme de l'enseignement supérieur. Leur niveau de qualification n'est donc pas spécialement élevé mais nous manquons d'éléments de comparaison par rapport à l'ensemble des fonctionnaires pour pouvoir émettre un jugement à ce propos.

		Niveau d'études					
		Primaires	Secondaire inférieur	Secondaire supérieur	Sup. non universitaire	Universitaire	Autre
		8	27	49	19	21	1
<b>Dernier diplôme?</b>		6,1%	20,5%	37,1%	14,4%	15,9%	0,50%

## Expérience professionnelle antérieure

Environ 60% des répondants ont eu une autre expérience professionnelle avant leur entrée à l'administration ; ce qui veut dire aussi que pour 40% d'entre eux, l'administration était leur premier employeur. Ici aussi nous manquons d'éléments de comparaison par rapport à l'ensemble des fonctionnaires pour pouvoir interpréter ce fait.

Expérience professionnelle antérieure		
<b>A travaillé ailleurs avant l'administration</b>	78	2
	59,1%	1,5%

## Modalités de recrutement

Modalités de recrutement		
	Oui	Sans réponse
<b>Recrutement spécifique?</b>	39 29,5%	6 4,5%
<b>Adaptation examens?</b>	19 14,4%	8 6,1%

Probablement un tiers des répondants ont bénéficié d'un recrutement spécifique, certaines « non réponses » pouvant traduire un « oubli » de cette circonstance. Par contre, une adaptation des examens ou entretiens a été l'exception (14,4% et 6% de « non réponses »).

Si l'on croise les réponses à ces deux questions, on peut observer que :

- 70% des répondants sont entrés par des procédures habituelles (avec une adaptation des épreuves dans 10% des cas)
- 30% au moins ont bénéficié d'un recrutement spécifique, avec une adaptation des examens ou entretiens dans 25% des cas.

Il faut évidemment distinguer les cas des fonctionnaires n'ayant pas encore de handicap avant leur entrée à l'administration (35% des répondants ; cfr infra) de ceux qui en avaient déjà un (65%). Ceci indique donc qu'une moitié des répondants engagés en passant par des épreuves ordinaires (35%) avaient déjà un handicap ou un problème de santé avant leur entrée à l'administration. On peut en conclure aussi que ces derniers n'ont bénéficié d'une adaptation des épreuves que dans 15% des cas.

#### Typologie des modes de recrutement

Recrutement spécifique ?	Adaptation des examens ?	Ordinaire sans adaptations	Ordinaire avec adaptations	Spécifique sans adaptations	Spécifique avec adaptations	Total
<b><u>Non</u></b>	Non	77				77
	Oui		7			7
	Pas de réponse	2				2
<b><u>Pas de réponse</u></b>	Non	2				2
	Oui		1			1
	Pas de réponse	3				3
<b><u>Oui</u></b>	Non			25		25
	Oui				10	10
	Oui et non				1	1
	Pas de réponse			3		3
<b><u>Oui et non</u></b>	Oui				1	1
<b>Total</b>		<b>84</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>132</b>
		64%	6%	21%	9%	100%
			70%		30%	
			<b>92</b>		<b>40</b>	

#### **ORIGINE ET TYPE DE HANDICAP**

On sera sans doute étonné par la proportion de personnes chez qui le problème de santé ou le handicap est imputable à un accident ou une maladie (au moins 58%) mais comme on l'a signalé au chapitre I, ceci est une loi générale, en Belgique comme ailleurs : les handicaps d'origine congénitale constituent une minorité des cas (moins de 20%) parmi les adultes en âge de travail (15 à 65 ans). On doit plutôt s'étonner que ce pourcentage ne soit pas plus élevé.

La proportion élevée de répondants dont le handicap n'est pas dû à un accident ou une maladie (35 %) pourrait s'expliquer soit par une mauvaise compréhension de la question, soit par une sélectivité réussie des recrutements spécifiques en faveur des personnes avec un handicap de naissance.

La proportion élevée de personnes chez qui le problème de santé ou le handicap est imputable à un accident ou une maladie explique aussi sans doute en partie qu'un tiers des répondants ne déclarent pas bénéficier d'une reconnaissance administrative de leur handicap ou problème de santé.

30 % des répondants se caractérisent par une déficience sensorielle, principalement de la vue tandis qu'environ autant (29%) présentent des difficultés motrices. 10% des répondants déclarent des difficultés intellectuelles, ce qui n'est cependant pas toujours le signe d'une déficience mentale, une partie d'entre eux déclarant que leur problème est survenu au cours de leur vie professionnelle.

	Oui	Non précisé	
<b>Origine du problème</b>			
Problème en cours de carrière?	35,6%	47	3
Accident ou maladie?	58,3%	77	10
<b>Reconnaissance administrative</b>			
Dossier Fonds régional?	57,6%	76	6
Autre dossier?	35,6%	47	19
Au moins 1 dossier	65,2%	86	
<b>Type de problème ou handicap</b>			
	Oui		
Malvoyant	18,9%	25	
Surdité	12,1%	16	
Problèmes moteurs	28,8%	38	
Maladie chronique	31,8%	42	
Autre problème physique	35,6%	47	
Difficultés psychologiques	15,9%	21	
Difficultés intellectuelles	9,1%	12	

Ces réponses n'étant pas exclusives, elles indiquent simplement la fréquence (chez les répondants) de déficiences dont il faut tenir compte. Par contre, elles sont insuffisantes pour caractériser la situation des personnes ayant répondu à l'enquête. En effet, certaines personnes cumulent plusieurs types de problèmes. C'est pourquoi nous avons regroupé les répondants dans des catégories exclusives sui generis.

On remarque alors qu'il n'y a que 5% des répondants dont le problème se limite à une difficulté d'audition, seulement 21% de répondants dont le handicap se limite à un problème moteur ; de même, les purs problèmes psychologiques ou intellectuels se limitent à moins de 5% dans chaque cas. Par contre, 16 % des répondants sont dans une situation de poly-handicap (par exemple moteur et sensoriel ; physique et psychologique). Près de 10 % des répondants cumulent aussi un « problème physique autre » avec une maladie.

Nous manquons évidemment d'éléments de comparaison pour affirmer que les répondants ont davantage de problèmes que la moyenne des personnes avec handicap ou problème de santé mais ceci n'est pas à exclure ; et cela pourrait expliquer, en partie, la fréquence des difficultés vécues. Cet essai de regroupement permet aussi de rappeler que le handicap est une situation complexe et qu'il exige presque toujours une réponse individualisée.

Catégories de personne handicapée (par ordre décroissant de fréquence)

	En %	Total
Handicap moteur (uniquement)	21,2	28
Poly-handicap	15,9	21
Autre problème physique (uniquement)	15,9	21
Mal ou non voyant (uniquement)	12,9	17
Maladie et autre problème physique	9,1	12
Maladie (uniquement)	8,3	11
Mal ou non entendant (uniquement)	5,3	7
Problèmes intellectuels (uniquement)	4,5	6
Problèmes psychologiques (uniquement)	3,8	5
Non précisé	3,0	4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>132</b>

Type de handicap et niveau hiérarchique

Type de handicap	Niveau hiérarchique					En nombre absolu				
	A	B	C	D	Non précisé	A	B	C	D	Non précisé
Handicap moteur (uniquement)	<b>57,9</b>	14,3	18,2	11,1	20,0	11	4	8	4	1
Poly-handicap	10,5	<u>21,4</u>	11,4	<u>19,4</u>	20,0	2	6	5	7	1
Autre problème physique (uniquement)	10,5	<u>17,9</u>	13,6	<u>19,4</u>	20,0	2	5	6	7	1
Mal ou non voyant (uniquement)	<u>15,8</u>	7,1	11,4	<u>19,4</u>		3	2	5	7	
Maladie et autre problème physique		<u>14,3</u>	11,4	8,3			4	5	3	
Maladie (uniquement)	5,3	10,7	<b>13,6</b>	2,8		1	3	6	1	
Mal ou non entendant (uniquement)		7,1	6,8	5,6			2	3	2	
Problèmes intellectuels (uniquement)		3,6	6,8	2,8	20,0		1	3	1	1
Problèmes psychologiques (uniquement)		3,6	2,3	<u>5,6</u>	20,0		1	1	2	1
Non précisé			4,5	5,6				2	2	
<b>Total</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	19	28	44	36	5

L'enquête nous suggère aussi que le type de déficience ne serait pas toujours identique d'un niveau hiérarchique à un autre. En effet, parmi les fonctionnaires de niveau A ayant répondu à l'enquête, plus de la moitié (58%) présentent uniquement des problèmes moteurs, les mal voyants ou non-voyants (sans autre problème) étant eux aussi mieux représentés que dans les

autres niveaux hiérarchiques. Un poly-handicap est par contre plus fréquent parmi les répondants de niveau B ou D.

## Problèmes vécus par les répondants

Le questionnaire invitait à s'exprimer dans sept domaines :

- L'engagement.
- Le contenu et la charge de travail.
- Le déplacement vers le lieu de travail
- Les divers aménagements possibles du travail.
- La formation.
- Le déroulement de la carrière.
- Les procédures de gestion des demandes d'aide ou d'adaptation, mutation, etc...

### *AU MOMENT DE L'ENGAGEMENT*

Quatre points étaient portés à l'appréciation des répondants :

- L'information sur les postes vacants.
- La procédure de recrutement.
- L'organisation des examens.
- L'accueil.

Pour faciliter l'interprétation des résultats, nous avons croisé les réponses avec le type de procédure de recrutement que les répondants ont déclaré avoir suivie.

### Information sur les postes vacants

Type de recrutement et appréciation de l'information sur les postes vacants

Procédure	Très bien	Bien	Mauvais	Très mauvais	Non précisé	Total
Procédure normale mais avec adaptations		4	3		1	8
Procédure ordinaire	6	37	19	16	6	84
Recrutement spécifique avec adaptations	2	6	2	1	1	12
Recrutement spécifique	2	9	11	4	2	28
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>132</b>

### En %

Procédure normale mais avec adaptations		<u>50,0</u>	<b>37,5</b>		12,5	100
Procédure ordinaire	7,14	44,0	22,6	19,0	7,14	100
Recrutement spécifique avec adaptations	<b>16,7</b>	<u>50,0</u>	16,7	8,33	8,33	100
Recrutement spécifique	7,14	32,1	<b>39,3</b>	14,3	7,14	100
<b>Total</b>	<b>7,58</b>	<b>42,4</b>	<b>26,5</b>	<b>15,9</b>	<b>7,58</b>	<b>100</b>

On notera que globalement, 40 % des répondants sont insatisfaits de cette information, principalement ceux qui ont bénéficié d'une adaptation des épreuves. Par contre, il y a un moins de satisfaits parmi ceux qui ont bénéficié d'un recrutement spécifique sans adaptation des épreuves.

### Procédure de recrutement

Ici, la majorité des répondants sont satisfaits, spécialement les bénéficiaires d'un recrutement spécifique qui ont obtenu une adaptation des épreuves.

#### Type de recrutement et appréciation de la procédure de recrutement

Procédure	Très bien	Bien	Mauvais	Très mauvais	Non précisé	Total
Procédure normale mais avec adaptations		5	2		1	8
Procédure ordinaire	8	39	15	12	10	84
Recrutement spécifique avec adaptations	5	4	2		1	12
Recrutement spécifique	6	13	4	4	1	28
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>132</b>

#### En %

Procédure normale mais avec adaptations		<b>62,5</b>	25,0		12,5	100
Procédure ordinaire	9,5	46,4	17,9	14,3	11,9	100
Recrutement spécifique avec adaptations	<b>41,7</b>	33,3	16,7		8,3	100
Recrutement spécifique	<u>21,4</u>	46,4	14,3	14,3	3,6	100
<b>Total</b>	<b>14,4</b>	<b>46,2</b>	<b>17,4</b>	<b>12,1</b>	<b>9,8</b>	<b>100</b>

### Organisation des examens

On observe sur ce point des différences d'appréciation assez tranchées. En effet, ceux qui ont bénéficié d'une adaptation des épreuves ordinaires sont très majoritairement satisfaits. Parmi les bénéficiaires d'un recrutement spécifique avec adaptations par contre, la moitié sont très satisfaits, tandis que 42 % sont mécontents ! Une analyse plus fine serait nécessaire pour mieux comprendre ces différences d'appréciation, notamment par rapport à ceux qui ont suivi une procédure ordinaire et sans adaptations.

#### Type de recrutement et appréciation de l'organisation des examens

Procédure	Très bien	Bien	Mauvais	Très mauvais	Non précisé	Total
Procédure normale mais avec adaptations		6	2			8
Procédure ordinaire	6	44	18	8	8	84
Recrutement spécifique avec adaptations	6	1	5			12
Recrutement spécifique	5	11	5	5	2	28
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>132</b>



En %

Procédure normale mais avec adaptations		<b>75,0</b>	25,0			100
Procédure ordinaire	7,1	52,4	21,4	9,5	9,5	100
Recrutement spécifique avec adaptations	<b>50,0</b>	8,3	<b>41,7</b>			100
Recrutement spécifique	17,9	39,3	17,9	<b>17,9</b>	7,1	100
<b>Total</b>	<b>12,9</b>	<b>47,0</b>	<b>22,7</b>	<b>9,8</b>	<b>7,6</b>	<b>100</b>

### Accueil

Ici de nouveau on observe davantage de différences d'appréciation entre les bénéficiaires d'un recrutement spécifique : certains semblent avoir été très bien accueillis tandis que d'autres sont beaucoup moins satisfaits.

Type de recrutement et appréciation de l'accueil

Procédure	Très bien	Bien	Mauvais	Très mauvais	Non précisé	Total
Procédure normale mais avec adaptations		5	2		1	8
Procédure ordinaire	10	38	14	12	10	84
Recrutement spécifique avec adaptations	4	2	2	3	1	12
Recrutement spécifique	7	9	8	3	1	28
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>54</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>132</b>

En %

Procédure normale mais avec adaptations		<b>62,5</b>	25,0		12,5	100
Procédure ordinaire	11,9	45,2	16,7	14,3	11,9	100
Recrutement spécifique avec adaptations	<b>33,3</b>	16,7	16,7	<b>25,0</b>	8,3	100
Recrutement spécifique	<u>25,0</u>	32,1	<u>28,6</u>	10,7	3,6	100
<b>Total</b>	<b>15,9</b>	<b>40,9</b>	<b>19,7</b>	<b>13,6</b>	<b>9,8</b>	<b>100</b>

### **CONTENU ET CHARGE DE TRAVAIL**

Si la grande majorité des répondants sont assez contents du contenu de leur travail, par contre une minorité significative (43%) n'est pas heureuse de l'utilisation des compétences ni de la charge de travail. Nous manquons malheureusement d'éléments de comparaison par rapport à l'ensemble des fonctionnaires pour analyser la spécificité des personnes ayant un handicap.

### Appréciation de la situation

	Très mauvais	Mauvais	Insatisfaits	Bien	Très bien
Contenu du travail	4,5%	11,4%	15,9%	62,1%	19,7%
	6	15		82	26
Utilisation des compétences	10,6%	25,8%	36,4%	43,2%	12,9%
	14	34		57	17
Charge de travail	14,4%	26,5%	40,9%	43,2%	10,6%
	19	35		57	14

### UN TRAVAIL ADAPTE A LA SITUATION DE LA PERSONNE AVEC HANDICAP

C'est une aide de collègues et un équipement adapté qui sont le plus souvent cités comme besoin, ainsi que l'aménagement des accès intérieurs. Néanmoins, un temps de travail, voire un horaire, adapté sont presque aussi souvent cités, de même qu'une meilleure accessibilité de l'extérieur. Le besoin d'une assistance personnelle est par contre plus rarement exprimé.

Un croisement entre ces besoins et les catégories de personnes handicapées serait évidemment utile. On remarquera en tout cas que le besoins d'une meilleure accessibilité est cité avec une fréquence un peu plus élevée que la proportion de handicapés moteurs et de mal ou non voyants parmi les répondants.

Besoin d'aménagements (par ordre décroissant de fréquence)

	Oui	Sans réponse	
Besoin aide de collègues	49,2%	65	11
Besoin équipement adapté	47,0%	62	10
Besoin accès intérieurs aménagés	46,2%	61	11
Besoin temps adapté	46,2%	61	9
Besoin accès extérieurs aménagés	44,7%	59	7
Besoin horaire aménagé	42,4%	56	9
Besoin assistant	15,9%	21	15

Ces besoins exprimés peuvent être mis en corrélation avec la situation actuelle :

- 22% des répondants travaillent à temps partiel, alors que 46 % semblent le souhaiter.
- 6% des répondants bénéficient d'un horaire adapté, alors que 42% des répondants semblent le souhaiter.
- 20% des répondants disposent d'un équipement de travail adapté, tandis que 47% en expriment le besoin.
- 2 (1,5%) des répondants bénéficient d'une assistance personnelle, alors que 16% déclarent en avoir besoin.

Si une mutation dans un autre lieu de travail ou une adaptation des tâches (travail (mieux) adapté) s'observent chez 10 ou 14% des répondants, un reclassement sur un autre poste semble par contre très peu fréquent (3% des répondants).

Quand on prend en compte le fait qu'une personne puisse cumuler différentes aides ou aménagements, on observe que la moitié des répondants ont obtenu au moins un aménagement.

#### Temps de travail des répondants

Temps plein	Temps partiel
73,5%	22,0%

#### Aménagements obtenus (par ordre décroissant de fréquence)

Bureau adapté	19,7%	26
Travail adapté	14,4%	19
Mutation	10,6%	14
Autre aide	10,6%	14
Horaire adapté	6,1%	8
Temps de travail adapté	3,8%	5
Reclassement	3,0%	4
Assistant personnel	1,5%	2
Au moins une aide	47,7%	63

#### Appréciation de la situation par ceux ayant exprimé un besoin (par ordre décroissant d'insatisfaction)

	Très mauvais	Mauvais	<i>Insatisfaits</i>	Bien	Très bien
<b>Assistant</b>	19,0%	33,3%	<b>52,4%</b>	38,1%	14,3%
<b>Equipement adapté</b>	17,7%	22,6%	<b>40,3%</b>	32,3%	14,5%
<b>Horaire aménagé</b>	14,3%	17,9%	32,1%	48,2%	21,4%
<b>Qualité temps adapté</b>	11,5%	16,4%	27,9%	<b>55,7%</b>	18,0%
<b>Aide de collègues</b>	7,7%	20,0%	27,7%	35,4%	<u>27,7%</u>
<b>Accès extérieurs aménagés</b>	10,2%	16,9%	27,1%	44,1%	20,3%
<b>Accès intérieurs aménagés</b>	8,2%	14,8%	23,0%	49,2%	19,7%

Parmi ceux qui ont exprimé un besoin d'aménagement, la proportion de satisfaits ou de non satisfaits est assez variable d'un besoin à l'autre.

L'écart entre le besoin et la réalité semble en tout cas particulièrement élevé chez ceux qui expriment le désir d'une assistance personnelle (15% des répondants) et chez ceux qui souhaitent un équipement adapté (47% des répondants). Par contre, la proportion de satisfaits est particulièrement élevée chez ceux qui expriment le besoin d'un temps de travail adapté ; tandis que 28% de ceux qui en déclaraient le besoin sont très satisfaits de l'aide de leurs collègues immédiats de travail. C'est en matière d'accessibilité que la proportion d'insatisfaits est la moins élevée.

Ceci suggère qu'au sein de l'administration fédérale, il est plus aisé d'obtenir une réduction du temps de travail ou l'aide de collègues qu'un poste de travail techniquement bien adapté ou qu'une assistance personnelle spéciale. Bref, en-dehors du problème de l'accessibilité, l'administration serait peu organisée pour gérer les problèmes spécifiques des personnes avec handicap.

### Déplacements

Une proportion assez élevée, à notre avis, des répondants fait usage de la voiture ; probablement plus que la moyenne des fonctionnaires. La plupart en semblent très satisfaits. En termes de temps de déplacement, 35% ont besoin de plus de 2 heures de trajet aller-et-retour et 24% des fonctionnaires avec handicap sont mécontents de leur temps de déplacement. Nous manquons évidemment de comparaison pour pouvoir affirmer que le vécu des fonctionnaires avec handicap est plus négatif que celui des fonctionnaires valides.

#### Situation actuelle

<u>Durée du déplacement</u> :	Inférieure à 2 heures A.-R.?	
	65,2%	86
<u>Moyen de transport utilisé</u> :		
Train, tram, bus	59,1%	78
Auto	47,7%	63
A pied	19,7%	26
Transport adapté	2,3%	3

#### Appréciation de la situation

	Très mauvais	Mauvais	<i>Insatisfaits</i>	Bien	Très bien
<b>Moyen (s) de transport</b>	5,3%	9,1%	14,4%	<b>54,5%</b>	25,8%
	7	12		72	34
<b>Durée trajet</b>	12,1%	12,1%	24,2%	39,4%	26,5%
	16	16		52	35

### Relations de travail

Fait remarquable, l'énorme majorité des répondants sont assez ou très satisfaits de leurs relations de travail avec leurs collègues, leurs éventuels subordonnés ou avec d'autres services.

Les relations avec les supérieurs ou le travail d'équipe posent un peu plus de problèmes, sans cependant que cela soit la règle générale.

Par contre, on notera que l'accès aux informations de service pose problème dans 40 % des cas ; sans doute est-ce particulièrement le cas chez les personnes souffrant d'une déficience visuelle ou auditive (30 % des répondants). Ici aussi il serait intéressant de comparer le vécu des répondants avec celui des fonctionnaires valides.

Appréciation de la situation (par ordre croissant d'insatisfaction)

	Très mauvais	Mauvais	<i>Insatisfaits</i>	Bien	Très bien
<b>Relations subordonnés</b>	3,0%	6,1%	9,1%	43,9%	18,9%
	4	8		58	25
<b>Relations autres services</b>	3,8%	9,8%	13,6%	<b>57,6%</b>	21,2%
	5	13		76	28
<b>Relations collègues</b>	5,3%	10,6%	15,9%	<b>50,8%</b>	32,6%
	7	14		67	43
<b>Relations supérieurs</b>	6,8%	19,7%	26,5%	<b>49,2%</b>	22,0%
	9	26		65	29
<b>Travail d'équipe</b>	5,3%	23,5%	28,8%	47,7%	19,7%
	7	31		63	26
<b>Informations de service</b>	11,4%	28,0%	<u>39,4%</u>	47,7%	7,6%
	15	37		63	10

Formation

En termes d'accès aux locaux et surtout de possibilités de formation, il existe une minorité d'insatisfaits mais ici aussi nous manquons d'éléments de comparaison avec les fonctionnaires valides.

Appréciation de la situation

	Très mauvais	Mauvais	<i>Insatisfaits</i>	Bien	Très bien
<b>Possibilités de formation</b>	9,8%	25,8%	35,6%	39,4%	18,9%
<b>Accès locaux formation</b>	6,1%	19,7%	25,8%	42,4%	22,0%

Par contre, un tiers environ expriment le besoin de matériel et/ou de cours adaptés, d'autres souhaitant une traduction du syllabus (en braille) (question probablement parfois mal comprise) ou un interprète en langue des signes.

Besoin d'aménagements

	Oui	Sans réponse
<b>Besoin matériel adapté</b>	34,8%	46
<b>Besoin cours adaptés</b>	30,3%	40
<b>Besoin traduction syllabus</b>	13,6%	18
<b>Besoin interprète</b>	12,1%	16

Appréciation de la situation (en % des personnes ayant exprimé un besoin)

	Très mauvais	Mauvais	<i>Insatisfaits</i>	Bien	Très bien
<b>Qualité interprète</b>	62,5%	25,0%	<b><u>87,5%</u></b>	43,8%	18,8%
<b>Qualité cours adaptés</b>	35,0%	40,0%	<b><u>75,0%</u></b>	17,5%	10,0%
<b>Qualité matériel adapté</b>	23,9%	45,7%	<b><u>69,6%</u></b>	23,9%	8,7%
<b>Qualité traduction syllabus</b>	38,9%	27,8%	<b><u>66,7%</u></b>	55,6%	11,1%

Chez ceux qui en expriment le besoin en tout cas, l'énorme majorité est profondément insatisfaite. Pas besoin d'autres commentaires !

Déroulement de la carrière

Appréciation de la situation

	Très mauvais	Mauvais	<i>Insatisfaits</i>	Bien	Très bien
<b>Possibilités de mutation</b>	27,3%	27,3%	<b>54,5%</b>	28,8%	3,8%
	36	36		38	5
<b>Possibilités de promotion</b>	22,0%	31,1%	<b>53,0%</b>	28,0%	7,6%
	29	41		37	10
<b>Procédures d'évaluation</b>	16,7%	28,0%	44,7%	33,3%	10,6%
	22	37		44	14
<b>Examens de promotion</b>	21,2%	22,0%	43,2%	31,8%	6,8%
	28	29		42	9

En termes de déroulement de la carrière (mutation ou promotion), la moitié des répondants se déclarent insatisfaits ; cette proportion d'insatisfaits presque aussi élevée en ce qui concerne les procédures d'évaluation et les examens de promotion. Ici aussi nous manquons d'éléments de comparaison avec les fonctionnaires valides et nous ne pouvons donc pas apprécier ce qui est imputable spécifiquement à une situation de handicap. Néanmoins, il est clair que le chiffre pose question.

Gestion des demandes d'adaptation, mutation, aide, etc...

Appréciation de la situation

	Très mauvais	Mauvais	<i>Insatisfaits</i>	Bien	Très bien
<b>Durée procédure</b>	30,3%	22,0%	<b>52,3%</b>	8,3%	6,8%
	40	29		11	9
<b>Organisation procédure</b>	21,2%	25,0%	46,2%	17,4%	5,3%
	28	33		23	7
<b>Résultat de la demande</b>	27,3%	14,4%	41,7%	18,2%	7,6%
	36	19		24	10
<b>Décision</b>	22,0%	18,2%	40,2%	16,7%	6,8%
	29	24		22	9

Ici aussi, les proportions d'insatisfaits sont assez élevées, particulièrement en ce qui concerne la durée des procédures. Ces piètres niveaux de satisfaction doivent être évidemment mis en rapport avec les appréciations enregistrées en matières d'aides ou aménagements.

De nouveau nous manquons d'éléments de comparaison avec les fonctionnaires valides lorsque ceux-ci introduisent des demandes particulières et nous ne pouvons donc pas apprécier ce qui est imputable spécifiquement à la gestion des situations de handicap. Néanmoins, il est clair ici aussi que le chiffre d'insatisfaits pose question.

## **Conclusions**

L'enquête réalisée via le Magazine Fedra permet de mieux connaître le vécu (subjectif) des hommes ou des femmes en situation de handicap (ou avec un problème de santé) qui travaillent à l'administration fédérale ; en tout cas chez ceux ou celles qui ont pris la peine de répondre à l'enquête : près de 140 personnes, en deux à trois semaines.

Y ont répondu 20 ou 40 % des fonctionnaires de niveau A ou B ayant bénéficié d'un recrutement spécifique au titre de personne handicapée. Le taux de réponse est par contre plus faible chez ceux de niveau C et surtout chez ceux de niveau D (2,5 % de réponses). Ceci confirme le biais inhérent à toute enquête libre, à laquelle les personnes de plus faible niveau de formation sont moins enclines à répondre ; et cela illustre aussi la nécessité d'une enquête systématique par échantillon aléatoire lorsqu'on veut connaître la situation de tous, y compris les moins formés.

On remarquera que deux-tiers des répondants à l'enquête sont des personnes qui ne sont pas officiellement recensées comme handicapées (à la suite d'une procédure de recrutement spécifique) : soit elles sont entrées à l'administration par les procédures habituelles tout en ayant déjà un handicap ou un problème de santé, soit elles ont été victimes d'un accident ou d'une maladie au cours de leur carrière professionnelle.

On notera enfin que si les personnes avec uniquement un handicap moteur (une majorité parmi les niveaux A) ou uniquement un handicap sensoriel (surtout de la vue) représentent chaque fois 20 % des répondants, d'autres se caractérisent par un poly-handicap ou encore le cumul d'une maladie et d'un autre problème physique.

Comme les autres fonctionnaires, il s'agit d'une population qui n'est plus très jeune ; et les recrutements récents (dix dernières années) ne sont pas les plus fréquents parmi les répondants.

Dans la plupart des cas malheureusement, nous manquons d'éléments de comparaison avec les fonctionnaires valides et nous ne pouvons donc pas apprécier ce qui est imputable spécifiquement aux personnes en situation de handicap. Une analyse plus détaillée (par croisement entre diverses réponses) serait aussi souhaitable pour mieux comprendre la portée des résultats et leur signification. Néanmoins, ces premiers résultats bruts sont déjà particulièrement clairs par rapport à ce qui va bien et ce qui va moins bien dans l'administration fédérale.

### **1.1.3 Motifs de satisfaction des personnes avec handicap**

Les relations avec les collègues du travail (ou les autres services), tout autant que le contenu du travail, constituent les principaux éléments de satisfaction des fonctionnaires avec handicap ou problème de santé ayant répondu à l'enquête : près de 85 % les jugent comme étant « bien » ou « très bien ». Cette qualité de l'intégration professionnelle est confirmée par

le fait que ceux qui déclarent avoir besoin d'une aide de leurs collègues en sont contents dans plus de 70 % des cas.

Sur un tout autre plan, près de 85 % sont heureux du moyen de transport qu'ils utilisent (la voiture dans presque la moitié des cas).

Enfin, ceux qui ont bénéficié d'une procédure de recrutement spécifique en sont également très satisfaits, surtout lorsqu'ils ont obtenu une adaptation des examens ou entretiens à leur handicap.

#### 1.1.4 Principaux problèmes vécus par les personnes avec handicap

Malheureusement, la liste des sujets qui causent du souci aux personnes avec handicap est beaucoup plus longue que la précédente. En fait, il s'agit essentiellement de points qui supposent une bonne connaissance des problèmes spécifiques aux personnes en situation de handicap ainsi qu'une adaptation des méthodes de travail ou de communication de l'administration.

Il s'agit principalement des aménagements du poste de travail (éventuellement une assistance personnelle) ou de la charge de travail, voire des décisions de mutation ; mais il s'agit aussi de l'adaptation du matériel et des cours de formation, principalement pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle ou auditive. Enfin, il s'agit du mode de transmission des informations de service et des modalités de communication des postes vacants.

La fréquente frustration dans ces domaines est renforcée par le fait que pour les répondants, l'organisation et la durée des procédures internes sont particulièrement insatisfaisantes, en tout cas lorsqu'elles visent à régler ces demandes spécifiques.

Les possibilités de promotion ainsi que les épreuves ou procédures d'évaluation constituent enfin un autre souci souvent exprimé mais nous n'avons pas pu mesurer la part de ce problème qui est spécifique aux personnes handicapées.

#### 1.1.5 Points encore à améliorer

D'autres points sont à surveiller. Dans ces points en effet, si la majorité de l'ensemble des répondants en est satisfaite, on remarque cependant qu'une minorité significative (25 à 35 %) ne l'est pas. Il s'agit parfois de personnes vivant tel ou tel type de handicap.

Ces points encore à améliorer sont :

- Les procédures de recrutement et l'organisation des examens (adaptations des épreuves aux situations de handicap).
- L'accueil des nouveaux engagés, les relations avec les supérieurs, le travail en équipe.
- Les autorisations de réduction du temps de travail ou d'adaptation des horaires.
- L'accessibilité (extérieure ou intérieure) des bâtiments administratifs ou des locaux de formation.
- La durée du trajet domicile-travail



## 1.2 Précisions apportées par les répondants

### 1.2.1 Commentaires et précisions des répondants

Chacune des 10 questions proposait une rubrique de commentaires, intitulée « Voulez-vous expliquer ? ». On trouvera ci-dessous une présentation très synthétique de ces commentaires, illustrée de quelques extraits textuels ou témoignages. Une conclusion reprendra ensuite les principaux éléments qui se dégagent de ces commentaires

#### Remarques :

- La plupart des commentaires sont basés sur des positions « mauvais » et « très mauvais » : ils révèlent donc des problèmes, manques, dysfonctionnements.
- Certains commentaires, plus rares mais bien réels, sont très positifs.
- D'autres commentaires n'amènent rien de spécifique car ils concernent tout travailleur de la fonction publique, valide ou non. Ces commentaires révèlent surtout un malaise face à l'absence de valorisation du travail, face aux contraintes bureaucratiques, face à certains points absurdes ou contre-productifs des règlements.
- En général, nous ne retiendrons que les commentaires qui amènent une meilleure compréhension et/ou des perspectives de changement possible.

## 1 Votre engagement

	Très bien	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
L'information sur les postes vacants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La procédure de recrutement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'organisation des examens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Votre accueil après l'engagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### ***L'INFORMATION SUR LES POSTES VACANTS***

Ceux qui se plaignent disent que l'information sur les postes vacants, notamment dans les autres ministères, est manquante, vague, partielle et/ou tardive.

L'information sur Internet n'est pas accessible à tout le monde, dit une personne handicapée motrice.

On notera aussi la confusion : quota = « droit automatique à une place à l'Etat »

#### ***LA PROCEDURE DE RECRUTEMENT***

Ceux qui se plaignent signalent une non adéquation entre le niveau d'études et/ou la formation et le travail attribué suite au recrutement. « *J'ai été mis au travail dans un travail pour lequel je n'avais pas la formation (j'ai une formation scientifique B et technique) : on m'a orienté sur la comptabilité.* »

## L'ORGANISATION DES EXAMENS

« *Afstand naar Selor te ver en terplaats moeilijk toegankelijk!* » (=La distance pour se rendre au Selor est trop importante et, sur place, le lieu est difficilement accessible).

*Ik vind dat de examens/recruteringsprogramma's van selor niet toegankelijk zijn voor blinden en slechtzienden. Er moeten speciale examens georganiseerd worden voor mensen met een handicap.* (= Je trouve que les examens/programmes de recrutement du Selor ne sont pas accessibles pour les aveugles et malvoyants. Des examens spéciaux doivent être organisés pour les personnes avec handicap).

« *Ik werd op gelijke voet behandeld met valide personen. Kreeg de kans om het examen af te leggen. Mijn echtgenoot kon in de omgeving blijven. Alles is heel correct verlopen.* » (= J'ai été traitée sur pied d'égalité avec les personnes valides. J'ai eu la possibilité de passer l'examen. Mon mari a pu rester à proximité de moi. Tout s'est correctement déroulé). Mais que ce serait-il passé si cette dame avait été célibataire ? L'administration aurait-elle fourni un accompagnateur pour l'examen ?

## VOTRE ACCUEIL APRES L'ENGAGEMENT

Pour ceux qui se plaignent de la situation, la ligne hiérarchique est indifférente : elle ne consacre pas de temps pour l'accueil, ou limite l'accueil au tout début de l'arrivée.

« *Als niveau 1 had mijn DG zelfs geen ogenblikje tijd om me te ontvangen.* » (= Même comme niveau 1, mon DG lui-même ne s'est pas libéré un seul instant pour m'accueillir.)

« *Iemand van de personeelsdienst liep met ons door de diensten zei dan waar wat was. We liepen en achter als kippen zonder kop en vragen stellen was uit de boze* » (= Quelqu'un du service du personnel a fait le tour des services avec nous pour nous indiquer où tout se trouvait. Après, nous vaguions comme des poules sans tête, à sans cesse poser des questions, que c'en était infernal.)

La méconnaissance du handicap de la part des collègues crée des problèmes :

« *Ik behoorde tot de eerste groep onder-validen en blijk wist (en weet) niemand hoe met ons om te gaan.* » (= Je faisais partie du premier groupe de moins valides et apparemment personne ne savait (et ne sait toujours) comment se comporter vis-à-vis de nous.)

## 2 Votre poste de travail

	Très bien	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
<b>Le contenu de votre travail</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>L'utilisation de vos compétences</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Votre charge de travail</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **LE CONTENU DE VOTRE TRAVAIL**

Ceux qui se plaignent jugent que :

- La personne handicapée est jugée insuffisamment productive pour accéder aux niveaux supérieurs.
- Le contenu du travail est peu intéressant, sans responsabilité. L'objectif du travail n'est pas expliqué, il n'y a pas de feed-back sur le travail fourni.

## **L'UTILISATION DE VOS COMPETENCES**

La sous-utilisation des compétences est fortement exprimée : on ne tient pas compte des compétences, des formations suivies, des diplômes, des examens passés : perception de la faiblesse de la GRH dans l'administration, peu capable d'orienter les gens recrutés vers un travail adéquat et de valoriser les personnes.

*« J'ai 5 diplômes universitaires et, comme mes collègues, je fais un travail où les humanités suffisent. »*

*« L'administration préfère bafouer que mettre en valeur »*

Mais le manque de valorisation des compétences semble dépasser largement le cadre spécifique du travail des personnes handicapées.

## **VOTRE CHARGE DE TRAVAIL**

Que signale-t-on comme problèmes ?

*« Pas de charge de travail car pas de travail ! »* dit une personne sourde engagée dans l'administration, et qui réclame du travail et un ordinateur...

*« J'ai trop de travail parce que je ne veux pas en avoir moins que mes collègues »* dit une personne hémiparétique.

Entre ces deux extrêmes, l'opinion fréquente concerne le rythme trop rapide du travail : *Er wordt geen rekening gehouden met mijn handicap t.a.v. de werkdruk (zelfde prestatie als valide)* (= Pour ce qui concerne la charge de travail, on ne tient pas compte de mon handicap (même prestation qu'un valide))

La question sous-jacente est de savoir s'il faut que la personne handicapée vise une situation « ordinaire » où les différences dues au handicap sont effacées au maximum, ou une situation où la prise en compte des différences permet un traitement spécifique à la personne, au risque de créer une inégalité en faveur des personnes handicapées, ce qui pourrait être perçu comme un privilège.

### 3 Un travail adapté à votre situation ?

Nécessaire ? Si oui, comment jugez-vous la situation actuelle ?

	Oui	Non	Très bien	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Un aménagement des accès extérieurs (ascenseur, parking,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des aménagements intérieurs (toilettes, cafeteria, ..)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un temps de travail adapté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un horaire aménagé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un équipement adapté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Un assistant personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'aide de collègues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **UN AMENAGEMENT DES ACCES EXTERIEURS (ASCENSEUR, PARKING,...)**

Sont souvent signalés : le peu de respect des emplacements réservés de parking, le manque d'accessibilité des bâtiments : « *Reeds sinds 14 jaar ben ik vragende partij om een kleine leuning aan te brengen, zonder enig positief resultaat tot op heden (onwil)* » (= depuis 14 ans, je demande qu'on installe une petite rampe, sans aucun résultat positif à ce jour (mauvaise volonté)).

#### **DES AMENAGEMENTS INTERIEURS (TOILETTES, CAFETERIA, ..)**

Ceux qui se plaignent signalent des toilettes non adaptées, escalators et ascenseurs « *souvent en panne* », portes lourdes et non automatiques...

*Er is zagezegd een toegang voor mensen (ook publiek) met handicap, doch die is niet toegankelijk: zware verkeerd opendraaiende deur.* (= Il y a un prétendu accès pour les personnes handicapées (y compris le public), mais l'endroit n'est pas accessible : porte lourde et s'ouvrant dans le mauvais sens).

#### **UN TEMPS DE TRAVAIL ADAPTE**

Ceux qui se plaignent disent que le travail à domicile n'est pas encouragé par l'administration, même quand c'est possible. Une personne signale cependant sa satisfaction de pouvoir travailler à domicile, et de ne se rendre au bureau qu'un jour par semaine.

La réduction du temps de travail, parfois indispensable, entraîne une perte financière. Dans certains cas, quand la personne handicapée est la seule personne amenant un salaire, le travail à temps plein est absolument nécessaire. En l'absence de solutions souples mises en place par l'administration, ce sont les personnes concernées qui imaginent des solutions alternatives:

« *De arbeidstijd heb ik zelf aangepast door deeltijdse loopbaanonderbreking* » (= J'ai moi-même adapté mon temps de travail en me ménageant de brèves interruptions de carrière.)

### **UN HORAIRE AMENAGE**

Forte revendication d'aménager le rythme journalier ou hebdomadaire (flexibilité), en fonction des besoins personnels : soins, kiné, repas spécifiques, transports, l'évolution de la maladie, vieillissement, formations, périodes de la journée où la productivité est meilleure.

« Il faut pouvoir se rendre aux soins et chez les spécialistes pendant la journée avec un horaire adapté tenant compte des transports »

« Je travaille beaucoup mieux le soir, mais mon chef ne m'autorise pas à rester après 18 heures ».

### **UN EQUIPEMENT ADAPTE**

Des équipements informatiques adaptés permettraient d'exercer des fonctions plus en regard des compétences. Or, on est loin de cette situation idéale :

- Les délais pour obtenir les équipements adaptés sont trop longs « Pour obtenir ma souris adaptée, j'ai dû attendre un an ».
- Même adapté, le matériel n'est pas toujours facile à utiliser, ce qui pose la question du choix du matériel et de l'accompagnement de la personne handicapée à l'utilisation de ce matériel adapté.
- Certains ignorent la procédure pour obtenir des équipements adaptés, d'autres font toutes les démarches eux-mêmes. « Er heeft mij nooit iemand gevraagd of ik een aanpassing v.d arbeidspost nodig had, ik heb voor alles zelf moeten zorgen ». (= Personne ne m'a jamais demandé si je n'avais pas besoin que l'on adapte mon poste de travail ; j'ai dû m'occuper de tout moi-même).

### **UN ASSISTANT PERSONNEL**

(Pas de précisions ou commentaires importants)

### **L'AIDE DE COLLEGUES**

L'aide de collègues existe, mais dans une démarche « compatissante ».

Mais quand la personne handicapée est bien intégrée, l'aide des collègues est ordinaire et va de soi.

## **4 Votre déplacement vers le lieu de travail**

	<b>Très bien</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Très insatisfaisant</b>
<b>Vos moyens de transport</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>La durée de votre trajet</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **VOS MOYENS DE TRANSPORT**

Le handicap exclut des transports en commun : ils sont perçus comme fatigants, non accessibles, non proches du domicile, en retard, en grève.

Quand es transports en commun sont utilisés, c'est souvent en combinaison avec une habitation choisie en fonction du lieu de travail.

### **LA DUREE DE VOTRE TRAJET**

Quand il y a un commentaire, c'est pour regretter la longueur (temps et/ou distance) des déplacements.

Note : beaucoup de problèmes « ordinaires » de mobilité : temps perdu en déplacement (pris sur la vie de famille), retards et grèves dans les transport en commun, voiture suppléant à la carence des transport en commun.

## **5 Vos relations de travail**

	<b>Très bien</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Très insatisfaisant</b>
<b>Les relations avec vos collègues</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Le travail en équipe</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Les relations avec vos supérieurs</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Les relations avec vos subordonnés</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Les relations avec d'autres services</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>L'accès aux informations de service</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### **LES RELATIONS AVEC VOS COLLEGUES**

Il arrive que des mécanismes de rejet existent (sous forme d'accusation de parasitisme, de sarcasmes, moqueries, d'accusation de prendre la place d'autres), venant

- soit par peur du handicap,
- soit par difficultés dans la communication (avec des personnes sourdes par exemple),
- soit par jalousie, (basée sur la perception que des actions destinées à compenser le handicap, sont des « privilèges ». Ex : « *Wanneer ik tussendoor pauze neem wegens pijn, wordt mij dat door de collega's kwalijk genomen.* » (= Lorsque je prends une pause à cause des douleurs, mes collègues me le reprochent.)

La méconnaissance du handicap est pointée comme source de ces rejets.

Certains collègues sont jugés bornés, intolérants, non solidaires, « ragoteurs », à la recherche de petits avantages.

La façon dont certains collègues traitent le travailleur handicap est un moyen de pression et de manipulation sur lui et est proche du harcèlement moral : « *Ben nu in een conflict gekomen: gevolg : waar ze vroeger wel met mijn handicap rekening hielden wordt ik nu van links naar rechts gestuurd = totaal uitgebuit. De relatie met de collega's is zeer slecht.* »

(= Actuellement, je suis en conflit : conséquence, alors qu'auparavant ils tenaient compte de mon handicap, maintenant je suis ballotté de gauche à droite = totalement exploité. Ma relation avec mes collègues est devenue exécration).

Ici, il ne s'agit plus de méconnaissance, mais d'exploitation des faiblesses des personnes vivant avec un handicap.

Nb : Handicapé et ... francophone dans un milieu flamand : un double handicap ?  
« *Travaillant dans un département à 90 % flamand, ma présence suscite presque le mépris parce que francophone et handicapé* »

#### **LE TRAVAIL EN EQUIPE**

Un seul commentaire à ce sujet, concernant une personne handicapée : son problème spécifique => besoin de travailler seule dans un bureau => isolement => absence de communication => travail mal effectué.

#### **LES RELATIONS AVEC VOS SUPERIEURS**

Pour ceux où il y a problème, les supérieurs sont absents ou bien incompetents en communication, en écoute, en GRH : ils ne savent pas comment se comporter avec les personnes handicapées, ne connaissent pas leurs possibilités et limites.

Cas signalé de harcèlement moral, avec moquerie d'un chef sur les problèmes de santé.

Les relations s'améliorent en fonction de la promotion du travailleur handicapé, car il quitte alors la dépendance envers les « petits chefs ».

Les situations les plus positives exprimées dans cette enquête concernent principalement des travailleurs handicapés qui dépendent d'un supérieur jugé ouvert, souple, à l'écoute, et n'appliquant pas les règlements de façon rigide.

#### **LES RELATIONS AVEC VOS SUBORDONNES**

La plupart des personnes handicapées ayant répondu à l'enquête se situent « en bas de l'échelle ».

#### **LES RELATIONS AVEC D'AUTRES SERVICES**

(Pas de précisions ou commentaires importants)

#### **L'ACCES AUX INFORMATIONS DE SERVICE**

Ceux qui se plaignent, principalement ceux avec handicap visuel, disent que les informations de service sont non accessibles aux personnes handicapées.

## **6 Votre accès à la formation**

	<b>Très bien</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Insatisfaisant</b>	<b>Très insatisfaisant</b>
<b>Possibilités de participer</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Accessibilité des locaux</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

« *Mon handicap ne m'a pas permis de suivre les cours prévus, ce qui implique que je reste "simple" assistant niveau D.* »

#### **POSSIBILITES DE PARTICIPER**

Le rythme, la durée journalière et le niveau des formations sont estimés trop élevés.

Souvent, les formations ont lieu à Bruxelles : elles sont trop éloignées et souvent non accessibles (déplacement et accessibilité du bâtiment)

Les places de formation par service sont rares, et donc jamais attribuées aux travailleurs handicapés.

#### **ACCESSIBILITE DES LOCAUX**

Points faibles souvent signalés: escaliers, ascenseurs inexistantes ou en panne, transport, parking, (problèmes plus aigus dans les petites unités chargées de formations spécifiques).

Le Selor semble difficilement accessible.

*« J'ai dû laisser tomber des cours proposés à cause de l'inadéquation des locaux vu mes problèmes de santé. »*

Donc, les formations sont jugées peu accessibles :

- difficultés d'y participer (autorisations de la hiérarchie, places disponibles)
- quand il y a la possibilité d'y participer, difficultés d'y accéder (architecture, déplacements, rythme des cours, accès au contenu pour les personnes avec handicap sensoriel)

Cela renforce le sentiment d'exclusion de toute promotion dans l'administration

## **7 Aménagements de la formation**

	Nécessaire ?		Si Oui, comment jugez-vous la situation actuelle ?			
	Oui	Non	Très bien	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
<b>Matériel adapté</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Interprète</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Traduction du syllabus</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Cours et exercices adaptés</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### **MATERIEL ADAPTE**

Il est déclaré inexistant pour les personnes avec handicaps visuels.

#### **INTERPRETE**

(Néant)

#### **TRADUCTION DU SYLLABUS**

*« J'ai moi-même agrandi tout le syllabus du cours »*

#### **COURS ET EXERCICES ADAPTES**

Il n'y a pas de cours spécifiques en fonction du handicap (non voyant).



## 8 Le déroulement de votre carrière à l'administration

	Très bien	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Possibilités de promotion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilités de mutation ailleurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procédures d'évaluation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Examens de promotion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

« *Als ik promotie wil maken, moet ik bijscholing volgen in Brussel, dat is zeer moeilijk, en als ik promotie zou maken, word ik overgeplaatst en dat wil ik niet* » (= Si je veux bénéficier d'une promotion, je dois suivre des recyclages à Bruxelles, c'est très difficile, et si j'étais promu, je serai muté et ça, je ne le veux pas.)

### **POSSIBILITES DE PROMOTION**

Sentiment que le handicap est aussi un handicap à la promotion.

Les possibilités de promotion sont faibles ou nulles car il n'y a pas d'examens adaptés : on ne tient pas compte du handicap

Donc, favoriser la promotion par ancienneté semble plus équitable à certains.

De plus, la promotion n'est pas recherchée quand cela crée une incertitude sur la localisation future du lieu de travail par rapport au domicile.

### **POSSIBILITES DE MUTATION AILLEURS**

Une mutation rapprochant le lieu de travail du domicile est fortement recherchée.

Mais la mutation n'est pas recherchée quand il y a incertitude sur la localisation future du lieu de travail par rapport au domicile.

Un autre élément joue dans ce sens : des travailleurs handicapés ont, au fil du temps, aménagé eux-mêmes, tant bien que mal, leur espace et outils de travail, ont trouvé des solidarités concrètes chez des collègues, voire ont un directeur compréhensif et peu rigide: une mutation risque de remettre en cause ces éléments sécurisants.

### **PROCEDURES D'EVALUATION**

Mesure des compétences : tests inadaptés aux personnes handicapées : le handicap n'est pas pris en compte

### **EXAMENS DE PROMOTION**

Pour chaque promotion, passage d'un examen médical jugé humiliant.

## 9 Si vous avez demandé un aménagement de votre bureau ou travail, une aide, un autre travail, une mutation ailleurs ou autre chose...

	Très bien	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Organisation de la procédure	O	O	O	O
Durée de la procédure	O	O	O	O
Décision	O	O	O	O
Résultat final	O	O	O	O

### **ORGANISATION DE LA PROCEDURE**

Principaux problèmes dénoncés : le matériel adapté n'existe pas, rien ne bouge

« *Je me suis moi-même procuré une partie de mes moyens d'assistance* » : les solutions sont souvent recherchées, trouvées et mises en place par les personnes handicapées elles-mêmes.

L'administration est jugée inefficace dans les aménagements : elle ne connaît pas les procédures d'aménagement de poste, n'écoute pas les besoins, ne tolère aucune différence.

Il n'y a pas de personne de contact et de référence.

### **DUREE DE LA PROCEDURE**

Long, long, long... « *J'ai demandé un poste, un emploi proche de mon domicile il y a plus ou moins 25 ans. J'attends toujours.* »

Nonchalance et mauvaise volonté sont des caractéristiques attribuées à la ligne hiérarchique.

### **DECISION**

Hors quelques cas où des solutions sont mises en place rapidement par l'administration, les commentaires font état du fait que les travailleurs concernés trouvent eux-mêmes des solutions : Ex : « *Aanpassing telefoon niet mogelijk, moet zelf oplossingen vinden* » (= L'adaptation du téléphone n'est pas possible. J'ai dû trouver moi-même des solutions.)

Des raisons données à cela sont la lenteur du processus décisionnel de l'administration, le discours sur l'absence de budget, le refus du travail à domicile.

### **RESULTAT FINAL**

Il est jugé souvent faible ou nul. Le plus souvent : le résultat se fait attendre.

« *J'ai vécu un calvaire de 12 ans* »

Plusieurs cas très positifs sont présentés, reposant généralement sur une attitude ouverte, souple et non réglementaire, d'un supérieur hiérarchique. Exemple : « *Quand j'ai eu de graves problèmes de santé dans le service ou je travaillais, j'ai écrit à mon directeur régional qui m'a fait transférer immédiatement dans un lieu adéquat.* »

Mais la plupart des personnes signalent la lenteur, la difficulté, la non écoute, la rigidité de l'administration, et l'obligation de se débrouiller soi-même pour imaginer (bricoler ?) des solutions.

## 10 Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions...

Ces commentaires ont été inclus en regard des questions correspondantes.

### 1.2.2 Conclusions tirées des commentaires

#### 1 Ecartèlement des personnes handicapées entre deux attitudes extrêmes

D'une façon caricaturale, on peut distinguer deux grandes catégories de personnes handicapées travaillant dans l'administration :

- ceux pour qui la **non discrimination** (être traité comme un valide) est vécue positivement. Il y a assimilation du travailleur handicapé au travailleur valide. Le travailleur handicapé vise à rejoindre la norme. Il s'agit donc de gommer les différences afin de rejoindre la moyenne. Ces travailleurs handicapés sont généralement positifs dans leurs opinions sur leur travail et sur l'administration, car elle est en mesure de leur fournir un cadre normalisé et standardisé.
- ceux pour qui la non discrimination signifie la négation de leurs différences et de leurs besoins spécifiques. Cette absence de prise en compte de leurs différences est source de pénibilité et de souffrances, de perte de rendement. Ces personnes demandent des actions de **discrimination positive**, sous forme d'aménagements raisonnables, pour compenser leur handicap. Il s'agit donc de souligner les différences et spécificités afin d'obtenir des actions adaptatives. Ces travailleurs handicapés sont généralement négatifs dans leurs opinions sur leur travail et sur l'administration, qui est souvent incapable de faire preuve d'individualisation, de souplesse, d'innovation et de rapidité pour répondre aux besoins spécifiques : la nécessité d'un traitement personnalisé/adapté de l'intégration professionnelle (horaire, temps, lieu, matériel, ambiance, ...) va à l'encontre de l'image bureaucratique et conservatrice de l'administration. Quand ce traitement personnalisé existe, il s'agit d'actions non standardisées, mises en place ou autorisées par un supérieur « *compatissant* », sensible, qui accepte des solutions individualisées. Mais cela reste aléatoire, au coup par coup, dépendant de la bonne volonté du supérieur. C'est donc imprévisible pour la personne handicapée, mais aussi pour toute politique globale de mise à l'emploi dans l'administration.

#### 2 Image de l'administration véhiculée par des personnes ayant répondu à l'enquête

Pour la plupart (mais pas pour l'ensemble) des répondants, il s'agit globalement d'une image traditionnelle, vieillotte, passéiste, donnée par l'administration : rigidité, inertie, lenteurs, non valorisation des compétences et du travail, manque d'intérêt du travail, démotivation, déresponsabilisation. Chacun se protège derrière les textes réglementaires.

Cette image est renforcée par le manque de matériel (surtout informatique) adapté, ce qui maintient des travailleurs handicapés dans des tâches peu productives et fragmentées.

*«Avec un équipement PC normal, je ne peux pas travailler. Le travail doit donc être effectué à la main».*

«Een stoel (stokke stoel) heb ik gekregen. Het bureau is een standaardmodel. Het zou nog handig zijn indien ik een telefoon met luidspreker kon krijgen».( = J'ai reçu une (vieille) chaise. Le bureau est un modèle standard. Il pourrait encore s'avérer utile si je pouvais disposer d'un téléphone avec haut-parleur.)

Il y a donc une cohérence entre l'image bureaucratique traditionnelle de l'administration, donnée par les personnes handicapées, et les pratiques de cette administration dans l'intégration professionnelle des personnes handicapées.

Il y a, par contre, totale contradiction entre la façon de fonctionner de l'administration et les besoins et attentes spécifiques des personnes handicapées.

L'adaptation de l'environnement de travail de la personne handicapée dans la fonction publique est fortement freinée par les caractéristiques inhérentes aux organisations bureaucratiques. La bureaucratie repose notamment sur un mécanisme de « standardisation des procédés », comportant 3 caractéristiques : programmation a priori, stable dans le temps, et à destination d'un nombre élevé d'opérateurs <sup>7</sup>

Ces caractéristiques vont à l'encontre des besoins spécifiques des personnes handicapées au travail, qui demandent, eux, des solutions d'adaptations individuelles, éventuellement évolutives.

Autrement dit, les personnes handicapées disent que beaucoup de problèmes spécifiques pourraient être résolus par une attitude d'innovation, de souplesse, de réponses plus rapides et un peu de budget, mais l'administration ne peut pas y répondre, de par sa configuration organisationnelle : respect rigide des textes réglementaires, aspect individuel non pris en compte, longueur de la chaîne de décision, etc.

***La fonction publique serait-elle le lieu le moins adapté pour l'emploi des personnes handicapées ?***

### **3 Besoins exprimés par les travailleurs handicapés ayant répondu à l'enquête**

A D'une façon générale, **le manque de volonté de la ligne hiérarchique** à prendre en compte la dimension « handicap » et le manque de **compétences** à gérer le problème du handicap sont pointés du doigt: «*Travailler n'est pas un problème, c'est la hiérarchie qui pose problème*».

Il y a une demande de souplesse, d'écoute, de compréhension, de sensibilité « humaine » adressée à la ligne hiérarchique, qui est plus soucieuse de se débarrasser du problème du handicap que de le traiter efficacement : « *Faites-vous porter malade* » répond-on souvent aux personnes handicapées exprimant un problème spécifique au travail.

Le besoin d'une plus grande rapidité du processus de décision est également fortement souligné.

B

- Un autre grand domaine de besoins exprimés concerne l'**adaptation** des lieux, temps, outils et procédures **aux besoins spécifiques** des personnes handicapées :
- l'accessibilité aux bâtiments et la circulation à l'intérieur est un problème bien connu.

---

<sup>7</sup> voir à ce sujet : Nizet J. et Pichault F., *Comprendre les organisations*, Gaétan Morin éditeur, Paris, 1995 et Crozier M., *Le phénomène bureaucratique*, éd. du Seuil, Paris, 1963.

- l'adaptation du poste de travail (mobilier adapté, outils technologiques accessibles...) : le peu de réponses de l'administration entraîne soit des procédures archaïques de travail (écriture manuelle, puis dactylographie par un tiers, par exemple), renforçant l'image du peu de rendement des travailleurs handicapés, soit des solutions individuelles, bricolées, non standardisables et aléatoires.
- l'adaptation des procédures d'examens, de tests de compétence,... est signalée mais n'apparaît pas comme une revendication importante. Cela peut s'expliquer par le fait que beaucoup de travailleurs handicapés ont été recrutés suite à une procédure spécifique, ou que leur handicap est apparu en cours de carrière, donc bien après les examens de recrutement.
- l'accès difficile aux formations (aux autorisations, aux bâtiments, au contenu des cours) renforce le sentiment d'exclusion de toute promotion, et participe à l'image de la personne handicapée comme personne peu qualifiée.
- l'adaptation du temps de travail est fortement présente par l'expression du besoin de travailler à temps partiel. C'est difficile à obtenir, surtout pour des statutaires. La personne handicapée doit alors soit bricoler des congés-maladie, des congés sans solde, des pause-carrières,... ce qui est également pénalisant au plan financier, soit continuer à travailler à temps plein, et se trouver alors dans un système de travail quasi forcé et pénible, entraînant démotivation et critiques acerbes à l'égard de l'administration.
- autre besoin exprimé : le rapprochement du lieu de travail avec le lieu de domicile, pour diminuer la pénibilité du déplacement en temps et confort (surtout pour les transports en commun) et en temps et coût (pour les déplacements en voiture individuelle)

#### ***QUELQUES DEMANDES PLUS PARTICULIERES :***

- signaux visuels d'avertissement (alarme incendie,...) pour sourds
- des contrôles médicaux des yeux pour personnes devant écran toute le journée
- pour un traitement personnalisé : ne pas travailler sur des plateaux (déshumanisant)
- une meilleure présence de la médecine du travail

#### ***AUTRES QUESTIONS SOULEVEES :***

- a. Faut-il révéler ou non son handicap quand il n'est pas visible? Ne pas le révéler entraîne une absence d'actions d'adaptation. Le révéler entraîne un risque de stigmatisation.
- b. La personne handicapée aménage son environnement immédiat, seul ou avec les aides prévues. Mais tout changement, promotion, mutation, délocalisation du poste remet en cause cet aménagement et crée de l'incertitude. Le changement et la promotion ne sont pas recherchés, ce qui renforce l'image du travailleur handicapé comme peu qualifié.
- c. Seuls 2 répondants mentionnent explicitement l'action syndicale comme pouvant intervenir pour résoudre des problèmes. Pourquoi si peu ? Ne faudrait-il pas intéresser le mouvement syndical à cette dimension, au-delà de la « concurrence » entre statutaires et contractuels ?
- d. Aucune personne ayant répondu à l'enquête ne mentionne le soutien par l'accompagnement au travail que peuvent faire des organismes sociaux (services d'accompagnement, par exemple).

e. Des personnes handicapées disent être les premières victimes de harcèlement moral. Faut-il favoriser le dépôt d'une plainte ?

#### 4.- Quelques idées d'amélioration et de changement au vu des commentaires

a. Sensibiliser - informer : la ligne hiérarchique, les collègues et les personnes handicapées elles-mêmes devraient être informés et formés au sujet du handicap et des adaptations possibles : démystification, distinction entre actions de discrimination positive et privilèges, les différents types de handicap, les problèmes de communication avec les personnes handicapées sensorielles et IMC, accessibilité architecturale, TIC adaptées, les aides et procédures pour les obtenir...

Les représentants du personnel devraient être particulièrement sensibilisés à la question de l'intégration professionnelle des personnes handicapées.

b. Intégrer dans les procédures administratives habituelles un maximum d'actions positives pour les travailleurs handicapés. Par exemple : priorité à donner aux personnes handicapées en cas de mutation les rapprochant de leur domicile, délais de réponses plus rapides (valable pour tout le monde...), adaptation systématique des formations (lieux, outils, contenus...).

c. Favoriser le travail à temps partiel, d'une façon structurelle, sans solution bricolées (comme le sont les congés sans soldes, les congés de maladie répétés,...)

d. Prévoir un « **correspondant handicap** » dans chaque service/département, pour relayer les problèmes, accompagner et garantir leur suivi, et travailler en réseau entre départements.

e. Etudier les attitudes qui, au-delà des dispositifs formels..., freinent l'intégration professionnelle des personnes handicapées dans l'administration.

L'administration, en tant qu' « organisation à configuration bureaucratique », possède des caractéristiques propres de fonctionnement, notamment l'élaboration de procédures formelles. On se trouve devant une difficulté : les cas « réussis » d'intégration de personnes handicapées au travail dans l'administration sont souvent le fait d'une ligne hiérarchique (en fait, un directeur) qui court-circuite les procédures et règlements pour accorder un « traitement de faveur » à une personne handicapée. Il s'agit de solutions partielles, non intégrées dans le fonctionnement de la bureaucratie, et donc non généralisables. Mais par contre, quelles nouvelles procédures mettre en place pour assouplir le fonctionnement procédurier de l'administration ? Copernic donne-t-il des réponses à ce paradoxe ?

Pour terminer, une phrase tirée d'un commentaire donné dans l'enquête :

*Ik zou graag werken met computer. Ik zou graag prettig werk krijgen. Ik zou graag hebben dat er rekening gehouden werd met mijn handicap.*

(J'aimerais travailler sur un ordinateur. J'aimerais aussi qu'on me confie du travail qui soit chouette. J'aimerais que l'on tienne compte de mon handicap.)

## 2 RESULTATS DU FOCUS GROUP

### Hoofdstuk

Om een zicht te krijgen op specifieke ervaringen van personen met een handicap die werken voor de federale overheid werd naast een schriftelijke enquête (verspreid via Fedra) een focusgroep georganiseerd. De focusgroep-methode is een kwalitatieve methode die kan beschouwd worden als een vorm van een groepsinterview en is bedoeld om rijke informatie te verzamelen. In wat volgt wordt eerst kort het opzet van de focusgroep beschreven. Vervolgens komen de resultaten van de focusgroep aan bod. In het laatste deel van dit hoofdstuk worden de voornaamste bevindingen weergegeven.

### 2.1 De focusgroep als kwalitatieve methode

Het gebruik van focusgroepen in onderzoek biedt een aantal voordelen. Zo laat de methode toe om bevindingen ter discussie te stellen en bijkomende argumentatie te verschaffen. De interactie met andere deelnemers laat toe om extra informatie te verzamelen die mogelijk in een individueel interview niet aan bod zou komen. De methode is erop gericht om gegevens te genereren.

In de literatuur m.b.t. kwalitatieve onderzoeksmethoden wordt uitgebreid aandacht besteed aan het opzet en de toepassing van de focusgroep-methode (zie o.a. Morgan, 1997; Greenbaum, 2000; enz.) De focusgroep-methode bestaat erin dat een beperkte groep mensen, gerekruteerd op basis van gelijkaardige kenmerken, onderling thema's bespreekt die aangereikt worden door een moderator. Een focusgroep duurt gemiddeld 2 uur.

In het kader van dit onderzoeksproject vormde de focusgroep een diepgaande aanvulling van de aspecten die via een schriftelijke enquête verzameld werden bij personen met een handicap of een chronische ziekte.

### 2.2 Opzet van de focusgroep

#### 2.2.1 De deelnemers

Voor de samenstelling van de focusgroep werd een oproep gedaan aan Nederlandstalige personen met een handicap of een chronische ziekte die werken bij de federale overheid. In de oproep werd kenbaar gemaakt dat we met een groep van personen met een handicap een aantal aspecten wilden bespreken die te maken hadden met hun tewerkstelling bij de federale overheid. Deze aspecten werden breed geformuleerd, het betrof o.a. de toegankelijkheid van de werkplek, aanpassingen van het werk of de werkplaats, contacten met collega's of leidinggevenden, toegang tot informatie, de loopbaanontwikkeling, examens of promotietesten, de aanwerving, enz.

De oproep tot deelname aan de focusgroep werd verspreid via verschillende kanalen:

- Via belangenverenigingen (zoals bv. de brailleliga, de vzw Fevlado, de Katholieke Vereniging Gehandicapten, enz.).

- Via contactpersonen van een aantal FOD's die betrokken zijn bij het diversiteitsproject.
- Via een oproep in Fedra, het personeelsmagazine van de federale ambtenaren.

Geïnteresseerde personen met een handicap werden verzocht om contact op te nemen met de betrokken onderzoeker. Op basis van methodologische overwegingen konden maximaal 15 personen deelnemen aan de groepsdiscussie. Het aantal geïnteresseerden overtrof ruim dit aantal. Bij de uiteindelijke selectie van deelnemers werd er op toegezien dat er voldoende spreiding was naar aard van handicap en plaats van tewerkstelling (FOD).

De focusgroep werd gepland in de voormiddag van 10u tot 12u30: de deelnemers konden - na goedkeuring door hun directe chef - een dienstvrijstelling krijgen voor deelname aan de focusgroep. De nodige voorzieningen werden getroffen zodat personen konden deelnemen ongeacht hun handicap. Zo werd ondermeer gezorgd voor een toegankelijke vergaderruimte, een doventolk, enz. Na afloop van de focusgroep werd een broodjesmaaltijd aangeboden.

Aan de focusgroep namen uiteindelijk 14 personen deel (5 vrouwen, 9 mannen), werkend voor zeven verschillende overheidsdiensten. De handicaps van deze personen waren divers (o.a. visueel, auditief, fysisch, motorisch, chronische ziekte, enz.). Naar dienstjaren was er een spreiding van enkele jaren dienst tot ruim 25 jaar dienst. Alle geselecteerde deelnemers namen ook effectief deel aan de groepsdiscussie. Dit wijst op een grote motivatie tot deelname bij de geselecteerden (focusgroepen hebben in de praktijk vaak af te rekenen met uitval van deelnemers).

Het verloop van de focusgroep werd opgenomen op minidisk. Daarnaast werd schriftelijk verslag genomen door een verslaggever.

### 2.2.2 Verloop van de focusgroep

In het verloop van de focusgroep werden 4 delen onderscheiden.

- De deelnemers werden verwelkomd en kregen een toelichting over het opzet van de focusgroep en het onderzoeksproject. Nadien volgde een korte voorstellingsronde van de deelnemers en de onderzoeksequipe.
- De deelnemers werden gevraagd om individueel gedurende een 15-tal minuten na te denken over een aantal vragen m.b.t. hun werksituatie bij de federale overheid. Verschillende aspecten van de werksituatie konden hierbij aan bod komen: o.a. de aanwerving, de toegankelijkheid van de werkplek, aanpassingen van het werk of de werkplaats, contacten met collega's of leidinggevenden, toegang tot informatie, de loopbaanontwikkeling, deelname aan examens of promotietesten, enz. De respondenten werd gevraagd naar positieve en negatieve ervaringen. Daarnaast werd gevraagd om aan te geven of er volgens hen voorzieningen voldoende en onvoldoende uitgebouwd zijn bij de federale overheid.
- Vervolgens werd de discussie op gang gebracht door de moderator. Een aantal van de hierboven opgesomde aspecten werden ter sprake gebracht en telkens werd gevraagd naar reacties en ervaringen.
- In het laatste deel van de discussiegroep werd gevraagd naar voorstellen tot veranderingen die zouden moeten getroffen worden om de positie van personen met een handicap bij de federale overheid te verbeteren.



## 2.2.3 Bevindingen

De beschrijving van de bevindingen van de focusgroep zal per onderwerp gebeuren op basis van de volgorde van aspecten die door moderator geïntroduceerd werden. De bevindingen die worden weergegeven zijn een analyse van de ruwe gegevens: de individuele ervaringen van de deelnemers worden weergegeven. De focusgroep-methode is erop gericht om gegevens te genereren: we willen dan ook geen kwantitatieve uitspraken doen over deze kwalitatieve gegevens. In de bespreking van de bevindingen zullen bepaalde bevindingen geïllustreerd worden door citaten die in een kader worden weergegeven.

### **2.2.3.1 Deelname aan selectieproeven en promotie-examens**

Het eerste thema dat besproken was ervaringen m.b.t. deelname aan selectieproeven en promotie-examens. Uit de bespreking kwamen twee dealthema's naar voor: (1) redelijke aanpassingen bij selectie / examens; en (2) de aard van de testen en examens.

#### *AANPASSINGEN*

Vrijwel alle deelnemers hadden ervaringen met deelname aan examens of promotietesten. De ervaringen met selectieproeven waren eerder beperkt<sup>8</sup>.

De ervaringen m.b.t. selectieproeven, examens en promotietesten zijn divers. Een aantal personen had negatieve ervaringen, een aantal anderen hadden positieve ervaringen.

Volgende negatieve ervaringen werden aangehaald:

- Er werden geen aanpassingen voorzien: bijvoorbeeld onvoldoende tijd (cf. visuele handicap), de afwezigheid van een doventolk, enz.
- Er werden aanpassingen getroffen, maar deze bleken onvoldoende of fout gekozen (bv. een dove persoon mag vooraan zitten, terwijl een doventolk nodig was).
- Het ontbreken van individuele begeleiding.

*“ ...toegankelijkheid voor die examens niet op punt staat en er heel veel via computer gebeurt en enorm veel op het visuele aspect omdat dat psychotechnische testen zijn. Mensen met een visuele handicap ervaren daar moeilijkheden mee omdat die tijd beperkt is... ”*

Volgende positieve ervaringen werden aangehaald:

- De gebouwen en de lokalen van Selor zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers.
- Er werden individuele aanpassingen voorzien zoals: extra tijd, vergrotingssoftware, aangepast licht, enz.
- Er werd moeite gedaan om te zoeken naar gepaste aanpassingen.

*“...Alles was perfect in orde voor ik eraan kwam. Je moet wel alles zelf uitzoeken. Ze hebben me op voorhand gebeld om te vragen wat ik precies nodig had...”*

Er werd op gewezen dat de persoon met een handicap zelf een belangrijke rol spelen in het verkrijgen van noodzakelijke aanpassingen: een persoon met een handicap moet op zijn/haar

---

<sup>8</sup> Dit kan verklaard worden door de quotaregeling waaronder heel wat mensen aangeworven werden.

rechten staan en sterk benadrukken dat bepaalde aanpassingen noodzakelijk zijn. Op voorhand moet men contact opnemen om de nodige aanpassingen te vragen. Dit kan heel wat energie vergen, maar kan uiteindelijk resulteren in de nodige aanpassingen.

*“...Je moet zelf veel informatie geven naar de buitenwereld toe en hetzelfde op de werkvloer...”*

Een deelnemer merkt op dat Selor doorheen de jaren serieus verbeterd is in zijn dienstverlening naar personen met een handicap, maar dat er uiteraard hier en daar nog tekortkomingen zijn.

#### **DE MOEILIKHEIDSGRAAD VAN TESTEN EN EXAMENS**

Bij het bespreken van ervaringen m.b.t. de aanwerving bij de federale overheid werd opgemerkt dat de (promotie)examens te moeilijk zijn. De meningen over de moeilijkheidsgraad van de testen en examens zijn wat verdeeld. Een aantal deelnemers vindt de inhoud van de examens die afgenomen worden (overdreven) moeilijk. Anderzijds wordt opgemerkt dat dit geen specifiek probleem is voor personen met handicap alleen. Er wordt benadrukt dat de inhoud van de examens gelijk moet zijn voor zowel validen als mindervaliden: positieve discriminatie wordt niet als wenselijk aanzien. Enkel indien de handicap een probleem vormt moeten specifieke aanpassingen voorzien worden (zoals bijvoorbeeld extra tijd). Voor personen met een visuele handicap vormen visuele testen vaak een probleem. Personen met een auditieve handicap zouden moeten kunnen beschikken over een doventolk.

De deelnemers geven aan dat de doorgroeimogelijkheden voor personen met een handicap eerder beperkt zijn.

## **2.3 Werkrelaties**

Het volgende thema dat behandeld werd had betrekking op de indiensttreding bij de federale overheid. Er werd gevraagd naar ervaringen met collega's en meerderen.

### **2.3.1 Negatieve en positieve ervaringen met collega's**

Het contact met collega's is zowel afhankelijk van de houding van de collega's als van de houding van de persoon met een handicap. Eén of verscheidene collega's die een negatieve houding hebben t.o.v. personen met een handicap kunnen het erg moeilijk maken voor een persoon met een handicap.

Enkele deelnemers hebben ooit tijdens hun loopbaan negatieve ervaringen gehad met collega's. Zo wordt er verwezen naar collega's die de mening hebben dat personen met een handicap minder goed zouden zijn in hun job. Andere, eerder negatieve ervaringen met collega's hebben te maken met onbegrip, onwetendheid of vermijdingsgedrag.

*“...De mensen zijn soms een beetje angstig als je toekomt. Ze hebben bang van de handicap of iets verkeerd te doen...”*

Anderen zijn erg tevreden over de omgang met hun collega's en geven aan dat er geen onderscheid gemaakt wordt tussen de collega's. Er wordt verwezen naar de behulpzaamheid van collega's (zonder dat er sprake is van betutteling).

*“...Als er iets is dan vraag ik het gewoon en de collega’s doen dat met heel veel plezier...”*

*“...Heel goede ervaringen met de collega’s. Het kan niet beter...”*

Over het algemeen zijn de ervaringen met individuele collega’s positief. Er wordt op gewezen dat dit afhankelijk is van de goodwill van mensen.

Door een aantal deelnemers wordt gewezen op de invloed van het tijdsbeeld op het contact en de omgang met collega’s. Vroeger zou er meer ruimte voor contact geweest zijn dan nu. Herschikkingen in de samenstelling van diensten en het samenvoegen van afdelingen kunnen een (negatieve) invloed hebben op de werkrelaties. Zo kunnen bijvoorbeeld contactpersonen verdwijnen bij herschikkingen. Door het samenvoegen van verschillende afdelingen wordt de omgang onpersoonlijker.

*“...diensten zijn samengezet en dat is zeer verwarrend. Ik heb geen contactpersonen meer...”*

Er wordt opgemerkt dat niet alle mensen evenveel feeling hebben om samen te werken met personen met een handicap. Sommige mensen kunnen beter met een ziekte of een handicap om dan anderen. Men zou moeten proberen hier bij de plaatsing van mensen binnen de overheid aandacht aan te besteden. Zo is er bijvoorbeeld binnen defensie een duidelijk onderscheid tussen burgerpersoneel en militair personeel. Per definitie kunnen personen met een handicap niet behoren tot het militaire personeel.

### 2.3.2 Minder productief?

De opvatting kan leven dat personen met een handicap hun werk minder goed doen. Een aantal mensen is zeker deze mening toegedaan. Personen met een handicap moeten zich in heel wat gevallen bewijzen t.o.v. hun baas en hun collega’s. Eenmaal dat men een zicht krijgt op het werk van deze mensen, verdwijnen de vooroordelen meestal.

### 2.3.3 Communicatie en informatie

De verschillende deelnemers wijzen op het belang van duidelijke en goede communicatie. Zowel van de persoon met de handicap zelf, als van collega’s en diensthoofden.

De persoon met een handicap heeft een belangrijke taak om de collega’s in te lichten over de aard van de handicap en de mogelijkheden en de eventuele beperkingen. Dit kan heel wat hindernissen, onwennigheid en onzekerheid van collega’s wegnemen. Anderzijds is het niet voor alle personen met een handicap evident om assertief naar buiten te treden.

*“...ik denk ook dat het een kwestie is van communiceren en ervoor willen gaan en vechten. Ik denk dat communicatie heel belangrijk is...”*

*“...Ja je moet dat durven zeggen en niet iedereen durft dat...”*

Het volstaat ook niet om éénmalig informatie te geven over de aard van de handicap en de nodige aanpassingen. Mensen vergeten en heel wat collega’s denken na verloop van tijd niet meer aan de aanpassingen die nodig zijn.

In de dagdagelijkse omgang is communicatie met collega’s essentieel om een job naar behoren uit te oefenen. Voor personen met een auditieve handicap is het niet altijd evident om

te communiceren met collega's. Ongewild kunnen mensen uitgesloten worden omdat er geen goede communicatielijnen zijn. Om misverstanden te voorkomen is het essentieel om te zoeken naar gepaste communicatielijnen en er blijvend aandacht voor te hebben.

### 2.3.4 De zichtbaarheid van de handicap

Tijdens de focusgroep werd geopperd dat de zichtbaarheid van de handicap of de chronische ziekte ook een rol kan spelen. Mensen met een zichtbare handicap kunnen gestigmatiseerd worden omwille van de 'zichtbaarheid' van hun handicap (o.a. negatieve reacties, vooroordelen, ontwijkingsgedrag, enz.). In eerste instantie lijkt dit probleem zich weinig of niet te stellen voor personen met een handicap of een chronische ziekte die 'verborgen' is. Deze personen kunnen evenwel omwille van deze verborgenheid geconfronteerd worden met onbegrip. Voor collega's is vaak niet duidelijk wat de ernst van de verborgen aandoening is (of wordt de ernst onderschat) en op welke manier er mee omgegaan moet worden.

## **2.4 Toegankelijkheid van de werkplek**

Niet voor alle deelnemers vormt de toegankelijkheid van gebouwen een probleem: dit is uiteraard afhankelijk van de aard van de handicap. Naast problemen met de toegankelijkheid van de gebouwen en de bereikbaarheid van de werkplek kunnen er ook voor personen met een handicap een aantal problemen zijn met de (brand)veiligheid van gebouwen.

Een aantal overheidsgebouwen zijn niet toegankelijk voor personen in een rolstoel. Een deelnemer merkt op dat het positief is dat de eigen werkplek goed toegankelijk is. Bovendien wordt vanuit het ministerie een chauffeur ter beschikking gesteld voor externe vergaderingen.

Een deelnemer geeft aan dat het door zijn handicap (cf. rolstoel) niet mogelijk is om zich te verplaatsen naar het werk met het openbaar vervoer. Deze deelnemer is m.a.w. verplicht om met een aangepaste wagen naar het werk te komen: op de werkplek heeft hij de beschikking over een toegankelijke parkeerplaats.

Een andere deelnemer merkt op dat het een probleem kan zijn wanneer je tijdelijk een toegankelijke parkeerplaats nodig hebt: vlak na een zware operatie had deze persoon nood aan een parkeerplaats vlak bij een lift. De 'normale' personeelsparkeergarage lag een stuk verder en was enkel toegankelijk via een steile trap. Het bleek evenwel niet mogelijk om één van de parkeerplaatsen in het gebouw zelf tijdelijk te mogen gebruiken.

Op het vlak van veiligheid kunnen zich een aantal problemen voordoen wanneer personen met een handicap een bureau hebben op één van de hogere verdiepingen. Wanneer er brand zou uitbreken is het niet evident voor bijvoorbeeld een persoon in een rolstoel of iemand met een visuele handicap om het gebouw snel te verlaten. Voor personen met een auditieve handicap kunnen er andere problemen opduiken, zoals bijvoorbeeld het brandalarm dat men niet hoort, wat te doen wanneer de lift blokkeert (hoe moet je dat duidelijk maken), enz.

## **2.5 Aanpassingen bij tewerkstelling**

In het eerste deel van de bespreking van de resultaten werd reeds aandacht besteed aan aanpassingen bij selectieprocedures en promotie-examens. Aanpassingen bij tewerkstelling kunnen zowel materieel (bv. een aangepaste bureaustoel, vergrotingssoftware) als immaterieel (bv. aanpassingen van het arbeidsregime) zijn.

Voor een aantal deelnemers zijn er er aanpassingen bij tewerkstelling nodig. De aanpassingen zijn divers van aard, zoals bijvoorbeeld Zoomtext, een TFT-scherm, een vergrotingsstelsel voor documenten, een aangepaste telefooncentrale, lichtsignalen voor de bediening van machines, enz.

Er wordt opgemerkt dat het essentieel is om in overleg met de betrokken persoon met een handicap te bepalen welke aanpassingen het meest aangewezen zijn. Men kan en mag dit niet voor deze persoon beslissen.

### 2.5.1 Aanvraagprocedure

Op de procedures voor het verkrijgen van de nodige aanpassing is heel wat kritiek. Vaak is niet duidelijk bij wie men terecht kan. Binnen de verschillende diensten is men vaak niet op de hoogte van de aanvraagprocedures. De aanvraagprocedure neemt bovendien vaak veel tijd in beslag (bijvoorbeeld 1 jaar), waardoor men zich in afwachting van de nodige aanpassingen moet zien te behelpen.

*“...De diensten weten ook te weinig tot wie ze zich moeten richten. Ik heb dat ook allemaal zelf moeten uitzoeken...”*

*“...Maar de meeste procedures van aanvragen duren heel heel lang...”*

Het is positief dat het Vlaams Fonds tussenkomt in de kosten voor aanpassingen. Het aangepaste materiaal dient evenwel vier à vijf jaar gebruikt te worden en voor herstellingen worden niet altijd tegemoetkomingen voorzien. Herhaalde herstellingen kunnen een serieuze kost betekenen voor een persoon met een handicap. Ook de werkgever komt hier niet in tegemoet.

Voor personen die nood hebben aan ondersteunende software of hardware als aanpassing volstaat het niet om enkel deze aanpassingen ter beschikking te stellen. Deze software en hardware vragen vaak een recente computer met voldoende geheugen. De informaticavoorziening is vaak niet flexibel genoeg om hier snel aan tegemoet te komen.

Bij dove personen is er een probleem met directe communicatie. Mensen zonder een auditieve handicap kunnen direct communiceren per telefoon met mensen op afstand. Voor personen met een auditieve handicap is dit moeilijk, zonet onmogelijk. Vaak moeten ze beroep doen op een derde persoon om hen te helpen. Dit is een erg belastende oplossing die voor beide partijen niet plezierig is. E-mail is geen oplossing voor dit probleem, want het is geen directe communicatielijne. Een manier om wel direct rechtstreeks interactief te communiceren met iemand op afstand zijn systemen zoals het chatprogramma MSN. Hiermee kan men zelf direct communiceren met anderen, zonder dat er hulp nodig is van een derde persoon. Maar dit programma is niet overal beschikbaar.

## **2.6 Deelname aan opleidingen**

De ervaringen met opleidingen zijn eerder beperkt. De beperkte ervaringen zijn eerder negatief, bijvoorbeeld:

- Het tempo lag te hoog.
- De ondersteunende software bleek niet compatibel te zijn met het netwerk van de opleidingsverstrekker.

- De meeste cursussen zijn erg visueel wat niet evident voor personen met een visuele handicap.
- Eerder weinig ondersteuning van collega cursisten.
- Weinig begrip van de lesgevers: de lesgevers weten niet hoe ze moeten omgaan met een persoon met een handicap.
- Onaangepast cursusmateriaal.
- Enz.

Anderzijds zijn er ook goede voorbeelden van opleidingen waarbij het cursusmateriaal uitvergroot werd voor een persoon met een visuele handicap.

## 2.7 De Quotaregeling

Heel wat deelnemers benadrukken het belang van de federale overheid als werkgever. Ze zijn van mening dat ze de kansen die ze gekregen hebben bij de overheid wellicht niet zouden gekregen hebben in de privé.

Er wordt opgemerkt dat er zich op dit moment een probleem zou stellen voor personen met een handicap die willen werken voor de federale overheid omdat de quotaregeling volzet zou zijn. Er wordt voorgesteld om de quotaregeling te herzien en mogelijk één of andere vorm van examen te voorzien voor de mensen die willen werken voor de federale overheid. De quotaregeling zou moeten blijven bestaan om mensen met een handicap die niet kunnen deelnemen aan de proeven van Selor toch een kans te geven.

## 2.8 Voorstellen tot verandering

Als laatste thema van de focusgroep werd gevraagd naar een aantal elementen die zouden moeten veranderen om de tewerkstelling van personen met een handicap binnen de federale overheid te verbeteren. Hieronder worden de verschillende voorstellen tot verandering opgelijst:

- Uitbreiding van de quotaregeling (cf. 2.3.6).
- Het systeem m.b.t. het aantal ziekte-dagen zou moeten herbekeken worden. Voor personen met een chronische ziekte is meer flexibiliteit nodig. Bij langdurige ziekte zou je in de arbeidongeschiktheid kunnen terecht komen. Mensen met een chronische ziekte kunnen op een bepaald moment meer ziek zijn dan anderen. Hier zou meer flexibiliteit mogelijk moeten zijn want deze mensen willen echt wel blijven werken.
- Het is belangrijk om mensen met een handicap tewerk te stellen in een omgeving (collega's) die open staat voor hen. Anders is men veel te sterk aangewezen op de goodwill van enkelingen.
- Binnen Selor zou er een specifieke persoon of dienst moeten zijn voor o.a. aanpassingen bij examens.
- De overheidsgebouwen zouden niet enkel toegankelijker moeten gemaakt worden, maar er zou ook extra aandacht moeten besteed worden aan de veiligheid.
- Men zou kunnen overwegen om binnen iedere overheidsdienst in de jaarlijkse begroting een budget beschikbaar te stellen dat benut kan worden om de positie van

personen met een handicap of chronische ziekte binnen die dienst te verbeteren. Binnen iedere dienst zou beslist kunnen worden over de aanwending van dit budget.

- Op regelmatige basis zouden samenkomsten kunnen georganiseerd worden met geïnteresseerde personen met een handicap of chronische ziekte om bepaalde aspecten te bespreken en op die manier probleemoplossend te werken.
- Binnen iedere overheidsdienst zouden er contactpersonen moeten zijn voor personen met een handicap die kennis hebben van de verschillende voorzieningen en noden.
- Er is nood aan sensibilisering van collega's m.b.t. de aard van een handicap die een persoon heeft.
- Voor personen met een auditieve handicap zou op een aantal cruciale momenten in de loopbaan zeker een gebarentolk moeten voorzien worden, zoals bijvoorbeeld tijdens personeelsvergaderingen, gesprekken met de chef, evaluatie- en functioneringsgesprekken, bij deelname aan opleidingen, enz. Ook is het belangrijk om geschreven mededelingen in een eenvoudige taal te formuleren.

### *3 DE VOORNAAMSTE VASTSTELLINGEN*

Tijdens de focusgroep kwamen een aantal knelpunten, maar ook positieve ervaringen aan bod m.b.t. de positie van personen met een handicap of een chronische ziekte in hun werksituatie bij de federale overheid. Daarbij werden door een aantal deelnemers soms ook een aantal concrete aanbevelingen geformuleerd. In dit afsluitende deel wordt een overzicht gegeven van een aantal opmerkelijke ervaringen en vaststellingen:

- Heel wat deelnemers zijn tevreden met de kansen die ze gekregen hebben bij hun aanwerving bij de federale overheid.
- De quotaregeling was en is een belangrijke instroommaatregel voor personen met een handicap. Op dit moment zouden de quota volzet zijn.
- De positieve ervaringen hebben vrijwel allemaal te maken met goede contacten van collega's en de ondersteuning en de hulp die door deze collega's geboden wordt. Dit is evenwel afhankelijk van individuele goodwill.
- De knelpunten zijn sterk gerelateerd aan het bestaan van onduidelijke en complexe procedures en de afwezigheid van bepaalde voorzieningen.
- Voor personen met een handicap zijn er een aantal drempels voor deelname aan opleidingen, promotie-examens, proeven, testen, enz. Deze drempels worden versterkt door een aantal negatieve ervaringen en de onduidelijkheid m.b.t. het voorzien van de nodige aanpassingen.
- Het verkrijgen van de nodige aanpassingen en ondersteuning vereist vaak erg veel initiatief van de personen met een handicap. Dit wordt wellicht in de hand gewerkt door het ontbreken van duidelijke contactpersonen en aanspreekpunten.
- Er is blijvende aandacht nodig om gebouwen toegankelijk te maken. Daarnaast is het nodig om rekening te houden met specifieke aspecten m.b.t. brandveiligheid.

## 4 *GERAADPLEEGDE BRONNEN*

Greenbaum T.L. (2000), *Moderating Focus Groups: A Practical Guide for Group Facilitation*, Sage Publications, Inc.

Morgan D.L. (1997), *Focus Groups as Qualitative Research*, *Qualitative Research Methods Series Volume 16, Second Edition*, Sage Publications.



# *III Le point de vue des associations de personnes handicapées*

Présents lors du panel des associations:

Cléon Angelo - A.N.L.H. (Association Nationale pour Les personnes Handicapées)

Jean-Marie Huet – A.B.M.M (Association Belge contre les Maladies neuro-Musculaires), A.N.L.H.

Andrée Maes – A.C.I.H. (Association Chrétienne des Invalides et Handicapés)

Anne Philippart - Ligue Braille

Alain Joret - Bataclan

Vu lors d'entretiens ultérieurs :

Info-sourds : Pascale Van der Beelen (service d'aide à la recherche d'emploi de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique)

Muriel Prévot

Muriel Brunneval

Réunion de la CBPAM (confédération Belge pour la Promotion des Aveugles et Malvoyants) : Harry Geyskens

Emile Alenus

Françoise Neysens

Claude Schepens

Koenraad Lecluyse

Robert van de Wijngaert

Monsieur Ghysselinks

Elke Wellaert

## *1 DEFINITION DU HANDICAP ET QUOTAS :*

S'il est difficile pour les associations de tomber d'accord sur une définition du handicap, toutes pensent que celle-ci doit être la plus large possible : tous les problèmes et donc tous les handicap doivent être pris en compte.

La recherche d'une définition ne peut concerner que le problème de l'obligation d'emploi, pour lequel il faut prendre position. Est-on pour le maintien des quotas et qui doit être comptabilisé en leur sein?

Il semble que toutes les personnes interrogées soient pour le maintien de la **politique des quotas**. La CBPAM relève cependant que, bien que la loi de 1972 était efficace, il y a eu de nombreux problèmes pour l'appliquer, du temps du Secrétariat Permanent de Recrutement

(SPR), concernant les procédures de sélection. En effet, chacun, dans le système administratif, est censé bénéficier des mêmes chances et la procédure doit être la même pour tous les citoyens. Il y a donc eu plusieurs recours au Conseil d'Etat contre des handicapés qui avaient été nommés.

Néanmoins, de nombreuses personnes ont pu bénéficier d'un emploi grâce à cette politique des quotas. Il était possible, à cette époque, de s'adresser directement à un ministère qui demandait au SPR, s'il y avait adéquation entre l'offre et la demande, leur recrutement.

Le problème semble être la grande disparité dans les recrutements entre les SPF, selon que le ministre en fonction ou le président du comité de direction soit plus ou moins sensibilisé à la problématique.

C'est ainsi que certains SPF n'ont pas leur quota rempli, tandis que d'autres ont été, à une époque, en surnombre. Les associations regrettent que la loi de 1972 n'ait pas prévu plus de contraintes. Cette absence de sanctions découle du fait que tout fonctionnaire est censé appliquer la loi. Pour un engagement, il faut, souligne la CBPAM, une demande volontariste. Or, chaque SPF ayant actuellement une enveloppe financière définie et non extensible, il préfère engager des personnes directement efficaces, qui ne poseront pas de problèmes.

Les associations sont conscientes qu'il est important de veiller à ce que les personnes qui ne sont pas handicapées ne se sentent pas lésées. Et certains membres du CBPAM vont même jusqu'à dénoncer le système des quotas du fait qu'il impose les personnes handicapées. Il ne laisse pas à la hiérarchie et aux collègues le choix de travailler avec une personne différente ou non et de ce fait réduit les possibilités de bonne intégration.

**La définition du handicap** donnée par la loi de 1972 peut être réductrice selon certains, car elle sous-tend une vision médicale, individuelle du handicap qui ne tient pas compte de l'environnement. De plus certaines personnes ne veulent pas être reconnues comme handicapées.

Toutes les associations représentées sont d'accord sur le fait que la demande de reconnaissance du handicap doit émaner de la personne handicapée elle-même. Il doit s'agir d'une démarche volontaire. Il faut éviter que les personnes qui désirent se « fondre dans la masse », en ne mettant pas en avant leur handicap, soient incluses d'office dans ce processus.

La plupart des associations pensent que la reconnaissance du handicap par les différents fonds (Fonds régionaux comme ceux de l'Awiph, l'Inami, la Vierge Noire) doit être reprise dans l'administration fédérale. Elles soulignent cependant des disparités entre les systèmes. Les critères sont différents d'une région à l'autre. Par exemple, pour être reconnu à l'Awiph, il faut avoir occasionné une dépense à l'institution, avoir demandé une aide technique, une intervention pour un poste de travail par exemple. Ce n'est pas le cas à Bruxelles. Cette condition supplémentaire en Région wallonne, ayant été instituée par décret, semble difficile à contourner. Pour certains un changement de décret est souhaitable.

Il est nécessaire de prévoir une autre possibilité de faire reconnaître son handicap.

L'A.C.I.H. souhaiterait que la personne puisse choisir l'organisme qui reconnaîtra le handicap par exemple en instituant une procédure à la Prévoyance sociale sans demande d'allocations.

Tout le monde souligne la difficulté de définir un groupe cible en tenant compte des législations existantes. L'enjeu se situe entre les 33% et les 66% d'invalidités exigés par certains organismes. La CBPAM regrette qu'on n'ait pas défini, en Belgique, ce qu'était un handicap grave pour la politique de l'emploi. Une personne peut, par exemple, entrer dans les quotas avec la perte d'un oeil. Il semble qu'en France, la loi Seguin tienne compte de la gravité du handicap.

Les associations regrettent que les médecins des différents fonds, qui donnent leur avis sur l'aptitude fonctionnelle sont souvent peu objectifs. Il n'y a pas de procédure réellement uniforme et les résultats dépendront de la bonne volonté de chacun.

Certaines associations soulignent qu'il faut exclure des quotas ce qui concerne le handicap de type social. Mais, le Bataclan, qui travaille régulièrement avec des handicapés mentaux légers, estime que le problème est souvent complexe et qu'il est difficile de faire la part entre ce qui ressort de l'inné, et serait donc un handicap (physique, mental ou sensoriel), et de l'éducationnel (ou social). Les chômeurs difficilement classables se retrouvent, d'après l'association, bien souvent à l'Awiph.

La difficulté d'une définition vient aussi d'un paradoxe : des personnes ayant un handicap social se considèrent parfois comme appartenant à la catégorie des « handicapés » alors que certains handicapés physiques lourds ne s'estiment pas « handicapés ».

Pour les associations, l'administration doit être a priori très ouverte sur la définition du handicap. La personne doit être mise en situation de convaincre que c'est en raison de ses désavantages physiques ou psychiques qu'elle demande à être bénéficiaire du système. Elle doit pouvoir montrer concrètement, à l'aide d'exemples, en quoi elle est empêchée de réaliser certaines tâches. Une équipe pluridisciplinaire devrait juger de l'état physique, mental de la personne. Il faut prouver que le handicap est la cause des difficultés.

Les associations n'ont pas d'opinion tranchée sur le fait de savoir si l'organisme de reconnaissance doit faire partie du Sélor ou en être indépendant. L'A.C.I.H. pense qu'il est préférable que le Sélor soit responsable tout en étant plus sensibilisé au handicap. Pour cette association, les mesures pour personnes handicapées uniquement sont exclusives en soi et il est préférable que la personne s'adresse à une institution ouverte à tout public. Il semble que ce soit dans la logique de la loi anti-discrimination. Cependant, le Sélor doit bien mettre en relation les compétences avec le poste de travail et connaître les aménagements raisonnables possibles.

Pour certains participants, un organisme externe permettrait une plus grande objectivation de la demande mais poserait des problèmes notamment en terme de délais.

Une mise en garde est faite sur le danger qu'il y a à ce que les quotas soient constitués par les personnes qui ont le plus de facilité à intégrer un emploi.

Les associations soulignent l'importance d'une politique du handicap qui ne soit pas « saucissonnée » entre le fédéral et le régional et souhaitent que l'emploi public devienne plus cohérent.

## *2 PROCEDURE DE SELECTION*

En ce qui concerne les offres d'emploi, les associations soulignent l'importance de ne pas insérer de conditions restrictives qui ne sont pas absolument nécessaires pour remplir les fonctions mais de faire des offres neutres. Par exemple, il n'est bien souvent pas indispensable qu'une secrétaire ait son permis de conduire.

Il faudrait veiller à ce que les annonces sur site Internet soient accessibles à tous. Une bonne information téléphonique, automatisée ou non, semble envisageable au niveau administratif. Il est essentiel pour les personnes handicapées d'avoir accès à un service d'information bien structuré, ce qui ne semble pas être le cas. Actuellement, les personnes handicapées ne sont bien souvent pas au courant des possibilités d'emplois et des procédures.

Pour l'examen de sélection, la plupart des participants du CBPAM pensent qu'il serait préférable, pour les malvoyants notamment, que les examens soient oraux. En effet, lorsqu'il y a des adaptations de matériel, elles sont toujours différentes de celles que la personne utilise régulièrement et il lui faut souvent une importante période d'adaptation au nouveau matériel ou système. Le stress de l'examen et le milieu différent amenuisent encore les possibilités d'adaptations. Par exemple, la plupart des malvoyants lisent, avec une fenêtre, mot par mot, et cela exige beaucoup de temps. Le cas est cité d'une personne qui a échoué 4 fois à un examen de commis. Il avait un agrandisseur pour une épreuve de test de raisonnement. Il mettait 10 fois le temps voulu. En plus, il semble que l'organisation d'un examen oral est beaucoup moins onéreux que de nombreuses adaptations.

La ligue Braille est actuellement en négociation avec des responsables de Sélor quant à l'adaptation des examens de sélection pour les déficients visuels qui posaient problème. Elle constate une bonne volonté de la part de certains collaborateurs mais plus de réticence d'autres personnes.

Il semble qu'actuellement le Sélor n'organise plus les tests psychotechniques qui étaient une barrière pour les déficients visuels.

Les examens organisés par le Sélor ne semblent également pas adaptés aux personnes sourdes. Info-sourds cite l'exemple d'épreuves du type « test linguistique », où il est demandé de rédiger un résumé à partir de la lecture d'un texte. Pour eux, il y a une méconnaissance profonde du problème de la surdité. Les futurs employeurs pensent qu'il ne s'agit que d'un problème d'audition.

Il y a eu souvent des refus d'interprète par peur de tricherie. Et même lorsqu'il y a un interprète, il ne peut se limiter qu'à une traduction littérale des questions, ce qui ne suffit pas.

Il y a eu des cas pour des postes d'huissier ou d'ouvrier où l'on demandait de rédiger une dissertation à partir d'une phrase, par exemple de Montesquieu, contenant de nombreuses notions symboliques. La personne sourde ne peut souvent pas comprendre des phrases conceptuelles et l'interprète n'a pas pu les lui expliquer. Il ne semble pas que ce type d'examen touche réellement à la compétence de la personne, notamment pour distribuer le courrier. Ce type d'information circule dans le milieu des personnes sourdes et les dissuade de passer les examens du Sélor.

Info-sourds préconise l'utilisation de tests uniquement oraux pour les sourds afin que les personnes puissent faire valoir leurs compétences. Souvent le niveau de langue est très peu élevé en raison de la surdité mais également de l'enseignement spécial dans lequel de nombreux sourds ont étudié. Les personnes ne comprennent pas le lien qu'il y a entre les exercices demandés et le poste de travail. Il est indispensable d'organiser des épreuves très concrètes.

Pour être balayeur à la commune, Info-sourds suggère de faire passer un examen pratique : donner un balai et observe comment ils balaient, s'ils comprennent des instructions gestuelles,...

Dans l'adaptation des examens de sélection, la difficulté réside dans l'équilibre à trouver entre aide et risque de tricherie.

La question se pose souvent de savoir à quel moment la personne handicapée qui postule pour un emploi doit parler de son handicap. Que doit-elle indiquer dans son C.V. par exemple ?

Il est important, pour le monde associatif, que tous les postes soient ouverts aux personnes handicapées sauf exception justifiée.

Certains postes sont particulièrement adaptés aux personnes handicapées, leur conviennent mieux qu'à des personnes valides, comme les postes très bruyants pour des personnes sourdes. Ou les postes de téléphonistes pour les aveugles bien que ce cas ait posé problème. En effet, avec le changement des terminaux, des techniques (centrales digitales, lignes directes, ...) plusieurs non-voyants qui avaient été formés spécifiquement pour ces fonctions se sont retrouvés sans emploi.

En ce qui concerne les examens de sélection il est très difficile de concilier à la fois la nécessité de respecter l'anonymat et le besoin d'adaptation.

La CBPAM cite un exemple de collaboration efficace entre le monde associatif et l'administration. En 73 une association spécialisée dans les problèmes d'aveugles et de malvoyants a été contactée par le SPR pour l'engagement de 60 téléphonistes. L'association a été chargée d'organiser elle-même la procédure avec des délégués du SPR afin de trouver les personnes les plus compétentes. Ce genre de procédure pourrait être standardisée et constitue un exemple de bonne pratique. Il doit y avoir un système d'assermentation en raison du fait qu'il n'y ait pas que des fonctionnaires dans le jury. En effet, la personne responsable au sein de l'association avait les questions à l'avance, en braille. Il faut donc une totale confiance. Cela a bien fonctionné. Il n'y a pas eu, à l'époque de problème avec le Conseil d'Etat.

Actuellement, les promesses d'adaptations faites par le Sélor semblent, pour les associations, très théoriques. Concrètement, à leur connaissance, il n'y aurait pas grand-chose qui soit fait.

La politique des « pistons » dissuade également des personnes handicapées, souvent moins intégrées socialement, moins capables de se faire des « relations », de postuler à l'administration.

De nombreux exemples d'entrée « politiques » ou par relations familiales ou autres circulent dans le milieu du handicap.

### *3 FORMATION*

La ligue Braille évoque un problème récurrent : de nombreux déficients visuels de l'administration fédérale sont envoyés en formation, ce qui pourrait sembler positif. Mais en réalité, il semble qu'on les écarte de cette manière de leur poste de travail en raison de problèmes relationnels avec leurs collègues.

### *4 PROBLEME DE SOCIETE, POLITIQUE GENERALE DU HANDICAP*

Pour l'A.C.I.H. un des problèmes principaux de l'intégration des personnes handicapées dans l'emploi est leur manque d'intérêt financier. Les handicapés légers sont plus concernés par le travail car ils ont moins de ressources hors emploi. Pour les handicapés graves, la perte des allocations est très importante. Le travail engendre également de nombreux frais : vêtements, coiffeur, déplacements,...

La perte des allocations constitue un risque important pour la personne. Combien de temps peut-elle cumuler salaire et indemnités ? Et en cas de perte de salaire, quand et comment récupérera-t-elle ses allocations ? Aura-t-elle droit à la même pension ? Les associations estiment qu'il y a, pour la personne handicapée, un véritable risque à se lancer dans une carrière. Elles estiment que les législations actuelles excluent les personnes handicapées du monde du travail. Et que le statut de la fonction publique n'est pas un garant. Par exemple,

remarque l'A.C.I.H., une personne employée à l'administration fédérale sera mise à la pension d'office après deux ans de congé maladie, les périodes étant cumulables (deux mois + trois mois,...). Et cette pension peut être inférieure à la pension que la personne aurait eue si elle n'avait jamais travaillé, surtout si elle n'a pas beaucoup d'années derrière elle.

L'A.B.M.M. met également en lumière les importants problèmes que pose la perte de l'allocation d'intégration et d'avantages annexes.

Lors de l'occupation d'une fonction, il est nécessaire pour la personne handicapée de passer par une période d'adaptation psychologique comme c'est le cas pour les chômeurs de longue durée

La CBPAM pense que la convention 26 était efficace mais qu'elle est actuellement vidée de sa substance, et donc mise à la trappe. Cette convention permettait d'accepter que le rendement de la personne handicapée ne soit pas maximum. Une personne aveugle met souvent plus de temps à faire son travail et se fatigue plus. La convention 26 appliquait un principe de citoyenneté en compensant le manque de rendement. Il semble qu'il y ait eu des excès du point de vue patronal qu'il a fallu réprimer. Mais pourquoi ne pas l'avoir fait en maintenant le système ?

L'A.N.L.H. estime que nous n'avons pas une bonne approche du problème du handicap. Il faut, selon elle, voir les différentes barrières qui s'imposent à la personne handicapée :

- Les barrières physiques : l'accessibilité de la voirie, du parking, de l'entrée, du cheminement vertical et horizontal mais aussi, en dehors du bureau proprement dit, de la cafeteria, des toilettes, des lieux de réunion,...).
- Les barrières psychologiques : a priori, préjugés,...
- Les barrières techniques : manque d'aides techniques, d'aides personnelles,...
- Les barrières financières : problème de perte d'allocations, de revenus de pension,...

## 5 *AMENAGEMENT RAISONNABLE*

Pour l'A.B.M.M., il ne faut pas se limiter, lorsque l'on évoque l'aménagement raisonnable, au seul aménagement du poste mais il peut s'agir de l'aménagement du temps de travail.

Le temps partiel est une bonne solution pour pallier la fatigue plus importante et plus rapide que subit la personne handicapée. La CBPAM pense qu'il ne faut pas nier l'aspect de fatigabilité accrue de certaines personnes handicapées. Notamment chez les malvoyants, les plaintes sont fréquentes pour des problèmes de concentration, elles évoquent la difficulté de faire attention à plusieurs choses à la fois. Souvent les personnes handicapées font elles-mêmes le choix de faire soit un temps partiel à leur niveau soit, si ce n'est pas possible, un temps plein à un niveau inférieur à celui de leur diplôme.

Les déplacements sont également plus fatigants et stressants pour les personnes handicapées.

La semaine de trois ou quatre jours, en combinaison avec les allocations, semble une solution idéale pour de nombreuses personnes handicapées. Il est important que les mi-temps tiennent compte de cet aspect en faisant travailler des jours entiers pour éviter trop de déplacements.

Le télé-travail pourrait également être une alternative.

La CBPAM évoque une nouvelle loi en France qui permettrait la mise à la retraite possible après 30 ans d'exercice dans la fonction publique.

Plusieurs associations soulignent l'intérêt de personnes relais, aidant la personne handicapée dans son travail.

## *6 INTEGRATION AU TRAVAIL*

Pallier aux problèmes de communication en aménageant une interface est extrêmement important pour les personnes handicapées mentales et sensorielles. C'est ce qu'indique le Bataclan pour qui la place de l'aidant est essentielle et passe même avant l'accessibilité et l'aménagement du poste de travail.

Pour ce service d'accompagnement, il semble que les relations de travail doivent passer par une sensibilisation des collègues : la personne handicapée a peut-être parfois moins de compétences et de rendement mais elle peut apporter des compétences précises et particulières et constituer pour l'entreprise un réel avantage. Il faut mettre en avant l'apport de la personne handicapée dans une équipe du point de vue de la dynamique relationnelle, de la motivation, de la dimension humaine dans le travail.

De plus, il faut insister sur les potentialités du travailleur handicapé. Il peut y avoir des points très positifs liés directement au handicap. Un balayeur sourd, par exemple papotera moins avec les autres, travaillera souvent plus, en étant plus concentré. En plus, le champ visuel du sourd est souvent plus large.

Il y a souvent une très grande motivation des personnes handicapées à bien faire leur travail, une volonté de montrer qu'elles sont capables de faire comme les autres, si pas mieux. Info-sourds confirme : il faudra expliquer sa tâche à la personne sourde en passant par du visuel mais une fois qu'on lui aura montré, elle aura compris une fois pour toutes. Il ne faut pas sous estimer les possibilités de la personne sourde. Le sens visuel est souvent très développé chez le malentendant et il peut avoir son attention attirée par un événement extérieur avant les autres. Par exemple, il peut se rendre compte avant tout le monde de l'arrivée d'une ambulance par exemple, par le rayonnement du girofar. Il sera souvent très minutieux dans son travail, aura le sens du détail.

Une personne handicapée faisant toutes les démarches pour travailler sera, en générale, plus motivée dans son travail. Il y a souvent un phénomène de surcompensation de son handicap.

L'emploi public peut parfois poser problème car il peut se permettre d'avoir des emplois inutiles et de créer des voies de garage, des personnes qui restent en poste sans valorisation, sans intégration, sans rôle précis. On assiste ainsi dans le public à des situations grave d'absentéisme, d'alcoolisme.

Les associations citent plusieurs cas de personnes mises sur le côté, qui attendent leur pension, notamment suite aux changements technologiques ou informatiques

## *7 RELATIONS DE LA PERSONNE HANDICAPEE AVEC LES COLLEGUES*

Il est important que la personne handicapée puisse s'exprimer librement sur ses différences, qu'elle puisse, si elle le souhaite les mettre en évidence. Toute démarche visant à son intégration doit venir d'elle-même ou du moins être faite en collaboration avec elle.

Les associations pensent, dans l'ensemble qu'il serait intéressant qu'il y ait des démarches de sensibilisation de l'équipe avant la venue de la personne handicapée soit par un médiateur ou

l'équipe des ressources humaines, soit par une personne extérieure. Cela pourrait également se faire grâce à des conventions avec différentes associations spécialisées dans le handicap.

Cependant, pour l'A.C.I.H., la personne handicapée vit les mêmes difficultés que tout nouveau travailleur et c'est à elle de s'intégrer. L'association craint que l'on en revienne aux anciennes philosophies paternalistes. Pour elle, une fois au travail, les personnes sont à compétence égale, à compétition égale. L'intégration ne doit pas se faire de manière spécifique.

La Ligue Braille, bien que d'accord sur le principe, pense que l'expérience de la sensibilisation des collègues et d'une préparation à l'intégration peut être positive si la demande vient du travailleur. Une séance d'information peut être utile avant l'entrée du travailleur dans son unité. Ainsi les collègues pourront poser librement les questions qui les préoccupent.

Le Bataclan croit également qu'une aide du point de vue relationnel, un travail sur la peur du rejet peut s'avérer extrêmement bénéfique. Et que ce point n'est pas moins « technique » que l'aménagement du poste de travail. Il faut aider la personne à avoir confiance en elle-même, mettre en valeur ses ressources. Encore une fois cette démarche ne peut se faire que si la personne handicapée est demandeuse. Il faut se demander ce qu'elle a besoin que ses collègues sachent.

Bien que tout le monde devrait peut-être bénéficier de ce genre d'intégration et pas seulement les personnes handicapées, l'A.N.L.H. pense néanmoins que certains points sont importants à expliquer aux collègues comme les informations concernant l'évacuation d'une personne handicapée en cas d'incendie, des questions concernant l'hygiène, la santé, la manière d'embarquer ou de débarquer une personne d'un fauteuil roulant.

Pour plusieurs participants, il faut faire un travail pour combattre les représentations sociales, faire un travail de démystification comme cela est fait par certaines associations (comme Horizon 2000) ou institutions (des actions de sensibilisation existent notamment au niveau des communes).

Il faut uniformiser les possibilités tout en n'institutionnalisant pas trop les démarches, c'est-à-dire laisser une ouverture, un pouvoir d'initiative, une créativité des départements.

L'important en sensibilisant, en démystifiant, est de lever les peurs de communiquer de part et d'autre. Que la personne handicapée ose demander ce dont elle a besoin, qu'elle n'ait pas peur de parler de son problème. Il faut également que les collègues osent lui poser des questions, lui demander notamment ce qu'elle voit comme solution.

Il pourrait y avoir quelqu'un qui joue le rôle de médiateur quand la communication est rompue, qui donne de la crédibilité à la personne handicapée (« écoutez ce qu'elle vous dit qu'elle peut faire. C'est juste »). Un relais sans prise de position, de prise a parti.

Parfois les problèmes peuvent se résoudre de manière très simple si on connaît un petit système D. Par exemple pour les aveugles, eux-mêmes pensent parfois ne pas être capables de réaliser certaines tâches alors qu'une toute petite aide technique le leur permettrait. Quelqu'un qui pourrait les mettre au courant de ces systèmes pourrait être très utile pour la personne handicapée et pour toute l'organisation du travail.

L'A.C.I.H. insiste sur le fait qu'au début d'un travail tout le monde est perdu, et que ce n'est pas une exclusivité de la personne handicapée.

La sensibilisation peut se faire de manière très différente en faisant appel à la créativité, comme par exemple des pièces de théâtre. Ces démarches peuvent être préventives. Des



années après les personnes ayant vus mis en scène des situations concrètes avec des personnes handicapées pourraient en tirer bénéfice, se rappeler que cette personne n'avait pas l'air si étrangère que cela.

Pour les personnes sourdes, il semble qu'il est beaucoup plus faciles pour elles de s'intégrer dans de petites équipes, où tout le monde est acteur et se sent concerné, les possibilités d'échanges y étant plus importantes. Il est intéressant que les personnes autour d'elles puissent comprendre leur handicap. Par exemple, Info-sourds rapporte un conflit d'une personne sourde dans une équipe d'ouvriers. Le responsable a demandé à la personne si ce que ses collègues pensaient d'elle était la vérité. Certaines personnes sourdes, en particulier de naissance, ne peuvent pas comprendre cette question, il leur est impossible de savoir ce que pensent les autres, de se mettre à leur place.

Info-sourds fait, par ailleurs, état d'un exemple de bonne pratique à la région de Bruxelles-Capitale. Plusieurs personnes handicapées ont été récemment engagées, et une personne de l'administration a été déléguée à l'intégration de ces personnes. Il s'agit de sensibiliser le service où la personne handicapée va travailler. Les employés ont eu la possibilité de poser des questions à des professionnels travaillant dans le domaine de la surdité.

Lors d'un entretien, un expert a expliqué, par exemple, que de très grosses moustaches pouvaient empêcher une bonne communication avec la personne sourde car cela l'empêchait de lire sur les lèvres. Le chef qui avait de grosses moustaches a pu ainsi prendre conscience de difficultés qu'il ne soupçonnait pas. La personne sourde n'aurait jamais osé le lui dire elle-même. Elle était même, dans un premier temps gênée de cette remarque. Mais cela a permis de lever des barrières et de trouver des systèmes alternatifs. Dans ce cas, la communication par mail a été privilégiée. Cette manière de procéder permet de sensibiliser sans interpellier toujours la personne et lui faire répéter toujours les mêmes choses. L'équipe a été sensibilisée d'autre part déjà avant l'arrivée de la personne. Les collègues peuvent de ce fait poser des questions qu'ils n'oseraient pas poser à la personne sourde

La surdité est un handicap qui ne se voit pas et la personne est donc toujours appelée à expliquer son problème. Il y a sans cesse des malentendus liés au handicap. Il se peut par exemple que la personne ait des prothèses uniquement pour le maintien de son équilibre sans aucune amélioration de son ouïe alors que les personnes qui voient les appareils seront persuadées qu'il suffit de crier.

Pour Info-sourds, il est très important que l'arrivée d'une personne handicapée dans l'équipe soit décidée par tous, que chacun ait été impliqué dans la prise de décision. Ce n'est, d'après eux, qu'à cette condition que l'intégration peut être réussie. Il faut insister sur les aspects enrichissants de l'engagement d'une personne handicapée mais laisser les personnes libres de dire oui ou non.

Pour le service, une personne de l'équipe, particulièrement motivée, pourrait apprendre à communiquer avec la personne, par exemple, par la langue des signes. Le service formation de l'administration pourrait peut-être envisager ce genre de cours. D'autant qu'il n'est pas nécessaire de suivre un très long cursus pour être capable de communiquer.

Info-sourds signale que la ville de Charleroi a proposé à 25 personnes de la police d'apprendre la langue des signes et que beaucoup plus de personnes ont voulu suivre les cours du soir qui avaient lieu deux fois par semaine durant 3 ans. L'initiative de ces cours de promotion sociale avait été prise par l'échevinat des personnes handicapées pour le lancement de l'année 2003 consacrée au handicap. L'apprentissage de la langue des signes peut être, d'après l'association, une ouverture vers le monde de la surdité mais également une manière d'apprendre à utiliser son corps autrement, un art d'expression et même une culture.

Afin d'aider les personnes sourdes, des systèmes d'aides peuvent être institués sur le modèle des universités, par exemple. Dans certaines grandes écoles en effet, les preneurs de notes sont les meilleurs élèves qui, ayant choisi de partager leurs notes avec des personnes handicapées, sont payés pour le travail fourni. A Bruxelles, il est également possible de demander un interprète pendant le cours.

Il est important qu'il y ait une personne de référence dans l'équipe, un tuteur sensibilisé.

Les associations se plaignent de ne pas avoir de contacts avec les services sociaux du fédéral

Or, pour elles, il est essentiel d'arriver à une utilisation plus rationnelle des moyens disponibles dans l'administration et elles pensent pouvoir apporter une expertise importante. Il est plus intéressant, leur semble-t-il de travailler avec les associations existantes que de tenter de connaître tous les problèmes liés à tous les handicaps, ce qui ne paraît pas possible. Parfois l'administration utilise à très mauvais escient ses ressources financières par manque de connaissance du handicap. On ne s'improvise pas spécialiste d'un handicap. Info-sourds cite l'exemple de brochures éditées en dépit du bon sens, avec des formulations impossibles à comprendre pour des personnes sourdes. Ce genre de gageure pouvait être évitée très facilement en se renseignant auprès des personnes compétentes.

## 8 *ALTERNATIVE A L'EMPLOI REMUNERE*

La CBPAM réfléchit à l'incidence de l'institution du bénévolat qualifié dans les entreprises privées mais également publiques. Il ne fait pas de doute cependant que le travail effectué doit être réellement intégré dans un projet de vie et décidé pleinement. Certaines personnes décident, en effet, de vivre avec leurs allocations et ne désirent pas travailler.

Cette proposition part du constat qu'il est de plus en plus difficile de trouver des emplois pour les personnes handicapées, notamment à cause du fort taux de chômage. Cette formule peut permettre, par exemple, à une personne d'acquérir une expérience professionnelle qui lui fait défaut ou simplement une confiance en ses propres capacités. Ce bénévolat doit être socialement reconnu. Il faut que la personne soit considérée comme un travailleur, au même titre que les autres avec la seule différence qu'il n'a pas de salaire. Les mêmes compétences et qualifications doivent être exigées que pour les travailleurs rémunérés. Cela semble la seule manière d'arriver à ce que la personne soit et se sente utile.

Certaines objections sont cependant soulevées concernant ce type de contrat. Ce projet pourrait se heurter, au sein de l'administration à une forte objection syndicale. Il y a, d'après certains membres de CBPAM, une masse de bénévoles dans les hôpitaux et il convient d'éviter les abus. Pour les mêmes, cela semble difficilement applicable au fédéral et suppose une évolution de l'opinion publique. Il semblerait qu'il y ait un projet de loi concernant le statut des bénévoles mais qu'il n'ait pas encore été voté.

Un des arguments en faveur du bénévolat qualifié est qu'il permettrait d'empêcher la suppression de certaines formations par le politique. En effet, la CBPAM regrette que des formations professionnelles ou techniques ne soient pas reprises dans les listes Onem et soient supprimées. Cela concerne notamment les formations spécialisées de téléphonistes, de cannage et empaillage des chaises, les accordeurs de piano. Ces formations, si elles existent encore ne sont pas reconnues comme intégrées à l'école ordinaire et, de ce fait, les emplois sont dévalorisés. Or il manque ces professions pour lesquelles il y a de véritables débouchés. De même, on sait que les centrales téléphoniques évoluent et ne sont souvent plus accessibles aux personnes handicapées de la vue mais, d'après un membre de la CBPAM, il est probable qu'on y revienne, que l'on se recentre sur le contact et l'importance d'un bon accueil. Le

téléphoniste est la première personne avec laquelle on a un rapport dans l'entreprise. Elle est très importante et est souvent une personne ressource, qui peut faire des recherches importantes pour d'autres. Les participants insistent également sur le fait que l'enseignement doit s'adapter aux nouvelles technologies.

## 9 CONCLUSION

Le monde associatif est divisé sur différents points. Si des divergences se retrouvent naturellement dans tous les domaines, le handicap prête encore plus le flanc aux oppositions. En plus des opinions des personnes, la diversité des handicaps implique des points de vue divers et des priorités différentes.

Malgré une relative méconnaissance du système fédéral avec lequel les associations ont très peu de contact, elle préconisent le maintien de la politique des quotas tout en insistant sur l'importance d'intégrer la personne handicapée dans l'équipe afin qu'elle ne soit pas imposée aux collègues et vécue comme un poids.

Elles regrettent la désuétude de la convention 26 qui leur semblait une bonne formule.

Il est essentiel que des ponts soient mis en place entre l'administration fédérale et le monde associatif. L'administration ne peut pas se créer une expertise dans tous les types de handicap et de nombreux problèmes découlent de cette méconnaissance du handicap. De même, exclues de toute relation avec le fédéral, les associations peuvent difficilement conseiller leurs affiliés sur les procédures et les démarches à entamer. Il en découle parfois des propositions contradictoires, et une non cohérence au sein du milieu associatif

Une des meilleures façons de construire ces ponts est peut-être de mêler des personnes concernées du monde administratif avec le monde associatif pour arriver à des propositions concrètes.

# *IV Discours et pratiques des services et responsables*

## *1 INTRODUCTION ET DIFFICULTES LIEES A LA DEMARCHE*

Les pages qui suivent sont le résultat de notre enquête au sein de l'administration. Nous avons interrogé des membres du service P&O ainsi que des services de prévention et des services sociaux de plusieurs SPF. Nous avons rencontré des fonctionnaires de la cellule Bien-être du SPF Emploi et travail. Nous avons également interviewé la personne engagée pour la politique des personnes handicapées au Sélor.

Le but de notre démarche était de sonder, de l'intérieur et le plus en profondeur possible, quelques SPF qui nous semblaient différents, de par leur taille et leur organisation, afin de mieux cerner les structures touchant les personnes handicapées au sein de l'administration. Il s'agit de comprendre quelle est la politique actuelle des SPF vis-à-vis des personnes handicapées, quels sont les services ou les structures mis à leur disposition, soit de manière spécifique soit pour tout public. Quelle est leur image des personnes handicapées, quelle conscience l'administration peut avoir des difficultés que celles-ci vivent dans leur emploi ?

Certaines personnes nous ont reçu, d'autres nous ont répondu par téléphone, d'autres encore nous ont envoyé des réponses par écrit, par l'intermédiaire de la personne engagée pour la politique des personnes handicapées dans le cadre du plan « diversité ».

Certaines des personnes interrogées font partie des personnes de contact désignées dans le cadre du plan diversité.

Nous avons été confronté à plusieurs difficultés lors de nos entretiens :

- Nous avons eu parfois de grandes difficultés à obtenir des rendez-vous. Certains services se sont révélés plus particulièrement hermétiques à nos demandes comme la médecine du travail. Nous avons pu rencontrer le docteur Bran mais les médecins du travail contactés ont refusé de nous recevoir car « ils n'avaient rien à dire sur les personnes handicapées » ou ne trouvaient pas de disponibilités.
- Les personnes que nous avons contactées ont presque toujours souhaité répondre à nos questions à plusieurs, en présence de leur hiérarchie ou de collaborateurs. Nous nous retrouvions souvent à des rendez-vous avec 3 ou 4 interlocuteurs.
- Lors des entretiens, il nous a semblé qu'il pouvait y avoir des craintes à répondre à nos questions librement. La langue de bois est souvent utilisée.

Nous émettons l'hypothèse que la hiérarchie étant relativement rigide au sein de l'administration, les personnes avaient peur de nous donner certains éléments sans l'aval de leur chef. Cela nous semblait refléter ce que nous pourrions appelé une « politique du parapluie », où les personnes cherchent à être toujours couvertes par quelqu'un d'autre.

- Il nous a paru également, que n'étant pas toujours en conformité avec les réglementations existantes, plusieurs personnes craignaient de dévoiler les manques de leur SPF.
- Les personnes que nous avons rencontré avaient, de manière générale, très peu de connaissance du problème du handicap. Elles semblaient n'avoir jamais réfléchi à la question et se retrouvaient souvent dépourvues devant une demande d'analyse de la situation. Souvent les personnes ne connaissent que leur service, leur fonction mais elles n'ont pas une vue d'ensemble de la situation.
- Très souvent, nous interlocuteurs tâchent de nous faire passer le message que « tout va très bien pour les personnes handicapées et qu'elles n'ont pas grand-chose à en dire ». La plupart du temps, elles estiment que les personnes handicapées n'ont pas de problèmes au sein de l'administration, qu'elles sont bien intégrées. Tous les entretiens commençaient invariablement par de bons exemples de personnes handicapées dans les services proches des personnes interviewées.
- Les personnes nous semblaient avoir l'impression que notre étude était le résultat d'une « énième initiative politique », « pour faire bien » pour laquelle ils n'auraient aucun retour ou qui finirait de toutes façons dans les placards.
- Le système administratif est compliqué. De plus, il y a une grande disparité dans le fonctionnement des services entre les différents SPF. La loi sur le bien-être est, par exemple appliquée tout a fait différemment d'un SPF à l'autre. Il n'est pas toujours facile de s'y retrouver dans ces organisations tentaculaires, avec le temps qui nous était imparti.
- L'administration fait l'objet de nombreuses réformes. Les agents présentent souvent la situation comme temporaire, dans un entre-deux. « Nous sommes en train de changer, de réformer les structures ». Il est difficile de juger un système qui n'est plus tout à fait celui d'avant mais pas encore celui des réformes.
- Beaucoup de personnes n'occupent pas leur fonction depuis longtemps, et il y a une difficulté à trouver des personnes qui ont une vue historique de l'organisation. Il y a une grande perte des connaissances accumulées dans la fonction publique avec l'augmentation des contractuels. Souvent les statutaires ont plus de 50 ans.
- Etant donné les difficultés à faire parler les personnes des véritables problèmes, il nous a semblé important de pouvoir leur garantir l'anonymat. Nous cherchons à comprendre afin de pouvoir faire des propositions réalistes et concrètes et non à accuser.

Afin de mieux cerner les problèmes qui ressortent des discours des agents, nous avons repris des extraits d'interviews, thèmes par thèmes, pour pouvoir ensuite faire nos commentaires et nos propositions. Il nous a semblé que c'était la manière la plus compréhensible de présenter le résultat de notre audit. Les extraits des entretiens sont repris tels quels par chapitre avant que nous ne fassions nos commentaires et propositions.

Nous présenterons les résultats des interviews en 4 thèmes :

- le recrutement, au niveau du Sélor et au niveau des SPF.
- la médecine du travail : les examens médicaux à l'embauche, l'adaptation du poste de travail, les services de santé et la réaffectation.
- la personne handicapée au travail : l'accueil et l'intégration.
- la politique du bien-être au travail : Services de prévention, service sociaux

## 2 LE RECRUTEMENT

La procédure de recrutement pour les fonctions statutaires se compose généralement de plusieurs tests. Il s'agit souvent de tests informatisés avec un entretien en fin de procédure. Les tests sont réalisés par Sélor, le bureau de sélection de l'administration fédérale, qui doit garantir l'objectivité des sélections. Lorsqu'un service recherche une personne ayant un profil spécifique, il est possible qu'un test supplémentaire soit organisé.

Pour les fonctions contractuelles, la procédure est généralement plus courte et plus rapide. Souvent, il n'y a qu'un test, mais c'est au futur employeur qu'il appartient d'en décider. Si le service le souhaite, Sélor peut participer à la procédure de recrutement.

### 2.1 Au niveau du Sélor<sup>9</sup>

#### Commentaire introductif :

*Il est difficile de décrire les procédures de sélection pour personnes handicapées étant donné que l'administration est dans un « entre-deux ». Il y a encore des vestiges de l'ancien système sur lesquels, viennent petit à petit se greffer de nouvelles procédures, en train d'être élaborées.*

#### Annonces et sollicitations de personnes handicapées :

*Pour le moment, il n'y a pas d'annonces sur un site destiné aux personnes handicapées mais cela fait partie de nos projets. Nous voulons trouver d'autres réseaux. Toutes les annonces sont dans le site Sélor, qui est adapté notamment aux aveugles.*

*Nous avons changé le système d'inscription. Toute personne qui s'inscrit à un examen de Sélor reçoit une lettre dans laquelle on lui demande, entre autre si elle est handicapée. Si la réponse est oui, elle devra recevoir un nouveau formulaire. En réalité ce formulaire n'existe pas encore mais est repris du formulaire déjà rédigé pour les examens de compétence. On téléphone et on pose à la personne les questions oralement.*

*On lui demande notamment si elle est inscrite à un des fonds pour personne handicapées (Awiph, ...), à quelle catégorie de handicap elle se rattache, quelle adaptation elle souhaite pour l'examen.*

*Si la personne n'est pas à un fonds, par exemple pour un dyslexique, on cherche un moyen d'objectiver son handicap. Un simple certificat médical ne suffit pas mais une procédure peut être « implémentée dans le système ». Par exemple pour la dyslexie il existe à l'université de Leuven un test très fiable qui permet d'évaluer le niveau du handicap. On peut alors recourir à ce système, demander à la personne de se faire tester. L'idée est de chercher des experts permettant de « vérifier » le handicap, de le mesurer. On recherche chaque fois une méthode standardisée pour définir le handicap de la personne.*

*Toute personne handicapée est renvoyée directement au responsable diversité qui l'informe qu'il y a, actuellement, trois possibilités pour les personnes handicapées qui veulent travailler dans l'administration fédérale:*

---

<sup>9</sup>Une personne a été engagée il y a quelques mois au Sélor pour réfléchir à l'intégration des personnes handicapées et mettre en place de nouvelles procédures.

- *Le système des quotas mais ceux-ci sont, actuellement, largement remplis.*
- *Elle peut solliciter directement un SPF de son choix, contacter par exemple le ministère des Finances. Mais le Sélor n'est, dans ce cas, pas impliqué et cette procédure semble rare. Elle dépend de la bonne volonté des services.*
- *Participer à une sélection normale en demandant éventuellement des adaptations.*

*Un papier leur est éventuellement remis ou envoyé qui décrit ces possibilités<sup>10</sup>. Ce sont là les seules règles qui mentionnent les personnes handicapées.*

## Organisation des procédures de sélection

*Les examens spécifiques pour personnes handicapées n'ont plus été organisés depuis longtemps. Parfois il faut organiser une épreuve technique si quelqu'un d'un SPF veut donner une fonction à une personne handicapée mais c'est rare.*

*Dans la majorité des cas, la personne handicapée doit donc se présenter à la personne responsable de la sélection en faisant part de son handicap. Pour chaque sélection une équipe est nommée avec un responsable, parmi une dizaine d'équipes disponibles. Avant il y avait des équipes qui avaient beaucoup de sélections à réaliser (par exemple l'équipe des tops managers) et d'autres qui n'en avaient presque pas mais, actuellement, il semble que le partage des tâches est plus équilibré.*

*Je ne sais pas comment ces équipes sont structurées, délimitées. Par SPF ? Par branches : informatique, juridique ?*

*Au service R&S (Recrutement et Sélection), il y a un responsable francophone et un responsable néerlandophone qui choisissent, chacun pour les examens qui leur sont demandés, une équipe. Ces demandes peuvent émaner d'un SPF particulier ou concerner toute l'administration (par exemple pour des juristes). La plupart des sélections sont unilingues mais certaines, exceptionnellement concernent la Région wallonne et la Flandres. Dans ces cas, il est nécessaire qu'il y ait deux jurys séparés : un francophone et un néerlandophone. Il y a d'ailleurs actuellement des problèmes pour les fonctions de management qui sont en suspens car le jury est bilingue ce qui représente une violation de la loi.*

*La personne handicapée s'adresse donc soit au responsable d'une équipe, soit au responsable R&S néerlandophone ou francophone ou à moi-même. Elle fait part de son handicap, on lui pose des questions et on s'occupe d'adapter le poste. Le problème de cette méthode est qu'elle se fait au cas par cas et dépend de la bonne volonté du sélecteur. Deux personnes ayant le même handicap peuvent se voir traiter de manière différente, avoir des adaptations différentes. Ce système est critiqué en raison de sa subjectivité, cette méthode étant contraire à l'égalité des chances. Il n'y a pas de système structurel. Il y a parfois une demande qui est adressée à un expert extérieur mais ce sont la plupart du temps les mêmes*

---

<sup>10</sup> « L'arrêté royal du 11 août 1972 stimulant l'emploi de handicapés dans les administrations de l'Etat dispose que les administrations de l'Etat sont tenues de réserver à des handicapés des emplois dans la limite de certains quotas (article 2) et que toute personne handicapée peut faire l'objet d'une demande nominative émanant d'un service public fédéral ou de certains organismes d'intérêt public (article 7).

Etant donné que lesdits quotas sont largement dépassés, la procédure prévue par l'article 7 demeure la seule envisageable. Par conséquent, il vous est loisible de prendre contact avec l'administration de votre choix, en vue d'un éventuel recrutement ».

types d'adaptations qui sont demandées : du temps en plus pour une personne aveugle, un interprète de langue des signes, des adaptations pour handicapés moteurs,...

Après une sélection par voie normale, le SPF concerné reçoit une liste avec 30 personnes ayant réussi l'examen par ordre de classement. C'est le SPF qui décidera qui il engage, cela ne regardant pas le Sélor.

J'ignore si les personnes sont au courant de leur classement, ce qui change les possibilités de recours pour une personne handicapée qui ne serait pas engagée alors qu'elle serait très bien classée. Il est évident que la discrimination peut se situer à ce niveau.

Actuellement, nous sommes donc dans une procédure intermédiaire.

## Réformes en cours

Une étude très intéressante a été publiée très récemment qui fait le bilan de la situation antérieure et émet des propositions. J'ai été fort influencé par ce rapport « Selectie van personen met een handicap » pour la mise en place des procédures. Certaines idées de ce rapport sont cependant irréalistes comme le fait que pour chaque sélection d'une personne handicapée, il faille recourir à un expert en handicap pour l'adaptation raisonnable de l'examen, comme par exemple la Ligue Braille pour les aveugles.

J'essaie pour le moment de m'informer au maximum, en rencontrant divers spécialistes. Je viens notamment de voir des experts personnes à propos du problème de la dyslexie.

Sélor vient de travailler sur l'adaptation des tests de compétence et doit maintenant s'occuper des tests de sélection.

Pour rappel, les mesures de compétence permettent une valorisation financière et remplace l'ancien système d'ancienneté. Cela concerne les niveaux B et C. Environ 95% des niveaux C l'ont passé et 50% des niveaux B. (Il existe des grades communs et des grades spécifiques).

Il n'y a pas de test pour le niveau D.

Si l'on réussit son test de compétence, on a son augmentation salariale pour 5 ans. Si on ne réussit pas, il est possible de suivre une formation. Le test est constitué de 2 parties :

PCV : test sur ordinateur.

PCB : test d'analyse de tâches.

Si on ne réussit pas le PCV, on suit une formation et on a une nouvelle chance dans l'année. Puis on passe l'analyse de tâches. En cas d'échec de cette deuxième partie, on ne peut le repasser que l'année suivante.

Depuis très peu de temps il est possible d'avoir une formation d'analyse de tâches avant le test.

Les syndicats ont refusé que l'on intègre des interviews car cela risquait d'être trop subjectif.

Pour les PCV, il y a possibilité de recevoir des adaptations des tests, à savoir :

- pas de limites de temps,
- possibilité d'utiliser tous les logiciels possibles, comme le braille.

Pour le PCB, l'analyse des tâches, je peux faire l'exercice oralement. Il y a un C.D. avec toutes les instructions. Je les lis au candidat qui répond et puis je tape les réponses à l'ordinateur.



*En juin, nous aurons les premiers candidats.*

*Les adaptations ne sont acceptées que si la personne bénéficie d'adaptations pour travailler sur son PC. Dans ce cas il bénéficiera des mêmes adaptations, sauf exceptions. Par exemple, un handicapé moteur travaille avec un seul doigt mais n'a pas d'adaptation. Il peut néanmoins bénéficier d'adaptation pour l'examen.*

*Quand une personne handicapée fait partie d'une sélection normale, il arrive qu'elle demande des adaptations le jour même. Qu'elle demande la possibilité d'utiliser le zoom parce qu'elle voit mal, qu'elle demande du temps supplémentaire, ... Il n'y a pas de réponse préétablie. Les réponses se font au cas par cas.*

*Nous disposons d'un réseau de données avec toutes les personnes handicapées participant aux tests, les adaptations qu'elles veulent, leur niveau.*

*Les handicaps sont classés, il y a une structure :*

- visuel
- auditif :
  - l'écoute,
  - la parole.
- moteur
- autres possibilités

*On va se calquer sur les tests de compétence.*

*La nouvelle procédure pour les tests de compétence a été acceptée par le directeur. Il veut créer un système avec des branches, créer une procédure. Il y a eu une réunion avec le directeur R&S et le responsable de la sélection.*

*Actuellement la décision des adaptations se fait encore au cas par cas. On voit quelles adaptations ont été acceptées dans le passé.*

*En juin on va inviter les personnes handicapées qui attendaient pour faire leur test de compétence. C'est un test séparé des autres. On va commencer avec les néerlandophones. Il y a surtout beaucoup d'aveugles et de malvoyants.*

*Pour la sélection, il faut encore tout créer à partir du rapport de Leuven et des principes et de l'expérience sur les tests de compétence. J'ai organisé une réunion avec les responsables du recrutement et sélection. Je vais envoyer un e-mail pour leur faire part de 3 réunions pour faire des brainstormings sur :*

- les adaptations,
- les tests,
- les handicaps : les expériences qu'ils ont, les idées, ...

*Nous allons créer une liste avec tous les tests, les différentes adaptations pour tous les types de handicap. Nous voulons créer un lien entre toutes les données, par grandes catégories.*

*Ensuite nous présenterons le modèle (pour chaque type de handicap, telle adaptation) à des experts pour leur demander leur avis, une adaptation du modèle. Puis nous le soumettrons à des associations de personnes handicapées et à des personnes ayant un handicap (mais en nuanciant leur propos car ils veulent parfois tout !).*

*Il y aura un assistant pendant l'examen qui vérifie que tout aille bien, qui est au courant des handicaps.*

*Il est toujours possible d'étendre les catégories en fonctions de personnes présentant de nouveaux handicaps.*

*Pour éviter la discrimination pendant les interviews, l'idée est de créer un papier basé sur la loi anti-discrimination, les interdits, ...que chaque membre du jury signerait pour le rendre conscient et responsable.*

## **Conclusions :**

*Un des apports du nouveau système est qu'il y a une personne responsable des handicapés et que donc pour un même handicap il y aura une même adaptation.*

*Il y a une différence entre les mesures de compétence et les procédures de sélection : c'est plus facile pour les premières car lorsqu'on mesure la compétence toutes les personnes qui ont un certain %age (pour les B : 70%, pour les C : 60%) réussissent de la même manière si elles ont 99 ou 71%. Mais pour les sélections il y a un classement. Faire des adaptations c'est risquer de favoriser.*

*Les lois sont très vagues aussi bien celle de 2002 que la loi Mahoux. Employeur est obligé de faire des adaptations raisonnables sinon il y a discrimination. Mais dans le service public une des premières règles est l'égalité de traitement de chaque personne.*

*Pour l'entretien de sélection, à part la lettre signée, faut-il un spécialiste du handicap ? Il n'est pas sûr que ce soit possible. Le jury est composé d'une personne du Sélor, une personne du SPF et un expert (un juriste par exemple).*

*La question ne se pose pas actuellement mais pourquoi pas.*

## **2.2 Commentaires d'autres services**

### **Finances – service personnel:**

*Le Sélor doit revoir les choses. Pour le moment on est dans une politique de type, « the right man at the right place », suite à la réforme Copernic. Socialement, on n'a plus les moyens de rien faire. Des personnes comme le sourd qui travaille au service ont une réputation excellente mais on leur a laissé faire leurs preuves. Actuellement, avec la nouvelle politique on essaie d'avoir la personne la plus opérationnelle à 200%. La personne handicapée partira toujours avec un retard*

*Je suis pour les quotas. Mais je pense que les personnes engagées devraient être au départ contractuelles. Si elles donnent satisfaction, l'examen leur permettrait d'être nommées. C'est comme cela qu'on a fonctionné. C'est un bon système car le secteur public a un rôle à jouer dans l'intégration des personnes handicapées. C'est l'occasion de pouvoir remplir une fonction, de faire ses preuves. On donne une chance. Si après un an, tout se passe bien et que la personne a un rapport favorable de son chef de service, le Sélor organise un examen spécifique en collaboration avec le département. Le règlement doit l'imposer. Il faut évidemment une participation des Finances lors de l'oral, pour toutes les questions techniques.*

*Les faire passer d'abord, cela me semble une discrimination. Quand une personne handicapée est nommée, il faut voir si elle est apte ou pas. Il y a un an de stage actuellement.*

*Mais si le stage se passe mal, si la personne n'est pas à sa place, cela sera beaucoup plus vécu comme un échec.*

*Le Sélor doit mettre à disposition des SPF une base de données des personnes handicapées disponibles, avec le type de handicap, le diplôme, les spécificités, les connaissances de langues. Pour le moment cela n'existe pas.*

*La plupart des personnes handicapées souhaitent passer par la filière normale. Les autres sont dans une autre logique. Elles partent du principe qu'elles ont un handicap. On a des centrales téléphoniques pour aveugles. Si une personne prend sa pension, où allez chercher de nouveaux agents ?*

*La cellule recrutement doit prendre ce problème à bras le corps. Les quotas doivent être revus. Il faudrait que l'on soit obligé d'engager des contractuels. Il y a le côté social et le côté productivité. Le ministre doit trouver un équilibre entre les deux.*

*Nous sommes actuellement dans une logique de dégraissage de personnel aux Finances. Nous devons faire plus en étant moins. Pour mettre en place une politique pour les personnes handicapées il faut dégager un budget.*

*Le Plan Rosetta par exemple, qui concernait les jeunes non qualifiés et leur donnait une chance de démarrer, c'est une bonne initiative. Ce sont des contrats d'un an éventuellement prolongeables. Cela fonctionne très bien. Ce sont des gens qui veulent travailler. Mais pourquoi il y a une diminution des charges professionnelles pour l'employeur privé et que pour nous, il n'y a aucun avantage quand on engage un Rosetta. Après un an ou deux, on met fin au contrat. Cela peut engendrer de véritables catastrophes humaines.*

*Le plan du personnel 2004 est fait. En 2005, la logique est une diminution du personnel. Il y a donc un problème de budget. Il faut absolument prévoir un budget pour l'intégration, pour le matériel spécifique. Du moins, durant la première année. Après il pourrait y avoir un système de passerelle pour que la personne entre dans le plan personnel. Il faut que l'on puisse aller chercher dans la réserve de contractuels des personnes handicapées. Et pour cela il faut que le Sélor organise des examens spécifiques, qui tiennent compte du handicap. Comment trouver sur le marché de l'emploi suffisamment de personnes ayant un diplôme universitaire ou un graduat. Dans les personnes handicapées, il y a malheureusement un grand nombre de sous-qualifiés.*

*Mais pourquoi une personne handicapée a plus de chances que les autres d'avoir un emploi ? Il y a une frontière difficile à cerner. Il est important d'être stricts sur l'ordre de recrutement. Il y a toujours des risques de dérives, n'oublions pas que nous travaillons avec des cabinets.*

*Il faut une objectivité. Même quand on veut un statutaire il peut rater l'examen. Avec le système « the right man at the right place », il y a parfois plus de passe-droits qu'avant. Car même si il faut puiser dans la réserve, il est toujours possible d'organiser un examen, une épreuve complémentaire, de manière à s'assurer certaines personnes. Il suffit de donner au Sélor une spécificité (il est nécessaire d'avoir un candidat ayant un diplôme X de telle période) ou le profil idéal (portrait robot de la personne que l'on veut engager).*

*Avant, lorsqu'on était dans le système de classement, le ministère réservait des autorisations de recrutement. On allait dans la réserve, on recevait la liste des lauréats. On gelait les engagements jusqu'à ce que la personne arrive en ordre utile.*

*On devrait être obligé d'engager des personnes handicapées comme on a été obligé d'engager des Rosetta. Mais va-t-on trouver les personnes dont nous avons besoin ? 1,5 % de notre effectif cela fait 450 personnes. Il faut les budgets ! Enormément de personnes non-handicapées ont postulé depuis des années. Il y a des réserves de niveaux A et B qui ont plus*

*d'un an, des gens que l'on n'a jamais contactés car il y avait un arrêt des recrutements depuis juin 2003. On n'a plus eu un seul recrutement sauf des Rosetta.*

*On pourrait imaginer engager une centaine de personnes dans un premier temps. Mais ce serait une folie de devoir engager même 100 personnes sur le budget personnel.*

### Affaires étrangères – service personnel :

*Il est très difficile de se prononcer sur l'intérêt d'engager des personnes handicapées; ceci ne peut s'apprécier qu'en tenant compte du handicap et l'éventail des possibilités est beaucoup trop large pour donner une réponse valable dans tous les cas. Il est clair qu'en matière de sûreté de l'Etat, une personne victime d'un handicap mental ne peut être comparée à une autre, victime d'un handicap moteur. De même, comme précisé ci-dessus, certains handicaps moteurs peuvent poser problème pour des missions à l'étranger ou à tout le moins pour des contacts avec des interlocuteurs de pays étrangers...*

*C'est donc moins la notion que le type de handicap qui doit être examiné.*

*Une politique de quotas est souvent une fausse bonne réponse. La fonction publique doit d'abord privilégier la qualité étant entendu que le handicap ne doit pas constituer a priori un point négatif. En d'autres mots, il s'agit de recruter le/la meilleur(e) pour la tâche considérée plutôt que de l'écartier au profit d'un(e)handicapée qui aurait obtenu un moins bon résultat. Par ailleurs, comme la fonction publique est déjà confrontée au problème des quotas en matière linguistique, il faudrait calculer les quotas d'handicapés au sein de chaque groupe linguistique.*

### Intérieur – service personnel

*Il y a énormément de papiers à remplir pour les personnes handicapées qui veulent travailler. Part exemple, un homme de 36 ans qui devait entrer en service à la cafétéria avait besoin d'un papier du Vlaamse fond. Il a abandonné car il y avait trop de paperasserie.*

*En plus il y a souvent une perte des allocations, ce qui entraîne des difficultés diverses et une démotivation.*

*Il faut partir du %age des personnes handicapées dans toute la population.*

### **Commentaires**

- Rien ne figure sur les possibilités pour les personnes handicapées de postuler à l'administration dans la brochure « Un emploi dans l'administration fédérale, juillet 2003 ». De même sur le site, extrêmement complet du Sélor ([www.selor.be](http://www.selor.be)), rien ne concerne les personnes handicapées.
- Les nouvelles procédures étant à l'étude, il est difficile de juger le système.
- On renvoie les personnes handicapées dans les différents SPF mais ceux-ci ne paraissent pas au courant d'une quelconque procédure d'engagement de personnes handicapées.

Il n'y a pas de suivi de cette procédure, pas d'information.

- L'adaptation des examens est souvent évoquée par l'administration mais de nombreuses associations et personnes handicapées disent ne pas avoir bénéficié d'adaptation ou d'avoir eu des mauvaises adaptations. Les associations dénoncent une grande méconnaissance des handicaps. Les réflexions semblent parfois très théoriques.

- Pour le moment, comme le souligne notre interlocuteur, il n'y a pas d'uniformisation des adaptations aux sélections car cela dépend de chaque équipe et de la bonne volonté du sélecteur. Deux personnes ayant le même handicap peuvent se voir traiter de manière différente, avoir des adaptations différentes. Nous attendons de voir comment il sera remédié à ce problème.
- La banque de données du Sélor concernant les personnes souhaitant travailler dans l'administration ne fonctionne pas depuis 6 mois à cause de problèmes informatiques.
- La frontière est difficile à établir entre non-discrimination des personnes handicapées et non discrimination des personnes valides, surtout dans une période de difficultés sur le marché de l'emploi.

### **Propositions :**

- Il semble urgent d'informer les personnes handicapées des possibilités qui leur sont offertes pour l'adaptation des examens.
- Il semble cependant indispensable de pouvoir établir une relation avec les associations pour une série de cas difficiles.
- Si on continue de guider les personnes handicapées vers les SPF, il est indispensable d'organiser une réelle procédure d'engagement afin que les personnes ne tombent pas « comme un cheveu dans la soupe » comme c'est le cas actuellement.
- Il est intéressant de déléguer une personne pour l'adaptation des tests aux personnes handicapées mais il semble que pour une organisation aussi importante que l'administration fédérale, les moyens mis en place pourraient être mieux proportionnés.
- Ne serait-il pas possible d'instituer une procédure qui prévoirait un an de travail contractuel pour certaines personnes handicapées afin de leur permettre de faire leurs preuves. Si elles donnent satisfaction, les personnes pourraient passer un examen adapté afin de devenir statutaires.
- Le Sélor pourrait-il constituer une base de données de personnes handicapées, spécifiant les diplômes et les qualifications ?
- Le système des quotas, actuellement dans le flou, doit être revu.
- Peut-être qu'un système de diminution de charges professionnelles pourrait être mis en place pour les SPF qui engagent des personnes handicapées, comme c'est le cas dans le privé pour certains types de contrats.

## **2.3 Au sein des SPF**

*Les candidatures spontanées de personnes handicapées sont très rares, voire inexistantes. S'il devait y en avoir, on les intégrerait dans notre banque de données. Je travaille depuis 2 ans au ministère et je n'ai jamais vu de personnes handicapées se présenter aux tests contractuels. Il n'y a pas de personnes handicapées qui ait été engagée depuis que je suis au service du personnel. Actuellement, 46 personnes handicapées travaillent dans le SPF Intérieur.*

*Mais en allant rechercher ce chiffre, nous nous sommes rendus compte que c'étaient tous des vieux dossiers, que les personnes handicapées concernées étaient là depuis longtemps.*

*Ce sont surtout des assistants administratifs, niveau C. Il y a des personnes en chaise roulante, des sourds-muets, des aveugles, ... (SPF Intérieur – service personnel)*

*Nous, on ne démotive pas les personnes handicapées, on fait notre possible pour l'adaptation. Mais il n'y en a pas qui se présentent. Nous ouvrons notre porte. Est-ce qu'on doit courir après les personnes handicapées ? (SPF Intérieur-service personnel)*

*Nous recrutons des personnes handicapées sans le savoir. Nous devons engager un quota. Le quota est dépassé. Il n'y a donc plus d'examens pour les personnes handicapées. Comme il n'y a pas d'examen médical à l'entrée, n'importe qui peut s'inscrire à l'examen Sélor. Les personnes handicapées n'aiment pas se présenter comme personnes handicapées. On a actuellement 150 personnes renseignées comme étant engagées comme handicapées et 130 personnes se déclarent handicapées sur le plan fiscal. Il y a plus que ces 20 personnes qui ne se sont pas déclarées et qui ont leur fierté. Des tas de personnes ne veulent pas se considérer comme handicapées alors que cela leur permettrait de bénéficier d'une réduction d'impôts. Lorsqu'elle est mélangée à tout le monde, elle bénéficie de la reconnaissance d'être une personne à part entière.*

*Il y a quelqu'un au rez-de-chaussée qui boîte. Il fait partie de ces personnes qui ne se considèrent pas comme handicapées et qui ne veulent pas l'être.*

*Dans les années 80, quand on avait une discussion sur le sujet, les Finances étaient à la pointe car le quota était dépassé. On a également des contractuels handicapés dans le service. (SPF Finances-service personnel)*

*Actuellement, le SPF Affaires étrangères compte encore 24 agents statutaires qui ont été recrutés dans le cadre d'une procédure adaptée (à savoir, sur base de l'AR du 11 août 1972 visant à stimuler l'emploi de handicapés dans les administrations de l'Etat). Le plus ancien recrutement date de 1973 tandis que le plus récent de 1999. Ces recrutements n'étaient nullement orientés sur tel ou tel niveau; tous sont d'ailleurs représentés. Si, seuls ces agents sont renseignés comme "handicapés" dans les statistiques du personnel, il n'en demeure pas moins que d'autres agents (statutaires et contractuels) présentant un handicap sont employés par le SPF; ils ont été recrutés soit avant l'adoption de l'AR précité soit selon le mode classique. A ceci s'ajoute également le fait d'autres agents, recrutés alors qu'ils ne présentaient pas un handicap et qui, aujourd'hui en sont victimes. Certains sont reconnus pas un fonds de reclassement, d'autres non. La difficulté d'établir des statistiques sur le nombre total de*

*personnes handicapées doit également s'apprécier en tenant compte du fait que depuis l'AR du 13.5.99 (dont l'article 39 abroge tous les AM fixant des exigences d'aptitude médicale), notre SPF n'organise plus d'examens d'aptitude médicale pour le recrutement de ses agents; aussi, il ne dispose dès lors plus d'informations fiables et complètes concernant cette catégorie*

*de personnel. Nous recevons très peu de candidatures spontanées de personnes handicapées ou à tout le moins, se présentant comme telles. Notre SPF n'a jamais organisé de procédures idoines pour le recrutement d'agents contractuels handicapés; en revanche, le Sélor (anciennement SPR), organisait des procédures particulières lorsque nous lui demandions des recrutements statutaires pour le personnel handicapé. (SPF Affaires étrangères<sup>11</sup> - personne de contact)*

---

<sup>11</sup> Compte tenu de la spécificité du SPF, les renseignements transmis n'ont trait qu'au personnel de la carrière intérieure employé à l'administration centrale à Bruxelles ; ils ne concernent donc pas les trois autres carrières (diplomates, chanceliers et attachés de la coopération) ni encore les personnes de nationalités étrangères travaillant dans les postes à l'étranger.

*De façon générale, le service d'encadrement Personnel & Organisation a été réorganisé. La gestionnaire du recrutement exerce ces fonctions depuis peu et n'a pas encore été confrontée à des problèmes concernant spécifiquement les personnes handicapées. Des initiatives isolées en faveur des handicapés existent certainement dans le SPF mais il n'existe pas, à l'heure actuelle, d'actions en faveur des personnes handicapées qui soient imaginées, diligentées et coordonnées par le service d'encadrement Personnel & Organisation. (SPF Mobilité et transport-personne de contact)*

## Commentaires :

- Le discours se veut rassurant. Il n'y a pas de problème avec les personnes handicapées.
- On retrouve dans les discours de nombreuses idées préconçues, sans véritable enquête : les personnes handicapées aiment, n'aiment pas... On est confronté à de véritables stéréotypes de la personne handicapée, considérée comme résolument différente ou résolument la même. Les services se réfugient toujours derrière l'argument « les quotas sont rempli », sans être au courant réellement de la teneur de la politique des quotas, des chiffres au sein de leur SPF.
- En faisant des recherches, à notre demande, sur leur personnel handicapé, les agents se rendent compte de l'ancienneté des recrutements, qui datent de l'époque de la loi sur les quotas.
- Nous avons vu que le Sélor propose aux personnes handicapées de se présenter spontanément mais d'une part, les SPF ne sont pas au courant, d'autre part les personnes handicapées ne reçoivent pas l'information. Aucune procédure n'est donc mise en place du côté des P&O.
- Il n'y a aucune politique des « personnes handicapées » au sein des P&O des différents SPF interrogés. Les responsables du personnel semblent n'avoir jamais abordé de réflexion sur ce thème. Ils citent quelques exemples de personne travaillant dans un service qui semblent ne pas poser de problèmes.
- Etant donné le « turn-over » de personnel, peu d'agents ont une expérience suffisante pour nous donner un aperçu de la situation. Très souvent les personnes n'exercent leur fonction que depuis peu.

## Propositions :

- Il est indispensable que les responsables des P&O soient mis au courant des chiffres et des problèmes qui concernent les personnes handicapées. Elles doivent bénéficier d'outils pour mettre en place une politique des personnes handicapées ou du moins une grille d'analyse pour affiner leur jugement. Des résultats, par exemple ceux de la présente étude doivent leur être communiqué afin qu'il puisse y avoir une motivation, l'impression que ce qu'elles ont fait, en recherchant les chiffres, en nous consacrant du temps, serve à quelque chose.
- Chaque SPF doit bénéficier d'une enveloppe financière afin de mettre en œuvre une politique de la personne handicapée.
- Les SPF devraient avoir la possibilité d'offrir des stages et des postes de bénévoles qualifiés à des personnes handicapées. Cela permettrait à la personne handicapée d'acquérir une expérience professionnelle sans perdre ses allocations, de se « tester » dans le monde du travail qui lui fait parfois peur étant donné la surprotection dont elle

a souvent été « victime ». D'autre part, les agents pourraient expérimenter une relation de travail avec des personnes handicapées, sans crainte de se voir « voler » leur place, et éventuellement sortir de leurs stéréotypes.



### **3 INTERVENTION DE LA MEDECINE DU TRAVAIL : EXAMENS MEDICAUX D'EMBAUCHE/ADAPTATION POSTE TRAVAIL/SERVICES SANTE/REAFFECTION**

#### **3.1 Examens médicaux à l'embauche**

*Il n'y a plus d'examens médicaux d'embauche. Ils ont été supprimés suite à la loi du 28 janvier 2003 sur les examens médicaux dans le cadre des relations de travail. (SSA)*

*Il n'existe plus d'examen d'aptitude médicale préalable au recrutement. Ceci étant, le SPF Affaires étrangères dispose d'un centre médical auquel ses agents (y compris ceux victimes d'un handicap) peuvent s'adresser. (SPF Affaires étrangères - personne de contact).*

*Avant il y avait un examen médical d'entrée. Si on était trop gros, on était inadmissible sauf si on était handicapé. Le Service de Santé Administratif (SSA) se permettait des choses inadmissibles. (SPF Finances – Service du personnel)*

#### **3.2 Adaptation poste travail**

*On a des téléphonistes aveugles toujours en service. On utilise chaque fois des terminaux téléphoniques prévus pour les handicapés.*

*On adapte également facilement les postes de travail. On a recruté une dame de petite taille qui a demandé un 4/5<sup>ème</sup> et elle l'a eu très facilement. (SPF Finances-service personnel)*

*Cette question relève de la compétence du service Welfare qui couvre notamment le conseiller en prévention, le service social, l'infirmerie et le centre médical des Affaires étrangères. La personne souhaitant un aménagement particulier (le cas est très fréquent pour les chaises ergonomiques mais cela vaut également pour l'affectation dans un autre service ou un autre local) prend contact avec le chef du service qui à son tour prend les dispositions qui s'imposent (déménagement de service ou de local, fourniture de matériel, ...). (SPF Affaires étrangères – service du personnel)*

*Le département a fait les dépenses nécessaires pour l'adaptation des postes de travaux. Lorsque quelqu'un dit qu'il a besoin d'un poste de travail, il va voir les médecins du travail qui envoient un rapport, ce qui permet de juger dans quelle mesure il faut adapter le poste.*

*(SPF Finances – service personnel)*

*Il y a, chez nous, une personne handicapée de naissance de 47-48 ans, suite à une mauvaise manipulation du gynécologue. Elle a des béquilles avec des chaussures ergonomiques. Elle fait du travail administratif. Elle satisfait son chef de service. On se situe rue des petits carmes. Pour remonter porte de Namur, cela lui prend ¾ d'heures. Mais elle a un copain, qui est le plombier, qui n'habite pas loin et qui la dépose ou la prend. Quand cela ne s'arrange pas (que le plombier est en congé ou a plus de travail) il a à sa disposition une dizaine de bons de taxis pour voyager entre 7 et 9 heures et 16 et 18 heures. La ligne hiérarchique a acté cela. Ce sont des systèmes D qui se mettent en place spontanément. (SPF affaires étrangères - service prévention).*

*Le conseiller en prévention s'occupe des postes de travail. Postes à risques et autres. Il suffit de lui demander de passer et il discute avec la personne des aménagements possibles. (SPF Santé publique – service personnel)*

*Je n'ai eu aucune demande d'aménagement de poste de travail.*

*Il y a 4 ans, pour un sourd qui ne pouvait pas entendre l'alarme d'incendie, on lui a installé une lampe tournante, on a fait une adaptation de l'installation de détection.*

*Pour avoir des chaises ergonomiques, les personnes doivent s'adresser à la médecine du travail. Chaque personne peut demander une visite libre et si le médecin confirme le besoin, nous visitons le poste. Mais nous n'avons jamais eu de demandes. Par exemple une personne qui avait du mal à bien prononcer, communique par mail ou fax. Si on lui téléphone, sa ligne sera déviée sur un autre téléphone. Ce sont des arrangements « entre nous ».*

*Une seule fois dans sa carrière le conseiller en prévention a eu un problème avec une personne handicapée dans les anciens bâtiments. Un problème de rampe pour entrer dans les garages. La pente était trop importante. On a trouvé une solution pour avoir une main courante. Avant –et c'est toujours le cas- c'étaient les services sociaux qui recevaient les plaintes pour l'aménagement des postes de travail et ils contactaient Monsieur Prévention. Celui-ci ne sachant pas à qui s'adresser, travaille avec une personne du service du personnel. On demande une attestation à l'employeur comme quoi il en a vraiment besoin. (SPF Intérieur – service personnel et « prévention »).*

*Pour régler les problèmes liés à l'adaptation des postes de travail, cela se fait entre les collègues et les chefs. Ce sont des procédures informelles. (SPF Intérieur – service personnel)*

*Il y a une traductrice handicapée des membres inférieurs et supérieurs. Son travail nécessite l'emploi d'un PC. Elle fait ses traductions, les réexpédie. On a acquis et adapté un logiciel avec commandes vocales pour sa machine.*

*Il y a 5-6 ans il y a eu la fusion de 2 administrations : la coopération au développement et les affaires étrangères. Cela a engendré une fusion difficile entre Macintosh et windows pour en venir à un environnement windows. On a perdu toutes les fonctionnalités Macintosh dans un premier temps avant de les retrouver. Le service informatique recherche le produit.*

*On conseille, supervise, met en contact, demande les intégrations. Par exemple il a fallu choisir entre deux programmes, dont un Lernaut et Hauspie qui était 15 à 20% plus cher. Le conseiller en prévention donne le feu vert et fait un avis motivé aux finances. Le logiciel le plus cher rencontrait le mieux le handicap. Si on a un achat à effectuer on observe les offres concurrentes et on prend le plus adapté. Il n'y a eu aucun problème pour dépenser les 50.000 ou 60.000 francs belges de l'époque et les heures des informaticiens. En effet, il a fallu une formatrice en informatique.*

*Nous ne faisons pas faire de visites libres chez le médecin. Dans ce cas le handicap était visible depuis longtemps. Quand ce n'est pas flagrant, on a plus de problèmes. Le coup classique, ce sont les personnes qui demandent des écrans plats ou de protection contre les radiations. Des gens qui se plaignent d'avoir mal à la tête. Pourtant nous avons du bon matériel de bureau, ergonomique, des plans de travail réglables en hauteur, des sièges réglables dans tous les sens, les bureaux sont fonctionnels.*

*Au niveau des personnes handicapées, il y en a 7 recensées dont une où il y a un problème que l'on arrive pas à résoudre. C'est une personne sourde et relativement muette. Elle fait un travail de huissier messenger. Du classement, de la petite administration. Elle est de niveau C, ce qui correspond à son niveau d'études. Elle ne parle qu'aux gens qu'elle connaît.*

*On a eu un exercice avec une alarme pour l'incendie. Il y a un problème du point de vue de l'ergonomie des bâtiments. Les 7 étages sont cloisonnés. Il faut traverser les bâtiments par les garages. Elle était dans les garages pendant une alerte impromptue (l'exercice annuel). Son bipleur n'a pas fonctionné. C'est un détecteur d'un volume sonore qui vibre à la ceinture, que nous lui avons installé. Si il y a un bruit au dessus de par exemple 90 décibels, il se déclenche et vibre. L'essai n'a pas été concluant. (SPF Affaires étrangères – service Prévention)*

### Commentaires :

- aucune référence n'est faite à la loi sur la non discrimination et à la notion d'aménagement raisonnable du poste de travail.
- les jugements sont très généraux : nous avons toujours, nous n'avons jamais, signe d'un manque de finesse dans l'analyse. Il n'y a pas de véritable conscience des problèmes et de réflexion sur ceux-ci.
- les bonnes pratiques sont souvent des systèmes D mis en place dans tel service particulier. Les procédures ne sont pas claires et uniformes.

### Propositions :

- il semble urgent d'informer les personnes des services du personnel et des services de prévention aux nouvelles législations en manière de non-discrimination et d'aménagement raisonnable du poste de travail.
- il est indispensable de simplifier les procédures pour l'aménagement du poste de travail et de les rendre plus transparentes. Une information claire à ce propos se révèle indispensable.
- un réseau d'experts pourrait être mis en place, à la disposition des services afin de trouver rapidement les meilleures possibilités d'adaptation.

## **3.3 Services de santé**

*Il y a des personnes avec des taux élevé d'invalidité qui travaillent normalement. D'autres avec des petits taux qui ne correspondent à rien du point de vue de la pénibilité du travail qui abusent du système. (SSA)*

*Certains handicaps sont faciles à évaluer, comme une cheville bloquée ou un bras paralysé. Mais le gros des pathologies dont les gens se plaignent ce sont des douleurs à la colonne cervicale, des lombaires, des dépressions, une fatigue anormale. Vous pouvez faire 10 radios de colonnes et il n'y a pas de concordance avec ce qu'ils ressentent. (SSA)*

*Les médecins du travail sont souvent de très mauvaise humeur. L'Etat ne voulait pas créer de médecine du travail ni de conseillers en prévention. Pour eux, le RGTP semblait s'adresser à tous les travailleurs sauf à ceux du secteur public ! Ils pensaient ne pas être concernés par l'ergonomie, etc...*

*Ils sont seulement 7 médecins du travail plus le Dr Bran. Ils ne font quasiment rien. Il y a trop peu de médecins. De plus il y a une mauvaise approche de la médecine du travail. (SPF Finances- service prévention)*

*Les médecins du travail sont dans une situation semblable à celle dans laquelle nous serions si le Medex était institué. Ils n'appartiennent pas au département. Il n'y a pas de hiérarchie si le lien est extérieur. (SPF Finances – service prévention)*

*Concernant les accidents de travail, il y a plusieurs centaines de déclarations par an. Au sens du RGTP, cela fait plus ou moins 300 cas. Pour qu'il y ait accident de travail il faut un jour d'absence non compris le jour de l'accident.*

*Si x se casse un bras, qu'il est plâtré l'après-midi et revient travaillé le lendemain, ce ne sera pas considéré comme un accident de travail au sens du RGTP même si c'était parce que la personne portait une étagère sur ordre de sa hiérarchie.*

*En réalité le système est souple, les gens prennent facilement une semaine pour un bras cassé.*

*Le SSA ne contrôle pas les absences. Si un chef pense qu'il y a abus et désire qu'il y ait contrôle, il doit écrire un fax au SSA et ils iront voir la personne avec ce fax. (SPF Finances – service prévention)*

*La médecine du travail doit désormais avoir une autonomie, des revenus. Elle doit être disponible pour tous les départements fédéraux, qui paieront des cotisations. Le prix est très compétitif. Cela va donner une dynamique aux médecins du travail car il faut bien dire que pour le moment ce n'est pas toujours terrible. Avec les cotisations et vu les demandes on va pouvoir engager et faire engager. Il faut dire que la médecine du travail est une des fonctions les plus ingrates quand on a fait des études de médecine. Durant leurs stages, ils ne touchent pas un franc et il y a deux ou trois ans de stages. Ceux qui font la spécialisation médecine du travail ne touchent rien. C'est un métier qui n'est pas gratifiant. En plus, lorsqu'ils sont médecins du travail, ils ne peuvent rien faire d'autre, pas de curatif, pas de soins.*

*Si ils constatent qu'un travailleur a une angine, ils doivent l'envoyer chez le médecin ad hoc, ils ne peuvent rien prescrire. Même pas lorsqu'il s'agit de lunettes. Ils doivent envoyer la personne chez l'ophtalmologiste qui fera une analyse du handicap. Ce n'est qu'après que l'on fera l'achat.*

*La médecine du travail ne peut que constater, détecter que le handicap est causé ou aggravé par l'usage d'un PC par exemple. « Il est déficient à cause du PC, il a donc besoin d'un équipement de protection individuel ou de verres adaptés à sa vue qui restent au poste de travail » (SPF Affaires étrangères - service prévention)*

*C'est parfois difficile avec les services de santé car ils ne font des visites qu'à la demande de l'intéressé et donc pas du chef de service ou du conseiller en prévention psychosocial. A revoir dans la législation. (SPF Santé publique – service personnel)*

*Chaque fonctionnaire a droit à 20 jours de congés maladie par an et ceux-ci sont cumulables. Après il y a mise en disponibilité et la personne touchera environ 60% de son salaire. A 60 ans la personne pourrait avoir cumulé 4 ans d'absence.*

*Dans le cas de certaines maladies comme le cancer, il peut y avoir un arrêt du décompte, une augmentation des jours de congé possible.*

*Le SSA décide qu'il y a mise en pension après 2 ans.*

*On est en disponibilité quand on a épuisé ses jours maladies.*

*Cela peut poser problème pour les handicapés. (SPF Finances – service prévention)*

## Commentaire :

- Les procédures sont souvent très longues et très complexes en matière de santé.
- Il semble y avoir de grandes difficultés au niveau de la médecine du travail, qui est généralement critiquée. Le fait que les médecins aient refusé de nous répondre nous empêche d'analyser la situation de leur point de vue. Des réformes sont certainement souhaitables mais est-ce que la création d'un service commun de prévention résoudra tous les problèmes ?
- L'idée semble parfois ancrée du handicapé qui tire profit de sa situation.

## Proposition :

- Ne serait-il pas possible d'organiser une dérogation du système d'accumulation des jours de congé pour les personnes handicapées. Certaines personnes sont en effet obligées de prendre toute leur vie de nombreux jours de congé en raison de leur maladie, ce qui ne les empêche pas d'avoir de longues périodes où elles peuvent exercer leur travail.
- La médecine du travail semble devoir faire l'objet de réformes.

## **3.4 Réaffectation**

*Si suite à son handicap, la personne ne peut plus remplir son poste de travail, elle doit demander une consultation spontanée à son médecin du travail (voir l'arrêté royal du 28 mai 2003 sur la surveillance de la santé des travailleurs). Par exemple, si elle a un très long déplacement. Il y a des possibilités d'aménagements. Mais l'employeur doit avoir un poste disponible. Les possibilités d'interventions sont limitées. On a des gens qui viennent pour une lombalgie par exemple, et qui sont souvent sans qualifications. C'est le cas de techniciens de surface qui peuvent théoriquement être reclassés car il sont statutaires mais pour qui, dans la réalité, il est très difficile de retrouver un poste. Il seront bien souvent licenciés. Ce sont des personnes qui n'ont pas de formation. (SSA)*

*Nous n'avons jamais licencié quelqu'un parce qu'il était handicapé. On essaie toujours de réaffecter la personne au plus près de son domicile soit dans un service qui ne pose pas de problèmes, soit on adapte le poste de travail. Cela dépend du statut de la personne. Pour certains le statut est problématique. C'est le cas, par exemple, des serveuses de restaurant qui sont recrutées pour un travail spécifiques, comme contractuelles, et qu'il est difficile de sortir d'un contrat auxiliaire et de reclasser. Cela intervient dans le plan personnel. Tous les autres contractuels sont automatiquement reclassés. Ce n'est que lorsque cela se révèle impossible qu'ils sont licenciés mais c'est vraiment la solution ultime.*

*Il y a des personnes qui tirent profit de leur handicap. Sur 30.000 personnes, on rencontre de tout. Ceux qui veulent travailler, on essaie de les reclasser. On arrive toujours à retrouver une solution sauf pour les nettoyeuses.*

*Nous avons souvent des contacts avec les différentes assistantes sociales. Quand des personnes ont un handicap passager, un accident, il arrive qu'on les renvoie près de chez eux durant une période afin qu'ils n'aient pas de navettes, qu'ils puissent bénéficier de soins médicaux, de kinésithérapie. Le service social fait rapport à l'auditeur général. Si le problème demeure, on demandera l'avis du service social et de SSA pour éventuellement lui*

*donner encore quelques mois supplémentaires. Nous travaillons en collaboration avec le service social pour le reclassement des gens. Parfois, par exemple il y a des dépressifs pour lequel le travail constitue la goutte d'eau qui fait déborder le vase. Un conflit sur le lieu de travail peut être un déclencheur d'une dépression profonde. Nous faisons tout un travail pour remettre ces personnes en selle, pour les remettre au travail. Chaque année nous avons des résultats. (SPF Finances - service personnel)*

*Pour la réaffectation, il est tenu compte du handicap des agents. La vie professionnelle d'un agent victime d'un handicap physique est facilitée (on veillera à lui octroyer un local qu'il peut rejoindre aisément...), au cas par cas et en fonction du type de handicap. (SPF Affaires étrangères – service personnel)*

*Du point de vue de la réaffectation, je ne suis au courant de rien. (SPF Santé publique).*

*Il existe une possibilité de déplacement temporaire d'une personne pour cause de maladie (gens avec minerve, polyfracturés) pour travailler dans un office plus près de leur domicile durant une période maximale de 6 mois. Cette possibilité a été négociée avec les syndicats. La circulaire prévoit un avis de l'AS et du médecin du travail.*

*Il y a environ 50 à 100 demandes par an. Les personnes vont trouver le médecin avec un dossier médical, des radios et les médecins ne regardent pas le dossier.*

*Ils font faire trois pas à la personne puis lui disent « vous savez marcher, vous savez vous déplacer ». Ils refusent de traiter ces dossiers car ils estiment que cela ne fait pas partie de la médecine du travail, qu'il s'agit du déplacement au domicile. Or le déplacement au domicile fait partie intégrante de la relation de travail. Mais les médecins leur disent qu'ils n'ont qu'à déménager. Ce n'est pas repris littéralement dans le règlement. Les médecins estiment qu'ils ne doivent voir les gens qu'au travail. Ils sont contre cette mesure.*

*Or on pousse à la mobilité, à l'usage des transports en commun...*

*Le problème des handicaps non reconnus pouvait trouver une réponse avec cette circulaire.*

*Il est certain qu'il y en a qui vont essayer d'abuser mais ce n'est pas la majorité.*

*(SPF Finances – service prévention)*

### Commentaire et proposition :

Il semble important de clarifier les procédures et les recours possibles pour les personnes victimes d'un accident de travail.

## 4 LA PERSONNE HANDICAPÉE AU TRAVAIL

### 4.1 L'accueil

*Ne disposant plus d'informations préalables concernant l'arrivée d'une personne handicapée (en raison notamment de la suppression de l'examen d'aptitude médicale), il n'est pas possible de préparer son arrivée dans le service.*

*Néanmoins, toutes personnes présentant un handicap (lors de son entrée en service ou au cours de sa vie professionnelle) ne sont pas discriminées et en fonction du handicap, des solutions ad hoc sont développées. (SPF Affaires étrangères - personne de contact)*

*Au sein du service d'encadrement Personnel & Organisation, des procédures facilitant un travail plus systématique sont en construction- et je pense ici, par exemple, à l'aspect « Accueil des nouveaux agents » - et dans celles-ci il sera veillé à intégrer un volet " personnes à handicap. (SPF Mobilité et transport – service personnel)*

#### Proposition :

Lors de l'accueil, moment essentiel, le rapport avec des associations spécialisées peut se révéler très efficace. L'idée de pouvoir poser des questions à des personnes expertes extérieures, avant l'entrée d'une personne handicapée dans le service semble judicieuse et a fait ses preuves dans d'autres organismes. Cela permet à la personne handicapée de ne pas se trouver confrontée toujours aux mêmes questions. C'est également l'occasion pour les futurs collègues de faire part librement de ce qui les préoccupe mais également savoir ce qui est utile, par exemple, à une bonne communication.

### 4.2 Intégration au travail

*Le fait d'engager des contractuels ne favorise pas l'intégration et le reclassement. (SSA)*

*Il est plus difficile de compenser le handicap physique que le handicap mental. Les gros handicapés physiques font tout pour compenser leur handicap. Les paraplégiques par exemple font tout pour retravailler normalement. (SSA)*

*Quand une personne ne déclare pas son handicap et qu'on le voit après, il n'y a pas de problèmes. Il y a des personnes handicapées qui ont des fonctions importantes notamment un monsieur en chaise roulante, chef de l'administration des pensions, ce qui est bien la preuve qu'il y a une intégration réelle.*

*Nous avons également un vérificateur sourd, au service des examens des finances, qui participe au jury. Il a réussi son examen sans adaptation, il n'en a pas demandé. Il lit sur les lèvres et demande à être considéré comme les autres. (SPF Finances-service personnel)*

*Nous n'avons jamais eu de plainte de personnes handicapées qui se seraient senties discriminées ou qui n'auraient pas eu les adaptations nécessaires. Jamais de plaintes.*

*En général, ils sont très contents, très reconnaissants d'avoir un boulot et ne se plaignent pas. Ils sont bien acceptés par les autres.*

*Nous avons par exemple un téléphoniste aveugle, il y a tout le temps quelqu'un pour l'accompagner à la cafétéria.*

*Les personnes qui sont devenues handicapées suite à un accident de travail sont en générale plus acariâtres, elles vont se plaindre. Tout leur est dû, tout devient un droit.*

*Nous avons par exemple un douanier qui s'est fait écrasé et qui est devenu extrêmement vindicatif. En général, ces personnes refusent de s'intégrer.*

*Par contre si le handicap date d'avant l'engagement, la personne s'intégrera facilement. Lorsque le handicap arrive en cours de route, la personne a l'impression qu'on la regarde avec d'autres yeux, elle sent elle-même qu'elle ne sait plus faire certaines choses qu'elle savait faire avant et cela lui est insupportable. En plus on est obligé de les changer de poste ce qui n'est pas facile. Par exemple le douanier se retrouve dans un bureau alors qu'avant il était au grand air. Le problème, c'est la difficulté d'accepter son handicap. (SPF Finances – service personnel).*

*Je suis contre la sensibilisation des collègues ou de la hiérarchie, car ce serait prendre les handicapés comme des personnes différentes, et cela elles ne le désirent pas. La plupart du temps aux Finances, dans le travail, la tête doit fonctionner. Et pour les handicapés physiques, la tête fonctionne. Nous ne sommes pas dans une compétition physique. (SPF Finances - service personnel)*

*Le SPF ne connaît pas de cas de personne handicapée se mettant elle-même en difficulté par son comportement. Il n'en demeure pas moins que sur le plan théorique, certains handicaps pourraient compromettre le bon fonctionnement (P ex : personne en chaise roulante devant constamment prendre l'avion pour se rendre dans des réunions dans des pays où rien n'est organisé en faveur des personnes handicapée). (SPF Affaires étrangères – service personnel)*

*Je travaille depuis plusieurs années comme assistante sociale au SPF Intérieur. Il n'y a pas beaucoup de personnes handicapées au Ministère de l'intérieur. Je connais 2 handicapés mentaux et deux niveaux A. Le reste ce sont des niveaux C. Chacun est à sa place. Martine, une collègue s'occupe de déposer les documents dans les bâtiments. Elle a l'air bien, elle en fera même un peu trop. Les niveaux A auxquels je pense aiment beaucoup leur travail. L'un travaille à la cellule informations. Il y a une bonne intégration avec les collègues.*

*Je ne connais qu'un seul exemple de personne ayant posé problème. C'est une femme, de niveau C, qui scanne des documents C'est un travail important, qui exige une grande précision. Elle est paralysée des jambes et réclame énormément de congés. Un jour où il neigeait, elle a refusé de se déplacer et le chef n'a pas voulu lui donner congé, étant donné qu'elle conduit. Elle en a parlé à tout le monde, en a fait un drame. Cette femme n'est pas bien intégrée dans son service mais plus en raison de son caractère que de son handicap. Elle est souvent seule à la cafétéria. Elle n'était pas contente que l'on déménage il y a 6 mois, et refusait de partager son bureau avec une autre personne. Elle prétendait que le bureau était trop petit pour une chaise roulante et qu'il lui était impossible de faire demi-tour. Elle voulait que tout soit exactement comme dans son ancien bureau. En plus son collègue était fumeur. C'est une femme aigrie qui travaillait avant à l'office des étrangers. Elle a subi du harcèlement et a été transférée. Elle était connue comme étant désagréable. (SPF Intérieur - service social)*

*Pour tous les problèmes d'intégration nous sommes en première ligne. Nous demandons généralement aux personnes qui nous contactent de venir, ici, rue de Louvain. Nos coordonnées se trouvent sur le site. Nous sommes 4 assistantes sociales, deux francophones et deux néerlandophones.*



*Certaines personnes handicapées n'ont pas accès à l'ordinateur et ne connaissant pas la procédure pour nous contacter. Des informations peuvent leur manquer. Beaucoup d'informations circulent par Intranet et certaines personnes handicapées, notamment mentales, n'y ont pas accès. C'est le cas de Martine mais également, par exemple de l'huissier qui a un ordinateur mais n'a pas accès à intranet. (SPF Intérieur - service social)*

*Il n'y a pas de problème d'intégration des personnes handicapées. Il y a évidemment plus de problèmes avec les ronchons, les mauvais coucheurs. Il y a certaines personnes handicapées qui sont de vrais petits tyrans. (SPF Affaires étrangères – service prévention)*

*Travail bien réalisé en général. Certains handicaps sont plus difficiles que d'autres à gérer comme une déficience intellectuelle.*

*Le personnel qui travaille en équipe avec du personnel « handicapé » fonctionne avec celui-ci de manière différente qu'avec le personnel « normal ». Plus patient, réagit de manière adéquate. (SPF Santé publique- service personnel)*

*La création d'un poste de médiateur ne se justifie que dans le cas où le service du SPF chargé d'aider la personne ayant un handicap ne remplirait pas bien sa mission. En d'autres termes, si l'on crée une fonction de médiateur, celle-ci ne devrait être consultée qu'en cas d'appel et non en première ligne. L'intégration des handicapés doit être une mission de chaque SPF et la confier à un médiateur extérieur pourrait inciter les SPF à se désintéresser de la question et à attendre une réaction du médiateur. (SPF Affaires étrangères- service personnel)*

*Avoir un médiateur pour personnes handicapées ? Chez nous, en interne aux Affaires étrangères, la personne s'embêterait. Il n'y a pas suffisamment de travail. (SPF affaires étrangères – service prévention)*

## Commentaire

- Admiration pour les personnes handicapées qui se fondent dans la masse, qui ne demandent pas d'adaptation, ni de statut spécifique. Tout le monde ne peut pas en faire autant. Il n'y a pas de possibilité de reconnaître la différence. Le handicapé doit être content et reconnaissant d'avoir un travail...et ne pas se plaindre. Y aurait-il une honte à être handicapé ?
- Comment dire avec autant de certitudes qu'il n'y a pas de discriminations, sur quelles bases ? Il n'y a pas d'investigations mais des généralités.
- Faire participer les personnes à l'enquête diversité est déjà une bonne manière de sensibiliser certains services. En effet, lorsqu'elles sont confrontées à des questions sur leur politique du handicap, il apparaît que les personnes prennent la mesure de leur méconnaissance du problème.
- Les agents sont, en général contre la création de nouveaux services. Il y a déjà beaucoup d'obligations légales qui ne sont pas respectées. Il est indispensable de gérer ce qui existe et de mettre en place ce qui doit exister plutôt que de créer encore un service.

## Propositions :

- Il est important d'informer et de sensibiliser tout le personnel administratif aux personnes handicapées et particulièrement les services du personnel. Peut-être est il idéaliste de penser qu'il serait possible d'impliquer chaque personne, comme le souhaitent certaines associations ? Mais une personne handicapée exige souvent une certaine souplesse, une mobilisation du service qu'il est difficile d'imposer car elle implique des rapports subtils de sympathie, d'empathie. Lorsqu'on les impose, ces sentiments se transforment souvent en agressivité.

Il est nécessaire d'impliquer tous les niveaux de la hiérarchie afin d'éviter la mauvaise volonté de certains.

- Pourquoi ne pas prévoir, si la personne handicapée le souhaite, un tuteur sensibilisé dans l'équipe, une personne ressource, se faisant le relais de la personne handicapée ?
- Il est indispensable de veiller à ce que toute personne bénéficie de toutes les informations de service, ce qui semble ne pas être toujours le cas.
- Il serait peut-être intéressant, pour les personnes handicapées de pouvoir s'informer mutuellement de leurs droits, des services offerts par l'entreprise et de créer de petits réseaux.

## **4.3 Le handicap : un plus pour l'entreprise ?**

*Un contrôleur fiscal handicapé, cela peut être un plus pour le service, car les bénéficiaires handicapés se sentiront plus à l'aise avec lui. Des contrôleurs en chef nous l'ont dit. Ce sera quelqu'un de plus sensible à la problématique.*

*Les personnes handicapées sont en général de bons travailleurs pour l'employeur. Lorsque leur poste de travail est adapté, ils sont rarement malades. Ils se font un point d'honneur à venir travailler, je n'ai jamais entendu de plaintes en la matière. (SPF Finances-service personnel)*

*Il y a également au ministère un conseiller adjoint, Infirmier Moteur Cérébral qui travaille à la documentation à la bibliothèque des étrangers. Il est tout à fait intégré. Travailler avec lui demande plus de patience et d'empathie mais en même temps son handicap lui permet d'être plus proche des autres. Il peut apporter beaucoup à l'équipe. Il est reconnu dans son travail malgré qu'il soit plus lent. Mais jamais les collègues ne se sont plaints de son besoin d'aide.*

(SPF Intérieur-service social).

*Il y a plusieurs tâches dans un service. Une personne handicapée apporte une valeur ajoutée. Je demande souvent l'avis d'une personne handicapée pour des adaptations ergonomique pour valides.*

*On fait plus confiance aux personnes handicapées, lorsqu'elle montre les contraintes réelles que lui impose son handicap, par exemple elle nous montrera concrètement si telle chaise ou telle table va coïncider à son genou. Si une personne handicapée peut le faire, un valide aussi. Cela permet d'avoir une autre approche. On a beaucoup moins de problèmes avec les adaptations pour les personnes handicapées, c'est plus facile à voir, à détecter. (SPF Affaires étrangères – service prévention)*

### Proposition :

Peut-être serait-il intéressant de réaliser une analyse de ce qu'apportent les personnes handicapées dans différents services des SPF et de diffuser cette information. En effet, il est connu que les personnes handicapées peuvent avoir un effet bénéfique sur la cohésion d'une équipe et sur sa motivation.

## 5 *LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL*

### 5.1 **Cadre législatif**

Il faut se référer, en la matière, à la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et code sur le bien-être au travail<sup>12</sup>.

La loi de 1996 a remplacé la loi du 10 juin 1952 concernant la santé et la sécurité des travailleurs ainsi que la salubrité du travail et des lieux de travail. Cette loi est à la base d'une nouvelle approche de la prévention. Différents arrêtés d'exécution ont été élaborés à sa suite, modifiant fondamentalement les structures de prévention et de protection au travail existant dans les entreprises.

Le Règlement général pour la protection au travail (RGPT) a également été fortement modifié suite à la réforme de l'Etat et à la transposition de différentes directives européennes. Sa révision a entraîné le « Code sur le bien-être au travail ».

Le bien-être est recherché par des mesures qui ont trait à :

- la sécurité du travail,
- la protection de la santé du travailleur au travail,
- la charge psychosociale occasionnée par le travail,
- l'ergonomie,
- l'hygiène au travail,
- l'embellissement des lieux de travail,
- certaines mesures en matière d'environnement,
- la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

Le chapitre concernant la violence et le harcèlement concerne «chaque situation de fait ou un travailleur (...) est persécuté, menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail » ainsi que « les conduites abusives et répétées de toute origine, (...), qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur (...), lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

L'employeur est tenu de définir les moyens mis à la disposition des victimes pour obtenir de l'aide et définir la manière de s'adresser au conseiller en prévention et à la personne de confiance désignés pour les faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail. Il doit organiser l'accueil, l'aide et l'appui requis aux victimes. L'employeur doit veiller à ce que les victimes reçoivent un soutien psychologique approprié auprès de services ou d'institutions spécialisés. L'employeur est tenu de désigner un conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail et de la violence et du harcèlement moral

---

<sup>12</sup> D'après « Réglementation du bien-être au travail », édité par SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, janvier 2004

ou sexuel au travail. Le cas échéant, il doit désigner les personnes de confiance qui assistent ce conseiller en prévention. Le travailleur qui s'estime victime s'adresse au conseiller ou aux personnes de confiance ou aux fonctionnaire chargés de la surveillance du respect de la loi.

Chaque employeur a l'obligation de créer un Service de Prévention et de Protection au travail. Il doit disposer d'au moins un conseiller en prévention. Si le service ne peut exécuter lui-même toutes les missions qui lui ont été confiées, l'employeur doit faire appel, en complément, à un service externe agréé de prévention et de protection au travail.

Des dispositions pénales sont prévues en cas d'infractions à la loi. Par exemple, sont punis d'une amende de 100 euros multipliée par le nombre de travailleurs occupés dans l'entreprise, sans que cette amende puisse excéder 100.000 euros, l'employeur qui n'a pas institué un service de prévention.

Le service de prévention s'occupe de l'analyse et de la prévention des risques pour la promotion et le maintien de la santé des travailleurs. Il doit notamment « promouvoir les possibilités d'emploi pour tout un chacun, notamment en proposant à l'employeur des méthodes de travail adaptées, des aménagement du poste de travail et la recherche d'un emploi adapté, et ce également pour les travailleurs dont l'aptitude au travail est limitée ».

## 5.2 Introduction

La loi sur le bien-être définit et organise différentes procédures qui peuvent, à un moment ou à un autre de sa vie professionnelle, concerner la personne handicapée. En effet, il est obligatoire pour chaque SPF d'avoir, en son sein un conseiller en prévention. Celui-ci peut avoir des rôles importants, soit qu'il intervienne dans la prévention des risques ou dans l'aménagement des lieux et des postes de travail soit lorsqu'il agit en sa qualité de responsable des problèmes de violence et de harcèlement. Suite aux commentaires sur la loi elle-même, nous aborderons les deux rôles du conseil en prévention dans des point distincts. Ensuite nous examinerons le projet d'organisation d'un service commun de prévention.

## 5.3 Loi sur le bien-être au travail

*Il y avait déjà des dispositions concernant les personnes handicapées avant la loi sur le bien-être. Il y a plus de 20 ans il existait un fonds pour l'adaptation des postes de travail. A cette époque également, lorsqu'une personne devenait handicapée suite à un accident de travail, l'employeur était tenu de lui trouver un poste adapté. La loi sur le bien-être n'a pas changé grand-chose. Il n'y a pas un arrêté Royal ou des dispositions spécifiques pour les personnes handicapées mais la politique du bien être au travail concerne toutes les personnes et tous les risques.*

*Une Directive européenne cadre est à l'origine de la loi sur le bien être. Il y a une directive concernant les moins valides mais elle n'a pas encore été transposée dans le droit belge. Le projet a été déposé chez Onkelinx 6 mois avant son départ mais elle n'a jamais été présentée au Conseil Supérieur. Elle doit être reprise mais comme ce sont les derniers jours du cabinet van den Broek...*

*Il y a eu une première tentative de transposition de la directive sur les personnes handicapées au travail à l'époque de Smet : cela concernait le transport, le poste de travail.*

*D'importantes sanctions sont prévues en cas d'absence de conseiller en prévention. C'est l'auditeur du travail qui en décide. Nous pouvons remettre des pro justicia. Un des premiers*

*rappports présentés en réunion est un rapport sur les services publics. Pour les SPF, presque tous disposent d'un service interne, d'un comité de concertation de base. Bien sûr cela ne fonctionne pas toujours correctement. Normalement les comités dans le privé doivent se réunir une fois par mois mais dans la circulaire de 95 et 2002 il est indiqué « régulièrement ». De même les comités de concertation de base, comités de protection et de prévention doivent avoir un règlement d'ordre intérieur. Mais il est difficile de faire respecter les choses. La direction de Bruxelles a des difficultés. On appelle le secrétaire général ou le président du comité de direction mais c'est difficile de dresser un pro justicia.*

*Le conseiller, suivant la taille de l'entreprise doit avoir un diplôme de niveau A. Ce n'est pas toujours le cas. On accepte des arrangements. La loi sur l'inspection du travail permet un certain temps pour se mettre en ordre.*

*Les conseillers en prévention ont un rôle crucial quand il y a un problème mais ils ne s'occupent pas de l'aménagement du poste de travail. C'est le chef direct de la personne handicapée qui doit prendre cela en main. Lorsqu'il ne trouve pas les moyens, il peut aller voir son conseiller en prévention.*

*Et c'est vrai qu'il y a des problèmes. Même ici, une personne handicapée a attendu une souris pendant deux ans pour des motifs de guerre interne.*

*1<sup>er</sup> juillet 2002 : loi 11 juin et arrêté d'exécution du 11 juillet sur le harcèlement moral. Le conseiller en prévention doit être impliqué dans le traitement des plaintes ou une personne de confiance. Circulaire pour la mise en application dans les SP.*

*Les plaintes du point de vue de la santé, de la sécurité ou du bien-être se font au comité de concertation de base. Si un travailleur a un problème il doit prendre contact avec son chef direct, qui doit essayer de trouver une solution. S'il ne s'en sort pas, la ligne hiérarchique doit prendre contact avec le SIPP pour voir si la solution proposée est valable.*

*Il y a des personnes de confiance, surtout des AS. Une personne de confiance doit couvrir tous les problèmes, je ne vois pas l'utilité d'avoir une personne pour les personnes handicapées.*

*Des milliers de personnes ont des accidents du travail graves avec incapacités permanentes. Cela me paraît bizarre de mobiliser tant de monde pour des plaintes de harcèlement ! Notre service doit s'occuper de ce genre de choses, c'est exagéré, nous manquons de personnel.*

*En un an il y a eu 1253 plaintes pour le harcèlement pour toutes la Belgique (du 1<sup>er</sup> août 2002 jusqu'au 31 octobre 2003) Il faudrait 6 personnes à temps plein pour s'en occuper.*

*Il n'y a pas plus de plaintes de la part de personnes handicapées. (SPF emploi et travail – service contrôle bien-être au travail)*

*Qui est tout à fait conforme à la loi sur le bien-être?*

*(SPF Affaires étrangères – service prévention).*

## Commentaire :

La loi sur le bien-être est extrêmement complète mais très peu appliquée. Les sanctions prévues ne semblent pas pouvoir être mises en oeuvre.

## Proposition :

- Une information entre SPF pourrait être organisée afin que certains SPF puissent s'inspirer d'autres, bien structurés et où les services semblent bien fonctionner.
- Il est essentiel de veiller à ce que les SPF aient les moyens humains et financiers de se mettre en conformité avec la loi sur le bien-être.
- En cas de non-respect de la loi n'est-t-il pas possible de mettre en place un système de sanctions plus efficace.

## **5.4 Organisation des services de prévention**

*Pour demander une consultation spontanée au médecin du travail, les agents la demandent au conseiller en prévention ou ils nous écrivent spontanément. Cela dépend de la confiance qu'ils font à leur conseiller en prévention. (SSA)*

*On est encore dans l'ancien système des comités d'hygiène et d'embellissement des lieux de travail. Mais on a un contrat pour des services communs avec tous les SPF. Nous avons déjà signalé ce problème il y a 6 ans. Il est vrai que nous ne sommes absolument pas en conformité avec la loi sur le bien-être.*

*Chez nous, le conseiller en sécurité ne fait pas de vérification des aménagements de poste de travail. Cela ne se fait que lorsqu'il y a une demande sur des points particuliers par le président du comité de direction et quand le risque est imminent. Il faut qu'il y ait un risque important.*

*Normalement, la loi prévoit qu'il y ait un contrôle des bâtiments tous les ans mais cela ne se fait pas. Nous n'avons pas le temps.*

*Le conseiller sécurité n'a du faire qu'une seule fois un aménagement de poste de travail pour une personne en chaise, à l'arrivée dans les bâtiments, début janvier. Il a fait la commande de 2 chaises roulantes et de chaises pour monter les escaliers pour les bâtiments où ils étaient avant. Ils ont repris ces chaises qui servent en cas d'évacuation pour l'incendie. Il faut qu'une personne soit formée pour accompagner la personne handicapée, qu'elle sache comment utiliser ces chaises. Normalement c'est le responsable de l'étage qui doit recevoir cette formation. Les anciens responsables d'étage l'avaient reçue mais depuis le déménagement, l'organisation de l'évacuation n'est pas tout à fait au point. (SPF Intérieur – service personnel)*

*Au SPF Finances, le coordinateur des conseillers en prévention supervise le travail de 12 personnes s'occupant de la gestion des risques et de 3 psychologues.*

*Les conseillers en prévention s'occupent essentiellement de la visite des bâtiments et du « rapportage » sur ces bâtiments. Cela concerne quelques millions de mètres carrés, la tour des Finances par exemple ne constituant qu'un seul bâtiment.*

*Les conseillers sont tous au 30 bd. Régent et partent en mission. Les informations se font par l'intermédiaire des présidents locaux CIC (Comité Interne de Concertation) et les économistes.*

*La délégation syndicale visite également les bâtiments. Les conseillers en prévention participent également au comité de concertation.*

*Les conseillers font un « rapportage » systématique sur les conditions techniques d'accueil des moins valides.*

*Lors d'une visite, ils préviennent l'autorité locale, la structure spécifique du CIC, ainsi que les délégués syndicaux locaux. Le rapport dressé par le conseil en prévention fait P.V.*

*Ils vont traiter des informations et faire des recommandations pour l'accueil des moins valides, aussi bien pour le public que pour les travailleurs. Le conseiller en prévention posera des questions à l'économe.*

*Pour l'accueil du public par exemple, le conseiller en prévention peut faire différentes recommandations concernant l'adaptation technique du bâtiment: élargissement de portes, nécessité de construire des toilettes pour handicapés, adaptation d'un ascenseur, mise en place d'une rampe, ...*

*Tous les bâtiments doivent être vus par les services une fois par an.*

*La réforme Copernic perturbe le fonctionnement des services.*

*Un des points du travail de prévention est de vérifier que les locaux sont accessibles. Le problème est soulevé par l'économe. Cela se pose notamment pour le public, les contribuables par exemple.*

*Il y a plusieurs niveaux de décisions :*

*L'économe a un correspondant local dans chaque bâtiment. Il appliquera ensuite les recommandations que fait le service de prévention. Par exemple l'économe pourrait dire que les toilettes handicapées sont très peu utilisées. Si l'inoccupation est systématique il pourrait être décidé d'entreposer la photocopieuse par manque de place. Cela est de la responsabilité de l'économe local.*

*En cas de nécessité d'acquiescer une signalisation, une pictographie pour indiquer une voie de sortie, cela sera du ressort de l'économe local ou du directeur régional.*

*Remarque : l'économe est un fonctionnaire fiscal, le plus gradé de l'immeuble.*

*Au SPF Finances, il y a une dizaine d'administrations différentes : TVA, cadastre, trésorerie, Impôts, ...*

*L'organigramme est très complexe. Le service Impôts est très différent du service TVA. Un contrôleur TVA ne sait pas faire autre chose. Le choix de l'économe se fait parmi le fonctionnaire le plus gradé. C'est le gradé le plus important de l'immeuble qui a autorité sur le plus de personnes.*

*Il peut être tout seul si le bâtiment contient moins de 50 personnes. S'il y a plus de 50 personnes, il se fera aider par un membre du personnel qui dégagera quelques heures à cette tâche.*

*Il y a un économe dans une Direction Générale.*

*Le directeur régional va avoir les moyens budgétaires.*

*Le troisième niveau est l'administration centrale qui peut faire des injonctions aux deux niveaux inférieurs ou agit elle-même.*

*Par exemple l'Administration centrale pourrait payer un équipement de vision adaptée pour un non voyant soit sur fonds propres soit en avance (remboursement par l'Awiph par exemple).*

*Il ne faut pas oublier que le conseiller en prévention est un système supplétif.*

*La demande émane de la personne et est adressée à l'Administration centrale.*



*Elle peut également venir directement au conseiller en prévention. Il se peut que l'économiste, lors d'une visite de bâtiment lui fasse part d'un problème comme par exemple la nécessité de remplacer une rampe. Le conseiller va voir les gens, prend note. Si un travailleur exprime une demande (très souvent il s'agit de matériel - chaise ergonomique pour les maux de dos) le conseiller en prévention lui suggérera de demander une consultation spontanée au médecin du travail (voir loi 28 mai 2003 RGTP). Si celui-ci est de bonne humeur, il le recevra.*

*Tous les documents concernant les visites spontanées ou obligatoires sont tenus au service de prévention car il est indiqué dans le RGTP que les fiches individuelles doivent être tenus à disposition de l'inspecteur social.*

*Le travail le plus important du service de prévention est la gestion des risques, et surtout la prévention des risques d'incendie. Mais nous avons aussi un travail d'ergonome, une responsabilité pour le harcèlement moral (A.R. sur le bien-être au travail du 28 mars 98. Arrêté d'exécution du 4 août 96)*

*Après une consultation spontanée, le médecin du travail remet un rapport recommandant éventuellement l'adaptation de tel poste de travail avec telle méthode. Ce sont des avis, des recommandations. Ces avis sont circonstanciés.*

*Le service de prévention va appuyer cette recommandation sauf s'il y a danger imminent.*

*Le médecin du travail remet le rapport à la personne qui a fait la demande. Celle-ci envoie un recommandé à l'employeur. L'administration centrale ou l'administration générale va prendre sa décision.*

*La personne ira ensuite voir l'administration générale ou le bureau du personnel (son patron) qui transmettra la décision à l'autorité qui est habilitée à payer. Il existe un recours contre le médecin du travail qui refuserait une adaptation mais pas contre l'employeur qui refuserait d'appliquer l'avis du médecin. Mais en pratique, c'est presque toujours accepté.*

*(SPF Finances- Service prévention).*

*Les consultations spontanées se font relativement rapidement.*

*Les problèmes de personnes handicapées se rencontrent rarement en interne, on les retrouve plus pour l'accès au public.*

*Il y a plusieurs aveugles pour la centrale téléphonique ce qui a demandé des aménagements pour la sécurité en cas d'incendie.*

*Nous avons un rôle de médiateur psychosocial et nous nous occupons du harcèlement. Il faut voir, à ce propos la loi du 11 juin 2002 et l'arrêté royal du 11 juillet 2002.*

*Nous assurons une fonction d'écoute et d'accueil aux victimes et prétendues victimes. Cette procédure peut provoquer des dégâts énormes auprès des accusés, les gens sont malades car on leur a collé cette étiquette de harceleur. Il y a une optique « victime » de la loi.*

*Si une plainte n'est pas informelle, nous sommes obligés de prendre contact directement avec la personne accusée.*

*On va écouter personne handicapée pour des problèmes techniques, relationnels. De toute façon on s'en occupe.*

*Par exemple, il y a peu, le médiateur fédéral avait été consulté pour un fonctionnaire qui écoutait systématiquement la radio et gênait les collègues. Il est absurde que ce genre de problèmes se retrouve devant le médiateur fédéral alors que le conseiller en prévention et l'économiste ou le chef de service peuvent régler ces conflits.*

*Parfois il y a de vrais problèmes qui ne se trouvent pas dans les critères de la loi. On essaie de trouver des solutions informelles.*

*Je ne sais pas dans quelle mesure il sera concerné par les mesures d'aménagement raisonnable. Mais dans les services de prévention ils prennent à cœur ce genre de situation. Il n'y a pas énormément de problèmes.*

*Il y a une ouverture pour la diversité dans les services de prévention. (SPF Finances- Service prévention)*

*Ma situation est difficile car je suis le seul conseiller en prévention pour les affaires étrangères. En plus pour le moment, j'ai beaucoup de travail car nous entrons en construction et je m'occupe de la coordination du chantier. Je suis le seul conseiller en prévention, de niveau 2. Jusqu'au 1<sup>er</sup> avril, il y avait un conseiller niveau 1 mais il a trouvé son bonheur dans le privé. On était deux mais on ne le remplace pas. Il y a une obligation légale d'avoir un niveau 1 mais on s'est dit qu'on allait plutôt me donner une formation complémentaire (ancienneté carrière, ...)*

*Les problèmes les plus lourds que nous rencontrons sont les évacuations. Le reste c'est du pognon et de la technique. Cela dépend de la bonne volonté du président du comité de direction. Si il est sensibilisé. Ici, on regarde mes dossiers.*

*Nous sommes dans un département sécurité type 2 : il faut tout détecter.*

*(SPF Affaires étrangères - service prévention)*

*Chaque entreprise et autorité publique doit avoir au moins un conseiller en prévention.*

*Aucun SPF n'est véritablement en ordre avec la loi sur le bien-être. (SPF emploi et travail - cellule contrôle bien-être)*

## Commentaire :

- Les services de prévention, l'organisation des procédures en matière d'adaptation du poste de travail ou de plaintes est tout à fait différente d'un SPF à l'autre. Il y a une grande confusion au sein de certains SPF en ce qui concerne les obligations légales. Les personnes handicapées ne sont bien souvent pas au courant des procédures à suivre.
- Il y aurait peu de plaintes de personnes handicapées. Or on sait par l'enquête Fédra que ce n'est pas le cas. Sans doute, n'y a-t-il pas les structures qui permettent aux personnes handicapées de se plaindre.

## Proposition :

- Il semble indispensable de régulariser la situation, de créer des services de prévention et des services sociaux forts qui aient réellement un poids dans l'administration. Il faut que des personnes haut placée dans la hiérarchie en fassent partie afin qu'elles puissent négocier librement. Il est indispensable d'informer clairement les personnes handicapées des possibilités qui leur sont offertes. Il faut une uniformisation des services de prévention, des procédures pour obtenir une adaptation de son poste de travail, des recours.
- Il faudrait veiller à sensibiliser les présidents des comités de direction, qui peuvent, si ils ne sont pas intéressé au problème des personnes handicapées, bloquer tout le système.

## 5.5 Harcèlement - services sociaux

*Les problèmes de harcèlement passent par les services internes de prévention. Chaque SPF a désigné une personne de confiance pour recueillir les plaintes et les traiter. (SSA)*

*Les premières personnes à qui on s'adresse pour le harcèlement c'est le service social. Mais le service social n'est pas le même service que le service de prévention car ici, rien n'est organisé, ce qui est contraire à la loi sur le bien-être. Les plaintes sont adressées aussi bien au service social qu'à monsieur Prévention. Le service social cherche des solutions si cela a un rapport avec le bien-être, il appelle Mr Prévention. Le bon sens prévaut sur les règles.*

*Le conseiller en prévention externe reçoit des plaintes pour harcèlement mais il n'y a aucune plainte de personnes handicapées. (SPF Intérieur - service personnel et « Conseiller en prévention »)*

*L'assistance sociale couvre le bien-être, l'aide matérielle, psychosociale, l'aide financière, le prêt social. Les personnes s'adressant au service peuvent demander de l'aide d'un point de vue financier, moral, des relations au travail, du stress au travail, de l'alcool au travail.*

*En ce qui concerne le harcèlement au travail, nous travaillons avec un conseiller en prévention du groupe Arista, avec qui nous sommes en rapport depuis décembre 2003. Nous n'avons pas de conseiller en prévention au sein du ministère.*

*Nous ne travaillons jamais avec Monsieur X<sup>13</sup>. Peut-être s'occupe-t-il des locaux, de l'économat. Les seules personnes avec lesquelles nous travaillons sont des conseillers externes, d'Arista. Arista est une firme privée reconnue comme un service de médecine du travail et que l'administration paie pour ses services. Ce sont surtout des psychologues qui en font partie.*

*Nous ne travaillons pas avec eux depuis longtemps car nous ne les avons pas contacté. Nous sommes en faute. Sans doute aurions nous dû plus pousser la direction mais il est difficile de faire évoluer les mentalités.*

*Nous travaillons avec eux pour le harcèlement mais également pour des projets concernant l'alcoolisme.*

*En effet, il a été demandé la mise en place d'une politique de prévention et d'information sur l'alcoolisme. Le service social a contacté toutes les Directions Générales afin de suivre une formation dans ce domaine mais cela a été très mal perçu car il semblait impensable que des assistantes sociales, de niveau B puissent donner des conseils à des fonctionnaires de niveau A. Et surtout pour organiser des jeux de rôles! Cela nous a été interdit. Ce n'est pas très stimulant.*

*Ici, au sein du SPF Intérieur, il n'y a pas de politique sociale concernant les personnes handicapées ou les étrangers. On ne nous donne pas les budgets nécessaires à une telle mise en place. Nous n'avons pas d'encadrement, pas de supervision. Nous nous sentons impuissants et non soutenus, pas écoutés, sans relais.*

*Et les gens n'osent pas toujours s'adresser au service par peur de sanctions.*

*A la sécurité civile par exemple, il y a des fonctionnaires qui travaillent en permanence pour les dégâts des eaux, les incendies. Ils travaillent 24 heures d'affilée et puis ont trois jours de congé. Ces personnes sont souvent tout à fait déstructurées durant ces trois jours et perdent à la longue toute motivation. Nous essayons de sensibiliser la direction mais en vain. Si la*

---

<sup>13</sup> Ce monsieur X s'était présenté comme conseiller en prévention lors d'une réunion antérieure.

*direction était dans notre camp, ce serait plus facile de travailler. Je pense que l'avantage de travailler avec Arista est qu'ils vont essayer de nous aider à avoir une place.*

*Le service social a mis la pression pour que le SPF Intérieur fasse appel à un service externe en prévention. Il y avait deux dossiers en suspens en matière de harcèlement sexuel qu'ils ne pouvaient traiter sans aide. Une personne, la plaignante était sur le point de se faire licencier sans raisons, parce que la ligne hiérarchique était solidaire de la personne accusée. Or il y avait un véritable problème avec ce directeur.*

*Il serait indispensable que nous ayons un conseiller en prévention interne, d'un niveau hiérarchique élevé, qui puisse avoir une influence sur le comité de direction. Il est nécessaire qu'il soit sensibilisé aux affaires sociales.*

*Nous avons eu un gros problème d'hygiène avec une personne handicapée. Nous avons travaillé avec une association qui soutient la vie autonome des personnes handicapées et qui travaille 24h/24. Cette personne sentait très mauvais. Nous sommes aller voir son chef afin qu'elle puisse prendre une douche 2 fois par semaine. On la trouvait régulièrement se lavant aux lavabos des toilettes car elle ne pouvait pas se laver chez elle. Il fallait trouver une autre solution. Il y a des douches pour les nettoyeuses afin qu'elles puissent se laver après avoir fini leur travail, ou bien pour les personnes qui font du sport durant l'heure du midi. Mais la collaboration avec l'association a été très difficile. Ils ne nous connaissent pas et se méfient de nous, pensent que l'on va faire perdre son travail à la dame.*

*Aucun des services sociaux ne se trouve dans le guide social. Les services sociaux attachés au fédéral ne sont pas connus et donc ne sont pas reconnus par les autres institutions. Ils sont confondus avec la direction, considérés comme son allié. Dans ce cas l'association s'est plus attelée à défendre la personne contre le service social que de chercher des collaborations pour le bien de la personne. Etre inscrits dans le bottin social permettrait également de ne pas apparaître uniquement sur Intranet. Il faut un service fort qui a les moyens.*

*Seul le service social du SPF Affaires économiques est dans le guide social*

*Il y a une méconnaissance du fédéral pour l'extérieur, même dans les termes. Pour la plupart des gens, SPF, cela ne veut rien dire. Ils ne savent pas qu'il s'agit des anciens ministères.*

*La méconnaissance du service est due également à la décentralisation. Les personnes qui sont dans le même bâtiment connaissent mieux le service que les personnes qui travaillent aux gouvernements provinciaux, à la sécurité civile, au registre national.*

*Il est essentiel que les employés sachent que le service social est un service indépendant et qu'il est soumis au secret professionnel.*

*Les responsables du service du personnel ne sont pas très sensibles à tout ce qui concerne le social, au licenciements notamment. Il n'y a pas de politique sociale. Et nous n'avons pas de contacts. Par exemple, nous pouvons octroyer des prêts remboursables dans un délai de 3 ans. Nous avons essayé de demander au service de nous dire lorsqu'il y avait des problèmes avec la personne concernée et qu'elle risquait le licenciement afin que nous puissions établir un plan concernant le remboursement, pour qu'on puisse préparer la personne, et cela dans l'intérêt de tout le monde. Il a fallu se battre pour qu'on nous mette au courant.*

*Nous avons de très rares confrontations avec la médecine du travail, et concernant les personnes handicapées c'est encore plus rare.*

*A un moment la direction a demandé que l'on fasse un rapport trimestriel de nos activités : le nombre de personnes vues, le nombre de coups de téléphone donnés, le résumé des demandes.*

*Mais cela était impossible en raison du secret professionnel et nous avons boycotté cette demande.*

*Nous faisons également des visites à domicile, pour des personnes alcooliques, lorsqu'il y a un important absentéisme. On va voir également des personnes hospitalisées mais nous n'avons pas de demandes de personnes handicapées. Nous aidons à rédiger certains documents, faisons du support administratif.*

*On peut octroyer également des prêts à des pensionnés, notamment à des personnes handicapées pour leurs frais médicaux. Ces demandes là sont rarement bloquées.*

(SPF Intérieur - service social)

*Il y a au ministère des personnes handicapées physiques mais pas des handicapés mentaux.*

*Il y a eu des cycles d'alphabétisation pour certaines personnes quand on détecte un problème de langue, qu'ils semblaient analphabètes. Il y a une formation à la lecture notamment...*

*7 « vrais » handicapés se sont adressés à nous dans le ministère des affaires étrangères. Il y en a plus mais où le handicap n'est pas contraignant. On me signale chaque personne handicapée si elle passe devant la médecine du travail.*

*Il y a toujours une visite d'embauchage à la médecine du travail. Si elle détecte un problème, elle envoie un rapport. Celui-ci n'est pas du tout détaillé. Il y aura des croix par ci, des codes par là. Il peut y avoir une demande d'adaptation, d'ergonomie.*

*On va sur place, on discute avec la personne, on fait une analyse des tâches, on essaie de voir où intervient son handicap. Si je ne peux pas résoudre le problème moi-même, je m'adresse à des collègues conseillers en prévention tout azimut, des banques de renseignements.*

*On s'occupe de l'adaptation du poste de travail, l'étude des risques, les études d'implantation (stabilité des sols, vibrations, ...).*

*On souscrit un contrat auprès d'un organisme supra étatique. C'est un service complet pour faire face aux obligations légales. Il y a une plus grande cohérence actuellement. C'est en place depuis un an et demi, deux ans. C'est une initiative du ministère de l'emploi et du travail. 50% à partir de cette année. Après 100%.*

*Chaque ministère va choisir d'y adhérer ou pas.*

(SPF Affaires étrangères - service prévention)

*Du point de vue du harcèlement moral, j'ai des personnes de référence. Je n'ai pas eu de problèmes avec les personnes handicapées.*

*Je suis en contact avec 4 ou 5 personnes susceptibles de résoudre ces problèmes. Quand l'environnement de travail est ouvert il y a plus de compréhension, même pour les grosses bêtises d'une personne handicapée. Il n'y a souvent pas de réprimande. Il y a une guidance de par la hiérarchie elle-même, une tolérance.*

*Il y a eu un cas où il y avait une véritable faute professionnelle de la part d'une personne handicapée mentale. Elle avait abandonné des documents classifiés dans une zone publique. Elle avait laissé le dossier sur la table de la cafétéria. (SPF Affaires étrangères – service prévention)*

## Commentaire :

- Il y a un problème de non-reconnaissance des services sociaux pour l'extérieur du milieu fédéral. Cette non existence publique rend notamment les contacts avec les associations difficiles et empêche parfois une bonne collaboration.
- Une forte hiérarchisation bloque parfois des initiatives intéressantes.

## Proposition :

- Il est essentiel de créer des services sociaux, également forts, afin qu'ils puissent mettre en œuvre une véritable politique sociale.
- Des contacts avec les associations devraient pouvoir se faire à ce niveau.
- Au niveau central, il pourrait y avoir une personne spécialisée en matière de handicap qui pourrait notamment organiser une information par le biais de séminaires, de réunions, de brochures non seulement pour les services qui sont amenés à être en contact avec des personnes handicapées mais également pour les personnes handicapées elles-mêmes. Celles-ci pourraient être par ce biais informées de leurs droits, des organisations de défense de leurs droits, des possibilités de recours, des services qui leur sont proposés...

Cette personne pourrait jouer un rôle de médiateur pour les personnes handicapées, en dernier recours.

Une des personnes de confiance de chaque SPF pourrait être plus particulièrement formées à la problématique handicap.

## **5.6 Projet d'organisation d'un service commun de prévention**

*Il n'y a pas de coordination des différents conseillers en prévention. Cela est en cours actuellement. Il faut que tous les présidents signent un arrêté pour créer un service commun avec une aile multidisciplinaire pour permettre de faire les tâches légales. Pour permettre une médecine du travail qui répondent aux besoins légaux. Cela permettra une uniformité de traitement. On aura un pôle de techniciens communs : des ergonomes, des psychologues pour le harcèlement, des ingénieurs, ... La mise en application devrait se faire en 2-3 ans. Pour le moment on ne fait pas tous les examens car on n'a pas assez de médecins, notamment pour les travailleurs à risques. Dans le projet, ce service serait payé par chaque SPF. Il y aurait deux ailes : une multidisciplinaires et une autre chargée de la surveillance médicale. (SSA)*

*Un arrêté royal est actuellement en préparation pour instaurer un service commun de prévention et de protection au travail. Cela se fait à la cellule P&O. Ce service doit couvrir, assumer les différentes disciplines. Il aura 6 compétences : la santé, la sécurité, l'ergonomie, l'hygiène, le psychosocial et le harcèlement. La cellule est actuellement en train de discuter du projet. Il y a des exemples dans d'autres organisations, comme dans les intercommunales par exemple, où on a créé des services internes communs, pour avoir plus de cohérence de, de coordination. Cela devrait permettre une approche commune du bien-être de tous les travailleurs à l'état fédéral.*

*Les présidents des comités de direction des SPF se sont mis autour de la table afin qu'un agent du SPF Finances soit traité de la même façon que celui du SPF Intérieur. Chaque SPF*

*devra contribuer financièrement selon sa taille de son organisation, le nombre de fonctionnaire.*

*Le conseiller en prévention de chaque SPF s'occupera des affaires journalières*

*Cette nouvelle organisation devrait permettre plus de compétences, des moyens plus larges. La situation du point de vue du volet médical devrait être plus claire. Aucun SPF n'avait, avant à sa disposition, un service médical. Il devait toujours travailler avec le Service de Santé Administratif qui sera désormais intégré dans la nouvelle structure.*

*La coordination pour les achats peut être intéressante mais le problème est un éloignement encore plus grand de la base. Un conseiller doit être le plus proche possible des travailleurs. Nous avons la crainte que les personnes désignées n'aient rien à dire. Le président va se cacher derrière le fait qu'il y a une cellule commune. Je suis sceptique. Il y a un risque que cette organisation tombe en désuétude. D'un point de vue juridique il n'y aura pas de problèmes mais cela ne va pas fonctionner. (SPF emploi et travail – service contrôle bien-être au travail)*

*On parle actuellement d'un service supervisant les services de prévention multidisciplinaire. Mais le texte qui avait été déposé posait réellement problème. Il était folklorique. On l'a réadapté avec la collaboration du ministère de la Justice. Il est plus acceptable mais on ne sait pas si il va être accepté par le politique qui veut une structure très hiérarchisée, des délégations contrôlées.*

*La loi du 4 août 96 qui crée les conseillers en prévention les veut indépendants.*

*J'ai à répondre uniquement de mon employeur, le SPF Finances. L'administration centrale ne connaît pas les problèmes spécifiques de chaque ministère. L'injonction de la santé publique, du futur Medex peut poser de sérieux problèmes. On risque d'être entre deux chaises, deux autorités : le président de son SPF et le Medex. Les conseillers en prévention risquent de toujours jouer sur les deux tableaux.*

*Il y a des avantages en terme d'économie d'échelle mais les domaines d'intervention doivent être très clairement définis et la délégation complète. Par exemple, toute l'ergonomie du ministère des finances doit être déléguée au Medex, à l'ergonome du service médical. Or ce qu'ils veulent, c'est le contrôle des activités des services. Si une structure comme le Medex chapeaute les activités, il y aura des problèmes pour agir de manière proactive. Il est prévu que le Medex compte 28 médecins du travail.*

*Les conseillers en prévention sont indépendants. Il faut un système structuré. Nous avons des activités à Gand, Liège, Mons, Brugge. (SPF Finances – service prévention)*

## Commentaire :

- En ce qui concerne le service commun de prévention, nous n'avons pas pu voir le projet.

Avant sa mise en œuvre, le projet est déjà très critiqué. Une nouvelle structure sera peut-être instituée alors que celle d'avant n'est pas encore appliquée.

Il y a déjà de nombreux problèmes lorsque les conseillers en prévention sont dans le SPF de la personne, comment gérer un service aussi loin de la base.

- Faut-il des dispositions pour les personnes handicapées ou des services communs à tous, connaissant bien le problème du handicap ?

## Proposition :

Ne serait-il pas possible de créer un service qui s'occupe de la centralisation des achats afin de pouvoir réaliser des économies d'échelle mais de laisser les services de prévention décentralisés. Il semble important que le conseiller en prévention connaisse les spécificités du SPF, puisse se renseigner sur le service.

Il serait possible, nous semble-t-il de prévoir, à un niveau central, des experts en ergonomie, harcèlement, loi sur la discrimination... et handicap pour les questions que les conseillers en prévention ne peuvent résoudre en interne et auxquels ils pourraient se référer.

## **5.7 Conclusion provisoire**

D'une part, il semble urgent, au vu des résultats de notre enquête, d'informer et de sensibiliser le personnel administratif à la problématique du handicap. Une des premières manières de la faire est de communiquer les résultats de notre étude, notamment à toutes les personnes qui y ont participé. Pourquoi ne pas publier une brochure, par exemple sous forme d'assertions reprenant tous les stéréotypes circulant sur les personnes handicapées, en expliquant simplement en quoi ceux-ci ne sont pas valables ? Des actions de sensibilisation, avec des personnes handicapées, connaissant le monde du travail, pourraient également avoir lieu.

D'autre part, une politique du handicap au niveau fédéral ne peut se concevoir sans intérêt pour tous les aspects annexes de la mise à l'emploi. C'est ainsi qu'il est important de veiller à l'amélioration des possibilités de déplacement mais aussi aux possibilités d'assouplissement des démarches administratives et à l'accélération de certaines procédures notamment pour recouvrer ses droits aux allocations en cas d'arrêt de travail. Les problèmes d'accessibilité sont également essentiels étant donné qu'ils marginalisent la personne handicapée avant même de qu'elle ne commence son travail.



## 6 LA FORMATION<sup>14</sup>

### 6.1 Organisation de la formation à l'administration fédérale

C'est à l'IFA que sont envoyés la plupart des fonctionnaires en formation : c'est gratuit pour le SPF qui y envoie un fonctionnaire. Néanmoins, le Ministère de la Justice, pour les magistrats, et surtout le Ministère des Finances (en fiscalité et en informatique), organisent aussi des formations techniques spécifiques.

L'IFA occupe une centaine de personnes, dont une quinzaine de formateurs internes. C'est l'IFA qui met au point les modules de formation qui lui semblent nécessaires, en concertation avec les divers responsables formation des SPF et/ou les Ministres compétents. La plupart du temps, sa mission consiste à sélectionner le formateur externe qui sera le plus compétent pour assumer un module de formation qu'elle a décidé d'organiser.

### 6.2 Accès à la formation

#### 6.2.1 Situation actuelle

Normalement, c'est chaque Manager (ou le responsable de service) qui, en dialogue avec ses collaborateurs, détermine les besoins de formation dans son SPF et marque son accord pour les demandes d'inscription à une formation (en même temps que le responsable hiérarchique direct). Parfois, c'est le responsable de la formation qui assure la coordination de cette tâche.

NB : L'accès aux formations est généralement libre mais plusieurs SPF fixent un nombre maximum de jours par an.

#### 6.2.2 Problèmes

- Les modules de formation proposés par l'IFA s'adressent principalement aux personnes des niveaux A, B et C. Or, il y a beaucoup de personnes recrutées sous le « statut » de personnes handicapées qui se situent au niveau D.
- Chez les fonctionnaires valides de niveau D, il y a moins de motivation à se former<sup>15</sup>, en tout cas en-dehors du lieu de travail, dans des locaux de formation ou de façon individuelle. Jusque il y a peu, il n'y avait quasiment pas de formations organisées ; ce n'est que récemment que de gros efforts ont été faits, avec des moyens originaux (théâtre d'entreprise, formation sur le lieu de travail) destinés à modifier la « culture d'entreprise » dans l'administration : ils ont atteint un succès assez appréciable.

---

<sup>14</sup> Résultats d'un échange d'informations et d'une réunion de travail tenue avec Mr Louis Cauwenberghs, conseiller général à l'IFA et Mme Véronique Durant, collaboratrice à l'IFA.

<sup>15</sup> Financièrement, leur promotion salariale est d'ailleurs uniquement liée à l'ancienneté, ce qui n'est pas le cas par exemple avec les niveaux A pour lesquels participer à une formation peut augmenter les chances de promotion.

- Très peu de personnes handicapées ayant besoin d'une adaptation du matériel ou des cours ou d'une facilité d'accès spéciale se manifestent à l'IFA : au maximum 2 ou 3 par an. Il est difficile de savoir quelle en est la cause réelle ou principale :
  - sont-elles moins souvent proposées aux personnes handicapées par les responsables hiérarchiques ou les responsables de formation ? en sont-ils moins souvent informés ?
  - sont-ils objectivement trop peu à être concernés, les formations s'adressant surtout à des niveaux A, ainsi qu'à des niveaux B voire C, mais rarement à des niveaux D ?
  - les personnes handicapées osent-elles moins s'y inscrire, par peur d'un manque d'adaptation ou d'accessibilité ou par peur d'éventuelles complications si elles doivent en faire la demande? (cette explication semble en tout cas une des causes)

### 6.2.3 Possibilités d'amélioration

Une sensibilisation des Managers, Chefs de service et Responsables formation des divers SPF devrait être organisée afin de les tenir au courant du manque actuel de participation des personnes handicapées et des possibilités d'adaptation offertes par l'IFA, ainsi que de la procédure à suivre. Cette sensibilisation pourrait se faire soit avec tous les responsables ensemble, soit en bilatéral par la personne de contact « Diversité » active dans chaque SPF.

## **6.3 Accessibilité des locaux et adaptations du matériel , des formations ou supports de formations**

### 6.3.1 Situation actuelle

Selon les responsables contactés de l'IFA, jamais une personne handicapée n'aurait été dans l'impossibilité de suivre une formation par manque d'accessibilité ou par absence de moyens didactiques adaptés mis à sa disposition. En effet, l'IFA déclare satisfaire toutes les demandes d'adaptations qui lui sont adressées par des personnes handicapées, en prenant les mesures nécessaires pour que la personne assiste dans les meilleures conditions possibles à la formation souhaitée. Par exemple, lorsqu'une personne se déplaçant en fauteuil roulant veut se rendre dans les locaux de l'IFA, l'IFA la fait rentrer par le garage et un membre du secrétariat va la chercher pour la conduire en salle de cours<sup>16</sup>. Cette information n'est cependant pas vérifiée et semble une déclaration exagérément optimiste.

Bien entendu, comme l'IFA ne réagit qu'à la demande, il est nécessaire que la personne handicapée se manifeste au préalable (lors de la confirmation de sa participation, un mois à l'avance) et qu'elle précise ses besoins particuliers en matière d'accessibilité ou de matériel didactique. Lorsqu'une personne aveugle désire suivre une formation, il est prévu un enregistrement sur bande audio du support de formation (donc du syllabus). L'IFA fait alors appel à l'Institut pour les aveugles « Hellen Keller ».

Pour tout problème de santé survenant à un participant, et donc aussi à une personne présentant certains handicaps, l'IFA - au même titre que d'autres administrations d'ailleurs -

---

<sup>16</sup> Il n'y a pas de rampe d'accès devant la porte d'entrée (motif : une personne handicapée à mobilité réduite ne vient généralement pas en bus ni en métro - par manque d'accessibilité - mais vient plutôt en voiture).

dispose de fonctionnaires pouvant assurer les premiers secours en cas de besoin (Formation de secouriste dispensée par la Croix-Rouge de Belgique; formation au terme de laquelle est organisé un examen et octroyant, en cas de réussite de celui-ci, un brevet de secouriste premiers secours).

Améliorer l'accessibilité des locaux est aussi devenu plus facile à l'IFA ans la mesure où toutes les formations sont désormais regroupées au Centre Etoile, à partir du 5 juillet 2004.

### 6.3.2 Problèmes

- En matière d'**information sur la possibilité d'adaptations**, il existe bien quelques indications dans la Brochure 2004 des formations de l'IFA, à la rubrique "informations pratiques", page 132 ("*Si votre situation exige un accueil particulier, n'hésitez pas à prendre contact avec le secrétariat responsable de la formation*") mais comme on peut le constater, elles sont malheureusement trop peu explicites.
- **Accessibilité des locaux** : Dans le bâtiment de l'IFA, un point vraiment négatif pour l'instant est la suppression de la toilette pour les personnes handicapées! Une toilette était disponible mais elle a dû être supprimée pour permettre la construction d'un escalier de secours sur le pallier du 7<sup>e</sup> étage, en vue du regroupement des locaux de l'IFA au Centre Etoile, à partir du 5 juillet prochain. L'emplacement d'une nouvelle toilette pour handicapés est prévu sur les plans d'aménagement de l'étage mais il n'y a pas de timing précis (moyens budgétaires ?). A noter qu'une toilette est accessible au rez-de-chaussée.
- En ce qui concerne les personnes atteintes de surdité, il a déjà été observé qu'elles suivaient les formations en se faisant assister d'un interprète qu'elles payaient elles-mêmes (tickets).
- **Adaptations du matériel informatique** : rien n'existe actuellement !
  - C'est en fonction de demandes ponctuelles éventuelles que l'IFA pourrait prendre une décision à ce propos. L'IFA dit aussi manquer d'information sur le nombre de fonctionnaires potentiellement concernées par ses formations et qui sont atteintes de problèmes de vue, d'audition ou de déplacement, pour lesquelles des adaptations devraient être prévues. Or, cette information lui est nécessaire pour justifier des investissements dans son budget.
  - Selon les responsables contactés de l'IFA, c'est le budget limité qui leur est alloué qui les empêche aussi de se lancer dans des investissements en la matière. Mais on pourrait aisément objecter qu'il s'agit là d'une question de priorité.
  - Par ailleurs, deux-tiers des formations informatiques se font ailleurs qu'à l'IFA, dans des firmes privées de formation informatique. Le cahier des charges pour la sélection de ces firmes ne prévoit pas actuellement que leur matériel (et/ou logiciels) soit adapté pour des non-voyants ou mal-voyants, ni que leurs locaux soient accessibles sans problèmes pour des personnes avec difficultés motrices.
- **Formation des formateurs** : rien n'est prévu actuellement en ce qui concerne la formation ou l'information des formateurs qui devraient donner cours à des non-voyants ou mal-voyants ou à des personnes atteintes de difficultés d'audition.

### 6.3.3 Possibilités d'amélioration

#### **6.3.3.1 Information sur les possibilités d'adaptation du matériel didactique, des cours ou des supports de cours:**

- L'IFA devrait insérer un paragraphe plus explicite et à un endroit plus visible dans sa brochure. Par exemple dans la fiche d'inscription elle-même.
- Le magazine Fedra pourrait faire état des possibilités d'adaptation offertes par l'IFA aux personnes avec handicap et/ou des expériences réussies d'adaptation (avec photos et témoignages), de façon à ce que les personnes concernées par une adaptation osent en faire la demande à l'IFA et osent s'inscrire aux formations .

#### **6.3.3.2 Inventaire des personnes candidates à de la formation pour lesquelles des adaptations seraient souhaitables**

L'IFA est intéressé par un « Inventaire par type de handicap des personnes handicapées candidates à de la formation et pour lesquelles des adaptations seraient souhaitables ». Celui-ci devrait cependant pouvoir se faire librement, sans atteinte à la vie privée.

Cet inventaire l'aiderait à calibrer les adaptations à prévoir, par exemple en matériel didactique pour mal voyants ou non-voyants.

#### **6.3.3.3 Adaptation du cahier de charge des formations sous-traitées à l'extérieur**

Pour les formations sous-traitées à l'extérieur, des articles devraient être ajoutés au cahier spécial des charges pour rendre obligatoire une adaptation du matériel, des cours et des locaux au cas des personnes handicapées, en tout cas pour celles qui en font la demande. Ceci se traduira sans doute par des suppléments de prix optionnels.

## **6.4 Formations à l'intégration des personnes handicapées**

### 6.4.1 Situation actuelle, projets

A l'heure actuelle, dans le catalogue IFA, il n'existe pas de formations à la « Gestion de la diversité ». Mme Véronique Durant désire l'insérer dans la brochure 2005 en profitant de l'expertise des différents experts présents chez P&O <sup>17</sup> : un projet pourrait voir le jour rapidement. Il ne s'agirait pas d'une séance de sensibilisation d'une journée ou d'une demi-journée mais d'une formation approfondie de plusieurs jours, destinée aux responsables du personnel ou cadres qui y sont intéressés.

### 6.4.2 Possibilités d'amélioration

Ne faudrait-il pas organiser aussi des séances de sensibilisation plus courtes destinés aux fonctionnaires supérieurs ? ainsi qu'aux responsables hiérarchiques directs ? Sans oublier les

---

<sup>17</sup> Elle en a déjà parlé à Sandrine Debunne et Hilde De Meyst.

personnes handicapées elles-mêmes car elles souffrent aussi souvent d'un déficit d'estime de soi ou d'un manque d'assertivité.

## 7 ACCESSIBILITE

### 7.1 Cadre juridique et technique

On pourrait résumer très schématiquement la situation actuelle en disant que deux types de législations régulent ce domaine, des normes techniques et des normes juridiques générales et qu'il faut distinguer en outre la situation au niveau fédéral et au niveau régional.

- Tout d'abord, il existe des normes légales définissant de façon précise les caractéristiques des bâtiments et leurs accès extérieurs ou intérieurs, de façon à les rendre accessibles à tous, notamment aux personnes à mobilité réduite. Ces normes sont propres à chaque Région ou Communauté du fait qu'elles sont devenues compétentes en ces matières. C'est la Région wallonne qui dispose de l'arsenal légal le plus récent, le CWATUP.
- En termes de structures de conseil, la Communauté flamande a reconnu par un agrément officiel des centres d'expertises spécialisés. En Région wallonne, le précédent Ministre avait bien tenté de promouvoir une méthodologie particulière, celle de l'asbl Gammah, mais sans y parvenir ; les associations spécialisées opérant dans ce domaine (Gammah, ALNEH,...) demeurent donc sans agrément ni règles de subventionnement établies. Il y a donc une dissymétrie entre les Régions ou Communautés en termes de centres d'expertises reconnus, ainsi que de normes légales.
- Au niveau fédéral, la principale législation à notre connaissance est la loi du 25 février 2003 contre la discrimination (loi Mahoux-Oncklinckx). A la différence des normes techniques régionales, celle-ci n'édicte pas de règles précises mais se contente d'énoncer un principe général. Dans son § 3, cette loi stipule en effet que « L'absence d'aménagements raisonnables pour la personne handicapée constitue une discrimination au sens de la présente loi. » et que (§ 4.) :
- « Toute discrimination directe ou indirecte est interdite, lorsqu'elle porte sur :
  - la fourniture ou la mise à la disposition du public de biens et de services;
  - les conditions d'accès au travail salarié, non salarié ou indépendant, ..., tant dans le secteur privé que public; ».

On peut donc en déduire qu'est susceptible de poursuites l'employeur dont les bâtiments sont dépourvus d'aménagements raisonnables pour les personnes handicapées. Sans cependant que soit défini dans le détail ce qu'est un aménagement raisonnable (voir chapitre suivant, § 2), ce qui aboutit enfin compte à donner de « très larges délégations au juge »<sup>18</sup>.

Il n'est pas de notre compétence que d'analyser comment ces divers dispositifs juridiques vont pouvoir s'intégrer en pratique mais il nous semble qu'on peut déjà affirmer que dans certains cas, une norme régionale pourra être plus contraignante que la loi contre les discriminations, tandis que dans d'autres cas, la loi contre les discriminations pourra conduire à des aménagements plus exigeants que ceux édictés par une des lois régionales.

---

<sup>18</sup> Van Drooghenbroeck Sébastien (2003) : « La loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination : les défis d'une « horizontalisation » des droits de l'homme », in : Administration publique, 2003, VI 3-4

## 7.2 Situation actuelle

### **7.2.1 Fonctionnement et initiatives de la Régie des bâtiments** <sup>19</sup>

Propriétaire de 1.200 bâtiments et gestionnaire de 600 bâtiments en location (7.000.000 m<sup>2</sup> au total), la Régie des bâtiments (1.700 personnes) dispose d'un siège central à Bruxelles et d'implantations provinciales. Après avoir été gérée par divers Ministres, elle est actuellement placée sous l'autorité du Ministre des Finances, lequel semble infléchir sa politique précédente de revente systématique du patrimoine immobilier et de location des bâtiments.

Par rapport aux personnes handicapées et à l'accessibilité des bâtiments, la Régie des bâtiments ne reçoit guère de plaintes de ses SPF « clients ».

En 2001, elle avait réalisé un état des lieux en termes d'accessibilité de tous les bâtiments en propriété et défini ensuite un projet de travaux prioritaires (essentiellement pour l'accès au public). D'un montant de 220 Millions de FB et réparti sur 3 ans, ce projet n'a jamais pu être autorisé. Ordre donc a été donné de le débiter avec les budgets ordinaires quand c'était possible.

Il fait noter que ce projet n'avait pas été communiqué aux SPF. De plus, cet inventaire n'est plus utilisable aujourd'hui du fait des importantes mutations qu'a subi le patrimoine immobilier de l'Etat.

La politique de la Régie des bâtiments est d'intervenir quand il y a urgence et forte demande : c'est relativement rare. Sa priorité actuelle est de rendre les bâtiments accessibles au public ou de répondre aux demandes des SPF.

Les aménagements ne sont pas toujours faciles à réaliser, notamment dans les sites protégés où il faut établir une discussion avec la Commission des Monuments et sites. Néanmoins, une solution est toujours possible (accès par monte-charge ou par l'arrière par exemple), même si les personnes handicapées n'en sont pas toujours enthousiastes. Dans les projets de rénovation, la législation régionale est évidemment toujours prise en compte.

Dans les bâtiments déjà pris en location, les travaux à réaliser ne peuvent être négociés avec le propriétaire qu'au moment du renouvellement du bail (généralement de 3,6 ou 9 ans mais parfois de 18 ans). Dans les nouvelles locations, un choix n'est pris qu'à partir du moment où le bâtiment est en règle avec la législation sur l'accessibilité et où le SPF « client » marque son accord.

Lorsque certains bâtiments ne sont pas assez accessibles aux personnes en situation de handicap <sup>20</sup>, c'est le Comité de prévention qui doit intervenir. Les Comités de prévention ont donc un rôle important dans ce domaine, même si leur rôle est simplement consultatif. En effet, c'est à eux qu'il revient de faire des propositions au manager du SPF, lequel décidera. Lorsqu'il s'agit d'un aménagement immobilier, le travail est réalisé et financé par la Régie des bâtiments ; lorsque l'aménagement peut être considéré comme relevant de l'entretien ordinaire, c'est au SPF par contre à le financer et faire réaliser <sup>21</sup>. On notera que la réalisation

---

<sup>19</sup> Ces informations sont principalement tirées d'un entretien avec Mr Johan Vanderborght, « porte-parole » à la Régie des Bâtiments.

<sup>20</sup> On songe habituellement aux personnes à mobilité réduite mais il convient d'être plus large et de se préoccuper aussi des non-voyants par exemple.

<sup>21</sup> Il y a probablement des cas où cette règle n'est pas simple à appliquer et où un co-financement se négocie entre le SPF et la Régie des bâtiments.

de travaux prend généralement un certain temps, une étude préalable étant le plus souvent de mise.

La qualité de l'accessibilité des bâtiments d'un SPF est donc fonction de la vigilance et de la compétence des personnes actives au sein du Comité de Prévention et on peut comprendre qu'il demeure quelques problèmes à gauche ou à droite dans l'un ou l'autre SPF. Il est probable que la compétence technique initiale et l'expérience professionnelle du personnel à la Régie des Bâtiments font que ces problèmes y sont plus vite pris en compte, en ayant plus rapidement une idée des solutions qui peuvent être mises en œuvre ; son Comité de prévention fonctionne en tout cas fort efficacement.

A titre d'exemple, le SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement dispose d'un état des lieux dans ses diverses implantations. Celui-ci met notamment en exergue les problèmes soulevés de ci de là par :

- La présence de marches, de tornax, de tourniquets ; ou de portes coupe-feu à pousser pour passer d'un couloir à l'autre,
- L'absence d'indications de bureau en braille.
- L'absence de WC pour personnes en chaise roulante
- L'absence de parking réservé à proximité de l'entrées.
- Une taille trop exigüe des ascenseurs.

## **7.2.2 Discours recueillis auprès de SPF**

*C'est sûr qu'il y a un problème d'infrastructure, qui est d'ailleurs un problème général au niveau de l'administration. Mais lorsqu'on doit accueillir une personne handicapée, on trouve toujours une solution pour qu'elle puisse entrer dans le bâtiment. Cela nous est arrivée prévoir deux personnes à l'entrée pour sortir une personne handicapée et porter la chaise roulante. Mais c'est le même problème partout : une naine n'arrive pas à prendre de l'argent au bancontact. (SPF Finances – service personnel)*

*Une des grandes difficultés qui se pose est que le département n'est ni propriétaire, ni locataire. Le SPF Finance est occupant . C'est une loi de 1971 qui répartit les bâtiments. La location, l'achat pour l'exercice de l'état se fait par la Régie des bâtiments au sein du Ministère des travaux publics. Actuellement, et cela depuis un an, elle se trouve aux Finances (il s'agit chaque fois de décisions politiques pour satisfaire les besoins locaux des autorités politiques qui chapeaute le système. Il s'agit de gros investissements, qui font travailler une région).*

*L'occupant n'a pas de relation juridique avec le propriétaire de l'immeuble. Avant la plupart des grands ensembles appartenaient à l'Etat. Mais il y eu beaucoup de ventes à des privés comme Fortis, des consortium bancaires, Sopima, fonds de pension américain.*

*La vente est faite avec location immédiate. Il est prévu que le locataire va faire des adaptations, des travaux. Mais l'adaptation à la réglementation va poser problème au département. Ce sont des contrats de location à très longue durée de 18, 27 ans en raison de la continuité du service public.*

*La Régie des bâtiments ne possède donc plus grand-chose.*

*Des transformations pourraient être imposées mais elles doivent être négociées. Qui va payer, le propriétaire ou le locataire ? Si le propriétaire fait les travaux, de combien augmentera-t-il son loyer ?*



*Avant, il fallait exercer des pressions pour dégager des budgets lorsqu'on devait faire des transformations. Actuellement, dans la plupart des cas, il faut faire pression pour que l'Etat entre en négociation avec les propriétaires et paie les suppléments, ... Ce qui est encore plus compliqué. En plus, pour chaque dossier, le propriétaire est différent et on est dans un cadre contractuel. (SPF Finances - service prévention)*

*Les bâtiments ne sont pas toujours très facilement accessibles mais on a 7 ou 8 ascenseurs particuliers. Comme la rue est en déclive, la partie arrière du bâtiment est 6 ou 7 marches plus hautes. Mais il y a un lift ouvert aux chaises roulantes.*

*On a intégré le bâtiment en 97-98. C'était prévu pendant la construction.*

*Ce n'est pas la même chose au Palais d'Egmont. Les personnes handicapées sont obligées de prendre des chemins détournés. On a eu un problème lors de la présidence belge, au changement de gouvernement allemand où il y a eu la démission du chef du gouvernement. Il y avait un chancelier en chaise roulante. Il n'y avait pas d'accès aux salles d'apparat. Finalement on avait trouvé un chemin d'accès par les cuisines.*

*On vient de déloger toutes les personnes du Palais d'Egmont pendant 2-3 ans. On va construire un nouveau bâtiment moderne à côté avec des passerelles, couloirs. Il y aura l'intégration de l'accès pour les personnes handicapées.*

*En théorie les bâtiments sont accessibles mais le problème c'est que ce n'est pas l'Etat qui les construit mais un promoteur privé. Le coordinateur est choisi, par exemple par Blaton. S'il ne prend pas garde à l'accessibilité, on n'a aucun pouvoir. On est un locataire putatif. (SPF Affaires étrangères – service prévention)*

### **7.2.3 Autres projets**

Un Protocole d'accord entre l'Etat fédéral et les Entités fédérées est sur le point d'être signé.

Plusieurs mesures sont prévues par ce Protocole :

- La reconnaissance officielle (agrément) dans les trois Régions de divers Centres d'expertise en accessibilité (CEA) et la création d'une cellule nationale Accessibilité de 2 à 3 personnes. Les Centres d'expertise en accessibilité seront subventionnés par les autorités régionales et seront les seuls habilités à délivrer des rapports d'accessibilité (pour les divers types de handicap), selon des critères d'accessibilité uniformes sur tout le territoire national. Ils seront réunis régulièrement par la cellule nationale Accessibilité afin d'uniformiser leur approche de cas concrets. La cellule nationale pourra entreprendre également des actions de sensibilisation par secteur, ainsi qu'une formation des professionnels du bâtiment concernés par la problématique.
- Un état des lieux de tous les bâtiments publics sera mené dans chaque Région par les CEA, de façon à élaborer ensuite un plan par étapes permettant de réaliser en trois ans tous les aménagements raisonnables qui s'imposent.
- Les signataires s'engagent à lier l'octroi de leurs subventions à la preuve d'une accessibilité (et à la réalisation des aménagements raisonnables qui s'imposent).
- Des aides fiscales encourageraient le secteur privé lorsqu'il doit procéder à un aménagement raisonnable.

### 7.3 Commentaires

- La Régie dispose déjà d'une expertise en matière d'état des lieux. Toutefois, il ne dispose pas de spécialistes technique et juridique dans les questions d'accessibilité.
- Le fait qu'un bâtiment soit neuf ou ancien et classé, qu'il soit propriété de l'Etat ou en location complique les possibilités d'action. Sans parler de la nécessité d'accords entre le SPF et la Régie des bâtiments, ni de la nécessité de moyens budgétaires adéquats.
- La situation est disparate d'un bâtiment à l'autre et d'un SPF à l'autre. Elle dépend aussi de leur histoire, de l'accès au public, de la présence dans le personnel de fonctionnaires avec handicap, de la sensibilité des responsables de la Prévention à leur problème ainsi que de leur compétence technique et dynamisme, etc...
- Les améliorations devront se programmer sur plusieurs années, à partir de priorités, en ne se limitant pas à l'accessibilité pour le public ni aux seules personnes à mobilité réduite. Elles impliqueront un budget spécifique, probablement inter-ministériel.
- Une limite importante du projet de Protocole d'accord en matière d'accessibilité des bâtiments est qu'au stade actuel, il ne viserait que les personnes qui s'y rendent pour bénéficier d'une offre de biens ou de services (et doivent y accéder, y pénétrer et s'y déplacer de manière autonome). Il ne prendrait donc pas en compte ceux qui doivent y travailler, d'autant plus que la politique actuelle est de cloisonner l'espace accessible au public et celui occupé par le personnel, pour des raisons de sécurité.
- Les employeurs publics, et chaque SPF, sont juridiquement responsables de l'absence de discriminations et d'une mise en œuvre des aménagements raisonnables. Pour éviter tout litige, il convient donc qu'ils se mettent en règle, quitte à s'organiser de façon conjointe comme dans le cas de l'audit Amiante.

### 7.4 Propositions d'amélioration

- Le projet de Protocole d'accord entre l'Etat fédéral et les Entités fédérées devrait être élargi au personnel qui travaille dans les bâtiments, pas simplement au public qui y recherche un bien ou un service.
- La Régie des bâtiments devrait être chargée d'actualiser l'inventaire qu'elle a réalisé en 2001, si possible avec son propre personnel, en lien avec les Centres d'expertises qui seront reconnus. Son personnel dispose en effet déjà d'un know-how technique, même s'il est utile qu'il soit formé par les futurs CEA aux nouvelles orientations prises sous l'égide de la future Cellule nationale accessibilité.
- Au sein de la Régie des bâtiments, une petite équipe haut placée de 2 personnes devrait en tout cas être spécialement formée aux divers aspects techniques et juridiques de l'accessibilité, de façon à ce que cette problématique soit bien intégrée dans le travail journalier de la Régie.
- Les responsables des Comités de prévention et les personnes qui y sont actives devraient être mieux informés de la loi sur les aménagements raisonnables ; et mieux formées sur la manière de la respecter.
- Le responsable Diversité de chaque SPF ne devrait-il pas lui aussi être mieux formé dans ces matières ? De façon à devenir une personne de contact pouvant orienter les demandes vers les responsables du Comité de prévention ; et éventuellement en devenir l'aiguillon si cela s'avère nécessaire.

- Il sera inévitable de prévoir un budget spécifique extraordinaire triennal, probablement interministériel, pour assurer la mise en conformité complète des bâtiments où travaille le personnel de l'administration fédérale. Dans la suite, ce sera à la Régie des bâtiments (et aux SPF en ce qui concerne l'entretien) d'inclure le suivi de cette mise en conformité dans son budget ordinaire.



Facultés universitaires Notre Dame de la Paix  
FUNDP Namur  
Département de Psychologie  
Resp. : Prof. Michel Mercier



Hoger instituut voor de arbeid  
K.U.Leuven

# L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale

Etude réalisée pour le compte du SPF Personnel & Organisation

Partie III

Chapitre V : Propositions d'amélioration

Réalisation et coordination :  
Jean-Pierre Binamé (FUNDP)

Avec la collaboration de :  
Steven Vos et Joost Bollens (HIVA)  
Virginie Depotter, Anne De Muelenaere et Michel Grawez (FUNDP)  
Vincent Collin (CRETH)  
Thérèse-Marie Bouchat et Philippe Defeyt

Rapport final  
Août 2004

# Table des matières du chapitre 5

<b><i>I</i></b>	<b><i>Aménagements raisonnables du lieu de travail et des épreuves de sélection</i></b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>Redelijke aanpassingen</b>	<b>5</b>
1.1	Inleiding	5
1.2	Wetgeving	5
1.3	'Redelijke aanpassing'	9
1.4	Protocol m.b.t. redelijke aanpassingen	13
1.5	Redelijke aanpassingen bij selectie	15
1.6	Redelijke aanpassing bij tewerkstelling	15
1.7	Belangrijke aandachtspunten	19
1.8	Geraadpleegde bronnen	22
<b>2</b>	<b>Redelijke aanpassingen bij selectie</b>	<b>24</b>
2.1	Inleiding	24
2.2	Selors	24
2.3	(On)Gelijke kansen	28
2.4	Aanpassen van selectieproeven	30
2.5	Belangrijke aandachtspunten	38
2.6	Geraadpleegde bronnen	42
<b><i>II</i></b>	<b><i>Quels incitants pour améliorer l'accès à l'emploi ?</i></b>	<b>44</b>
<b>1</b>	<b>Etat des lieux</b>	<b>44</b>
1.1	Situation juridique	44
1.2	Application des dispositions légales	45
1.3	Comparaison avec d'autre pays et prise en compte du maintien en emploi	46
1.4	Fonctionnement actuel des recrutements	46
<b>2</b>	<b>Comment améliorer l'accès à l'emploi ?</b>	<b>48</b>
2.1	Obligation d'emploi, objectifs d'emploi et/ou suppression des discriminations à l'embauche ?	48
2.2	Quels critères pour mesurer la présence de personnes handicapées ?	52
2.3	Quel niveau d'emploi promouvoir (à terme) ?	58
2.4	Par quels paliers annuels, compte tenu du niveau actuel ?	60
2.5	Objectifs formulés en % des unités de personnel ou du budget de personnel ?	61
2.6	Adaptation des épreuves de sélection ouvertes à tous ou procédures spéciales de recrutement ?	62
2.7	Avec quels incitants financiers ?	65
<b><i>III</i></b>	<b><i>Quels moyens pour améliorer l'intégration des personnes handicapées ?</i></b>	<b>72</b>
<b>1</b>	<b>Un triple niveau d'acteurs</b>	<b>72</b>
1.1	Au niveau central	72
1.2	Au niveau de chaque SPF	72
1.3	Un réseau de fonctionnaires concernés par le handicap	73
<b>2</b>	<b>Des actions positives spécifiques et ciblées</b>	<b>74</b>
2.1	Au niveau de chaque SPF	74
2.2	Au niveau central	77
<b>3</b>	<b>Implications financières</b>	<b>82</b>
3.1	Au niveau central	82
3.2	Au niveau de chaque SPF	83
<b><i>IV</i></b>	<b><i>Suivi des actions et mesure ou identification des discriminations</i></b>	<b>84</b>
<b>1</b>	<b>Les concepts</b>	<b>84</b>
1.1	Qu'est-ce qu'une discrimination ?	84
1.2	Qu'est-ce qu'une personne handicapée ?	86

1.3	Des discriminations dans quels domaines ?	87
<b>2</b>	<b>Les indicateurs</b>	<b>90</b>
2.1	Embauche	91
2.2	Types de contrats	92
2.3	Occupation des agents, promotion hiérarchique et promotion « salariale », « brevets » de compétence	93
2.4	Bien-être au travail	93
2.5	Accès aux formations	94
2.6	Mobilité professionnelle et géographique	95
2.7	Maintien à l'emploi	96
2.8	Indicateurs généraux	97
<b>3</b>	<b>Collecter les informations</b>	<b>98</b>
3.1	Une amélioration des outils statistiques existants / une meilleure production des sources d'informations (potentielles)	98
3.2	Un bilan social par SPF	99
3.3	Une enquête périodique auprès de tous les travailleurs de la fonction publique	99
3.4	La constitution d'une équipe de médiateurs, notamment chargée d'écrire un rapport annuel, avec bilan et recommandation	101

## Chapitre V : Propositions d'amélioration





# *I Aménagements raisonnables du lieu de travail et des épreuves de sélection*

## *1 REDELIJKE AANPASSINGEN*

### **1.1 Inleiding**

Redelijke aanpassingen zijn een recht voor (potentiële) werknemers met een handicap. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op dit recht. Het wettelijke kader voor redelijke aanpassingen wordt bondig besproken en de verschillende aspecten van redelijke aanpassingen worden uit de doeken gedaan. In dit hoofdstuk beperken we ons tot redelijke aanpassingen op de werkplek. Redelijke aanpassingen bij selectie wordt in het volgende hoofdstuk behandeld. Bij het uitwerken van dit hoofdstuk hebben wij ons gebaseerd op verschillende documenten van o.a. GRIP vzw (op basis van de werkzaamheden van de werkgroep redelijke aanpassingen en het studiewerk van Dhr. Jos Huys), het Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijdinge, artikels en teksten van Dhr. Jos Huys, enz. Daarnaast werd ook informatie verzameld op basis van gesprekken met o.a. Isabelle De Meester (Centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding) en Jos Huys (Jurist).

### **1.2 Wetgeving**

#### 1.2.1 De Europese Richtlijn

In november 2000 werd een Europese Richtlijn<sup>1</sup> goedgekeurd m.b.t. het opstellen van een kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep: discriminatie op basis van leeftijd, seksuele geaardheid, geloofsovertuiging en handicap moeten bestreden worden. Artikel 5 van de Europese richtlijn stelt dat het niet voorzien in redelijke aanpassing het beginsel schendt van gelijke behandeling van personen met een handicap. En bijgevolg dus een vorm van discriminatie is (GRIP, 2003a). De Europese Richtlijn legt de redelijke aanpassingsplicht enkel op ten aanzien van personen met een handicap, op het gebied van arbeid, beroep en opleiding, zowel voor de private als de publieke sector (GRIP, 2003a). De verantwoordelijkheid tot aanpassing ligt bij de werkgevers, tenzij deze aanpassingen een onevenredige belasting vormen. Indien die belasting in voldoende mate wordt gecompenseerd door bestaande maatregelen, mag ze niet als onevenredig worden beschouwd.

In België werd de Europese richtlijn op federaal niveau omgezet door de Antidiscriminatie-wet van 25 februari 2003. Ook de verschillende regionale overheden hebben de richtlijn omgezet in wetgevingen: het Vlaamse decreet Evenredige Arbeidsparticipatie (8 mei 2002), het Waalse decreet gelijke behandeling (17 mei 2004), het decreet van het Ministerie van de

---

<sup>1</sup> Richtlijn 2000/78/EG

Franse gemeenschap (19 mei 2004). Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Duitstalige Gemeenschap werd een dergelijke wetgeving uitgewerkt.

Een overzicht van de wordingsgeschiedenis van de Federale en de Vlaamse wetgevingen kan men vinden in Huys (2003). Huys (2003) merkt op dat in iedere concrete situatie zal moeten nagegaan worden welke van beide regelgevingen van toepassing is: beide wetgevingen vertonen gelijkenissen m.b.t. de verplichting tot redelijke aanpassingen, maar zijn op een aantal vlakken ook erg verschillend: o.a. op het vlak van sanctionering, toepassingsgebied, enz.

## 1.2.2 De Federale Antidiscriminatiewet<sup>2</sup>

Op initiatief van toenmalig regeringscommissaris Greet Van Gool werd het ontwerp van de antidiscriminatiewet aangepast met een amendement over redelijke aanpassingen.

De federale Antidiscriminatiewet van 25 februari 2003<sup>3</sup> verbiedt iedere vorm van directe of indirecte discriminatie op grond van de huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap of fysieke eigenschap<sup>4</sup> bij<sup>5</sup>:

- Het leveren of het ter beschikking stellen van goederen en diensten aan het publiek.
- De voorwaarden voor toegang tot arbeid in loondienst, tot onbetaalde arbeid of als zelfstandige, met inbegrip van de selectie- en aanstellingscriteria, ongeacht de tak van activiteit en op alle niveaus van de beroepshiërarchie, met inbegrip van de bevorderingskansen, alsook de werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden, met inbegrip van ontslag en bezoldiging, zowel in de privé-sector als in de overheidssector.
- De benoeming of de bevordering van een ambtenaar of de aanwijzing van een ambtenaar voor een dienst.
- De vermelding in een officieel stuk of in een procesverbaal.
- Het verspreiden, het publiceren of het openbaar maken van een tekst, een bericht, een teken of enig andere drager van discriminerende uitlatingen.
- De toegang tot en de deelname aan, alsook elke andere uitoefening van een economische, sociale, culturele of politieke activiteit toegankelijk voor het publiek. (GRIP, 2003b).

Voor wat arbeidsbetrekkingen berust een verschil in behandeling op een objectieve en redelijke rechtvaardiging indien een dergelijk kenmerk, vanwege de aard van een beroepsactiviteit of de context waarin deze wordt uitgevoerd, een wezenlijke en bepalende beroepsvereiste vormt, mits het doel legitiem en het vereiste evenredig aan dat doel (Art.2 §5).

Het ontbreken van redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap wordt in de antidiscriminatiewet als een discriminatie beschouwd. Als een redelijke aanpassing wordt

---

<sup>2</sup> In de volksmond wordt soms ook wel verwezen naar de wet Mahoux, de initiatiefnemer voor deze wetgeving.

<sup>3</sup> Belgisch Staatsblad, 17 maart 2003.

<sup>4</sup> Andere discriminatiegronden zijn: geslacht, ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, seksuele geaardheid, burgerlijke stand, geboorte, fortuin, leeftijd, geloof of levensbeschouwing.

<sup>5</sup> Art.2 §4

beschouwd de aanpassing die geen onevenredige belasting betekent, of waarvan de belasting in voldoende mate gecompenseerd wordt door bestaande maatregelen (Art.2 §3).

In vergelijking met de Europese richtlijn heeft de Belgische antidiscriminatiewet een ruimer toepassingsgebied (GRIP, 2003a; Huys, 2003).

### 1.2.3 Gemeenschappen en gewesten

#### **Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap**

Het Vlaams decreet<sup>6</sup> van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt<sup>7</sup> stelt dat het Vlaams werkgelegenheidsbeleid moet worden georganiseerd volgens de principes van 'evenredige participatie' en 'gelijke behandeling'.

Om het beginsel van gelijke behandeling te garanderen moet worden voorzien in redelijke aanpassingen. In functie van de behoefte moeten in concrete situaties passende maatregelen genomen worden om toegang tot arbeid te hebben, te participeren in arbeid, opleidingen te volgen, tenzij deze maatregelen voor de werkgever een onevenredige belasting vormen.

In tegenstelling tot de Europese richtlijn en de Federale Antidiscriminatiewet, gelden redelijke aanpassingen in het Vlaamse decreet t.a.v. alle groepen (dus niet enkel voor personen met een handicap).

#### **Ministerie van de Franse Gemeenschap**

Het decreet van 19 mei 2004<sup>8</sup> houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling stelt dat het beginsel van gelijke behandeling gegarandeerd moet worden in arbeid en beroep.<sup>9</sup> Het decreet verbiedt iedere vorm van directe en indirecte discriminatie. Artikel 7 van het decreet geeft aan dat het beginsel van gelijke behandeling niet belet dat specifieke maatregelen aangenomen of gehandhaafd worden om de nadelen verband houdend met één van de mogelijke discriminatiegronden te voorkomen of te compenseren. Specifiek om het beginsel van gelijke behandeling te waarborgen voor personen met een handicap moet voorzien worden in redelijke aanpassingen. De verantwoordelijke persoon moet passend maatregelen nemen, tenzij deze maatregelen een bovenmaatse belasting vormen (Art. 8).

---

<sup>6</sup> In de volksmond wordt soms ook wel verwezen naar het decreet Mahassine.

<sup>7</sup> Belgisch Staatsblad, 26 juli 2002.

<sup>8</sup> Belgisch staatsblad, 7 juni 2004.

<sup>9</sup> Omzetting van Europese richtlijnen 2000/43/EG en 2000/78/EG

## Ministerie van het Waalse Gewest

Het Waalse decreet van 27 mei 2004<sup>10</sup> betreffende de gelijke behandeling inzake tewerkstelling en beroepsopleiding heeft tot doel het beginsel van gelijke behandeling inzake tewerkstelling en beroepsopleiding te waarborgen door elke discriminatie (zoals bepaald in het decreet) te verbieden. Om het beginsel van gelijke behandeling met betrekking tot personen met een handicap te garanderen, moet voorzien worden in behoorlijke aanpassingen. Dit houdt in dat een operator in een concrete situatie passende maatregelen moet nemen om een persoon met een handicap toegang te verlenen tot een opleiding of tot elke socio-professionele integratiehulp, tenzij de maatregelen een overmatige last vormen (Art. 6). Artikel 6 stelt verder dat de Waalse regering bevoegd is om het begrip behoorlijke aanpassingen te definiëren en de toepassingsmodaliteiten nader te bepalen.

Het Waalse decreet voorziet in opvolging en evaluatie van de gelijke behandeling inzake tewerkstelling en beroepsopleiding (Art. 11) en de instelling van een bemiddelingspunt voor klachten (Art. 12).

## Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Duitstalige Gemeenschap

Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en in de Duitstalige Gemeenschap zijn stappen ondernomen zijn om een ontwerp van ordonnantie uit te werken (Centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding, 2004).

### 1.2.4 Bevoegdheidsverdeling is onduidelijk

Over het toepassingsgebied van de Federale antidiscriminatiewet en het Vlaamse Decreet (dit geldt trouwens ook voor de andere regionale wetgevingen) bestaat enige onduidelijkheid (GRIP, 2003a en 2003b; Huys, 2003). De meningen onder juristen zou verdeeld zijn. De ene groep zou van mening zijn dat een federale wet niet boven een Vlaams Decreet staat en m.a.w. dus enkel van toepassing is op federale bevoegdheden. Anderen zijn van mening dat discriminatie en mensenrechten ondeelbaar zijn: de federale wet zou dus overal van toepassing moeten zijn. (GRIP, 2003b). Er wordt op gewezen dat de rechtspraak hier meer duidelijkheid zal in moeten verschaffen (Huys, 2003).

### 1.2.5 Buitenlandse voorbeelden

Heel wat landen vervulden een voortrekkersrol inzake het uitwerken van antidiscriminatie-wetgevingen: o.a. de *Americans with disabilities Act (1990)*, de *Canadian Human Rights Act (1978)*, de *Disability Discrimination Act (1995)* in het Verenigd Koninkrijk, enz. In de bespreking van de verschillende buitenlandse cases kwam duidelijk naar voor dat er in de verschillende landen sterk aandacht wordt besteed aan de verplichting tot het voorzien in redelijke aanpassingen. In landen zoals de USA, Canada en Engeland is er een duidelijke traditie m.b.t. rechtspraak hieromtrent. Verscheidene juridische precedenten hebben een verdere invulling gegeven aan de wetgeving.

---

<sup>10</sup> Belgisch staatsblad, 23 juni 2004.

In Canada is bijvoorbeeld het Treasury Board Secretary verantwoordelijk voor het voorzien in redelijke aanpassingen op de werkplek. De Public Service Commission is verantwoordelijk voor redelijke aanpassingen bij selectie<sup>11</sup>. Verschillende handleiding en vormingspakketten werden hiervoor uitgewerkt.

## **1.3 ‘Redelijke aanpassing’**

### 1.3.1 Inleiding

Redelijke aanpassingen zijn in een aantal gevallen nodig voor personen met een handicap om gelijke kansen te hebben (in vergelijking met ‘valide’ personen). De verplichting tot redelijke aanpassingen op basis van de federale antidiscriminatiewet gaat veel breder dan het domein van werkgelegenheid. In de context van deze onderzoeksopdracht beperken we ons echter tot dit domein.

### 1.3.2 Welke doelgroep?

Redelijke aanpassingen in de federale antidiscriminatiewet zijn van toepassing op personen met een handicap. Deze wetgeving geeft geen definitie van handicap en laat dus toe om het begrip ruim te interpreteren. Huys geeft aan dat er een fundamenteel verschil is in rechtsdomein tussen een antidiscriminatiewetgeving en een ondersteuningsbeleid. Het gebruik van bestaande categorieën van handicap behoort veeleer tot het ondersteuningsbeleid. In het kader van een antidiscriminatiewetgeving is het daarentegen aangewezen om geen beperkende categorieën op te leggen.

### 1.3.3 Ruime bepaling van redelijkheid

#### **Redelijk is wat geen onevenredige belasting veroorzaakt**

Wat een redelijke aanpassing is en wat niet kan moeilijk in algemene wetmatigheden gevat worden. De redelijkheid van een aanpassing is afhankelijk van iedere specifieke situatie. Aanpassingen die in de ene situatie redelijk zijn, zijn niet noodzakelijk redelijk in een andere situatie. De federale antidiscriminatiewet stelt dat een aanpassing als redelijk wordt beschouwd indien de aanpassing geen onevenredige belasting betekent voor de persoon waarop de aanpassingsplicht berust, of waarvan de belasting (onkosten) in voldoende mate gecompenseerd wordt door bestaande maatregelen. Deze wetgeving geeft m.a.w. geen concrete invulling aan het begrip ‘redelijkheid’. De uitvoering van de wetgeving zal een verdere invulling moeten geven aan het begrip. Uiteindelijk zal het de rechter zijn – die toeziet op de uitvoering van de wet - die zal beoordelen welke aanpassingen redelijke aanpassingen zijn en welke niet.

---

<sup>11</sup> Zie ‘redelijke aanpassingen bij selectie’.

## **Beoordelingscriteria**

Huys (2003) geeft aan dat in de voorbereidende werken van de federale antidiscriminatiewet een aantal criteria kunnen teruggevonden worden voor het beoordelen van de redelijkheid van aanpassingen<sup>12</sup>. Een drietal criteria werden onderscheiden (Huys, 2003; GRIP, 2003a).

### ***DOELTREFFENDHEID VAN DE AANPASSING***

In eerste instantie moet de vraag gesteld worden of er aanpassingen mogelijk zijn die een concrete persoon met een handicap effectief in staat stellen op een evenwaardige wijze aan een welbepaalde activiteit te participeren. De aanpassingen moeten doeltreffend zijn en m.a.w. een concrete meerwaarde / verbetering betekenen. Daarnaast moeten aanpassingen toelaten aan personen met een handicap om op een evenwaardige en zelfstandige wijze te participeren.

### ***ONEVENREDIGE BELASTING***

Een tweede belangrijk aspect is de mate waarin de aanpassingen een onevenredige belasting vormen voor de werkgever die in de aanpassing moet voorzien. Hierbij spelen elementen zoals de kostprijs en de schaalgrootte van de onderneming een niet geringe rol. De kostprijs hoeft in de meeste situaties geen probleem te zijn. Diverse bronnen (o.a. het Canadese Job Accomodation Network<sup>13</sup>, Brodwin et al., 2003) geven aan dat heel wat aanpassingen geen of slechts een beperkte kost hebben.

De schaalgrootte van een bedrijf kan ook een belangrijke rol spelen in het beoordelen van de redelijkheid van een aanpassing. Zo kan het bijvoorbeeld voor een kleine KMO een onevenredige belasting zijn om een speciale lift te voorzien op de werkplaats, terwijl dat voor grote ondernemingen wel redelijk zou zijn.

### ***ONDERSTEUNENDE MAATREGELEN***

Een derde criterium heeft betrekking op het bestaan van maatregelen die de belasting reduceren voor de werkgever. Via overheidstussenkomsten en privaatrechterlijke maatregelen kan men de kostprijs in sterke mate gunstig beïnvloeden voor de werkgever (bv. tussenkomst voor arbeidspostaanpassingen door de regionale fondsen voor de sociale integratie van personen met een handicap<sup>14</sup>). Dit soort van maatregelen versterkt de redelijkheid van een aanpassing.

### ***ANDERE ELEMENTEN***

Daarnaast spelen nog heel wat andere elementen een rol om de redelijkheid van een aanpassing te beoordelen, zoals de frequentie van het potentiële gebruik, technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, enz. (GRIP, 2003a). Indien een bepaalde aanpassing grote investeringen vraagt kan het redelijk zijn om deze aanpassing stap per stap in te voeren.

---

<sup>12</sup> We verwijzen hierbij naar de website van regeringscommissaris Greet Van Gool:

<http://www.vangool.fgov.be>

<sup>13</sup> Zie case Canada.

<sup>14</sup> Het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een handicap, l' Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées, La Service bruxellois francophone des personnes handicapées en de Dienststelle für Personen mit Behinderung.

GRIP (2003a) geeft het voorbeeld van verkeerslichten waarbij rateltickers moeten voorzien worden. Gezien de hoge kostprijs kan de plaatsing van deze rateltickers stapsgewijs gebeuren. Hierbij zou prioriteit gegeven kunnen worden aan bijvoorbeeld verkeerslichten in de buurt van diensten voor personen met een handicap. De spreiding van de voorziening in aanpassingen moet wel binnen een redelijke termijn gebeuren.

De redelijkheid kan ook afgetoetst worden aan de impact op de taken die moeten uitgevoerd worden in een bepaalde job. Indien de voornaamste taken van een job kunnen uitgevoerd worden zonder aanpassing, kan een werkgever bijvoorbeeld ook overwegen om bepaalde kleine taken waarvoor een aanpassing nodig is te laten uitvoeren door een andere werknemer.

## **Openheid versus strikte afbakening**

In de verschillende wetgeving m.b.t. redelijke aanpassingen wordt open gelaten wat wel en wat niet kan verstaan worden onder een redelijke aanpassing. Het is een bewuste keuze om geen strikte definitie te hanteren. GRIP (2003a) onderschrijft deze keuze en geeft aan dat het begrip in de rechtspraktijk een nadere invulling moet krijgen. Zo blijft het mogelijk voor de rechter om bij de afweging rekening te houden met de specifieke context en met maatschappelijke ontwikkelingen (GRIP, 2003a). Daar staat tegenover dat door het hanteren van een open bepaling van het concept in de praktijk niet altijd even duidelijk is waar de grenzen liggen van wat redelijk is. Juridische precedents kunnen in de toekomst wellicht een idee geven van deze grenzen. Het kan wel niet de bedoeling zijn dat individuele precedents vertaald worden naar algemene regels.

Huys (2003) merkt op dat het succes van de antidiscriminatiewet uiteindelijk bepaald wordt door de rechterlijke macht. Door de openheid in de bepaling van het begrip redelijke aanpassing, spelen de betrokken personen met een handicap, het Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding en belangenverenigingen een voortrekkersrol (Huys, 2003).

## **Klachtenbehandeling**

### ***INLEIDING***

De federale antidiscriminatiewet biedt de mogelijkheid aan personen met een handicap om - indien nodig - langs juridische weg redelijke aanpassingen af te dwingen. Via een kortgedingprocedure kan de redelijke aanpassing afgedwongen worden zodat een persoon met een handicap in gelijke mate (t.o.v. hun valide medeburgers) kunnen participeren aan arbeid, spoorverkeer, de bedeling van goederen en diensten, enz (Huys, 2003).

### ***HET CENTRUM VOOR GELIJKHEID VAN KANSEN EN VOOR RACISMEBESTRIJDING***

De antidiscriminatiewet geeft een aantal bevoegdheden aan het Centrum voor Gelijke kansen en racismebestrijding. Wanneer zij een klacht ontvangen van een persoon met een handicap m.b.t. een weigering tot redelijke aanpassing kunnen zij een bemiddelende rol op zich nemen. Indien dit geen oplossing biedt kan het centrum een rechtszaak inleiden.

De dienst niet-rationale discriminaties binnen het Centrum is sinds de zomer van 2003 bevoegd voor het behandelen van situaties van discriminatie gebaseerd op de discriminatie-

gronden die in de wet werden opgenomen, behalve geslacht, huidskleur en afkomst of etnische afstamming (Centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding, 2004<sup>15</sup>). Voor deze laatste discriminatiegronden zijn respectievelijk het Instituut voor gelijkheid van kansen tussen mannen en vrouwen, en de dienst Racismebestrijding bevoegd.

Voor alle klachten die worden neergelegd bij het Centrum wordt een dossier geopend<sup>16</sup>. Niet al deze dossiers moeten (na onderzoek) verder opgevolgd worden, bijvoorbeeld omdat de klachten niet gegrond zijn, er geen verband is met de discriminatiegronden in de wetgeving, enz. In 2003 werden 81 dossiers geopend m.b.t. de discriminatiegrond handicap (en 51 m.b.t. de gezondheidstoestand). De meeste klachten m.b.t. handicap hadden te maken met arbeid en met de toegankelijkheid van openbaar vervoer en gebouwen (beide 16%). Een kwart van de klachten m.b.t. de gezondheidstoestand had betrekking op aanwerving en tewerkstelling (Centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding, 2004). Voor alle discriminatiegronden waarvoor de dienst niet-rationale discriminaties bevoegd is, werden in 2003 267 dossiers geopend. In minder dan 20% van deze dossiers kon er discriminatie in de zin van de wet worden vastgesteld (Centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding, 2004).

Op grond van de federale antidiscriminatiewet werd in 2003 door het (Centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding in 2003 één zaak ingeleid m.b.t. de discriminatiegrond handicap. In dit dossier ging het om indirecte discriminatie doordat de toegang tot een horecazaak werd geweigerd omdat het slachtoffer vergezeld was van een blindegeleide hond en honden in het algemeen niet toegelaten waren (Centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding, 2004).

### 1.3.4 Aanpassing

#### **Materieel versus immaterieel**

Aanpassingen moeten de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op een persoon met een handicap wegnemen (GRIP, 2003a). Om aanpassingen door te voeren moet men een goed beeld hebben van de beperkingen die de werkomgeving heeft voor een persoon met een handicap. Goed gekozen aanpassingen werken deze belemmerende elementen weg. Op die manier kan men een persoon zien in termen van zijn mogelijkheden en competenties, i.p.v. te focussen op beperkingen (Brodwin et al., 2003).

Goedgekozen aanpassingen moet doeltreffend zijn, en moeten uitgaan van evenwaardigheid en zelfstandigheid van de persoon met een handicap. In eerste instantie wordt dan meestal gedacht aan materiële aanpassingen zoals bijvoorbeeld aanpassingen aan gebouwen, aanpassingen van het meubilair, ondersteunende technologie en hulpmiddelen, enz. Aanpassingen kunnen ook immaterieel zijn, zoals bijvoorbeeld flexibele werkuren, telewerk, taaksplitsing, aangepaste communicatie, enz.

---

<sup>15</sup> Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding (2004), Jaarverslag 2003.

<sup>16</sup> Personen met een handicap kunnen daarnaast ook klacht neerleggen bij een aantal andere instanties.



## Individueel versus collectief

Daarnaast maakt GRIP (2003a) het onderscheid tussen individuele en collectieve aanpassingen. Aanpassingen in individuele zin komen tegemoet aan de noden van het individu, zoals bv. ondersteunende technologie, een aangepast werkritme, enz. Collectieve aanpassingen hebben betrekking op een grotere groep van mensen, zoals bijvoorbeeld toegankelijke sanitaire voorzieningen, toegankelijke gebouwen, enz. Redelijke aanpassingen in strikte zin verwijzen meestal naar individuele aanpassingen. Collectieve aanpassen hebben in heel wat gevallen te maken met toegankelijkheid (o.a. van gebouwen, vervoer, enz.).

Op Vlaams niveau is het Steunpunt Toegankelijk verantwoordelijk voor het coördineren van de toegankelijkheidswerking en sensibilisering m.b.t. toegankelijkheid. Hiertoe werden provinciale steunpunten opgericht. Naast deze steunpunten is het Toegankelijkheidsbureau vzw<sup>17</sup> een belangrijke expertorganisatie m.b.t. het bevorderen en verbeteren van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van o.a. wonen, openbare gebouwen, vervoer, enz voor personen met een handicap. Het Toegankelijkheidsbureau vzw heeft vijf grote werkdomeinen:

- Informatiecentrum: het Toegankelijkheidsbureau beschikt over een uitgebreid documentatiecentrum waar mensen terecht kunnen met hun vragen.
- Adviesverlening: zowel individuele adviesverlening (bv. aanpassen van woningen) als toegankelijkheidsadvies dat betrekking heeft op iedereen (bv. aanpassen van openbare gebouwen).
- Toegankelijkheidsonderzoek: de toegankelijkheid van gebouwen wordt onderzocht.<sup>18</sup>
- Sensibilisering: allerhande initiatieven worden opgezet om toegankelijkheid te promoten bij het grote publiek.
- Vorming van beleidsmakers en experts m.b.t. toegankelijkheid.

In Wallonië is de Groupe d'Action pour une Meilleure Accessibilité aux personnes Handicapées asbl (GAMAH<sup>19</sup>) expert m.b.t. de toegankelijkheid van gebouwen.

## 1.4 Protocol m.b.t. redelijke aanpassingen<sup>20</sup>

### 1.4.1 Inleiding

Om tot uitvoeringsbesluiten te komen voor de federale antidiscriminatiewet moeten de federale staat en de deelstaten het eens worden over een uniforme interpretatie van redelijke aanpassingen.

---

<sup>17</sup> [www.toegankelijkheidsbureau.be](http://www.toegankelijkheidsbureau.be)

<sup>18</sup> Op de website [www.toegankelijkvlaanderen.be](http://www.toegankelijkvlaanderen.be) kan een databank geraadpleegd worden met een overzicht van de toegankelijkheid van gebouwen in Vlaanderen.

<sup>19</sup> Website: [www.gamah.be](http://www.gamah.be)

<sup>20</sup> Met dank aan mevrouw Annick Dedobbeleer voor het beschikbaar stellen van informatie.

Om tot deze afstemming te komen tussen de verschillende overheden<sup>21</sup> werd op initiatief van Staatssecretaris Isabelle Simonis een protocol ten gunste van personen met een handicap uitgewerkt. Het protocol heeft betrekking op het begrip redelijke aanpassingen in België op basis van de federale antidiscriminatiewet. Op de Interministeriële Conferentie Personen met een handicap van 10 mei 2004 werd hierover een principeakkoord afgesloten tussen de verschillende bevoegde ministers, staatssecretarissen en verantwoordelijken. Dit protocol vormt een belangrijke basis voor het beleid t.a.v. redelijke aanpassingen.

### 1.4.2 Doelgroep

In het protocol wordt een handicap beschouwd als:

*‘ een lichamelijk, zintuiglijk, intellectueel of psychische beperking die de gelijkwaardige deelneming aan gebieden waarop de wet van toepassing is kan belemmeren en dat kan voortvloeien uit chronische en degeneratieve ziekten of het gevolg zijn van ouderdom.*

### 1.4.3 Redelijke aanpassing

In het protocol wordt een definitie gegeven voor ‘redelijke en voor ‘aanpassingen’. Daarnaast wordt een aantal voorbeelden gegeven van redelijke aanpassingen (materiële, immateriële, collectief of individueel).

### 1.4.4 Standaardnormen en indicatoren

In het protocol worden vijf criteria gegeven om de redelijkheid van een aanpassing te beoordelen:

- Integratie en een gelijkwaardige deelname van personen met een handicap aan een welbepaalde activiteit mogelijk maken of de belemmering tot deelname verminderen.
- Een redelijke belasting zijn voor de natuurlijke of rechtspersoon die de aanpassing moet aanbrengen in functie van het frequent en het mogelijk gebruik die daarvan kan of zou kunnen gemaakt worden.
- Passen in een redelijk organisatorisch kader (bv. flexibele werkuren in een ploegen-systeem).
- De mogelijkheid om een beroep te kunnen doen op een tussenkomst vanwege de overheid.
- Indien de kosten hoog liggen en er geen dringende aanpassing nodig is, kan een gespreide uitvoering tijdens een overgangperiode worden voorzien.

Daarnaast wordt in het protocol een overzicht gegeven van een aantal factoren die het onredelijke van een aanpassing kunnen bepalen, zoals: extreem hoge kosten, bovenmatige desorganisatie van de overheidsdiensten, de omvang van de activiteiten van de werkgever, de bedreiging van de veiligheid, de verstoring van de algemene organisatie, de uitzonderlijke

---

<sup>21</sup> De federale regering, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Vlaamse Regering, de Waalse Regering, de Regering van de Duitstalige Gemeenschap, de Regering van de Franse Gemeenschap.

slechte economische conjunctuur, de beperktheid van het gebruik van de faciliteiten die de aanpassing oplevert, de ondoeltreffendheid van de aanpassing, enz.

## 1.5 Redelijke aanpassingen bij selectie

In een selectieprocedure kunnen aanpassingen aan de procedure of aanpassing van specifieke selectie-instrumenten noodzakelijk zijn om gelijke kansen te garanderen voor personen met een handicap. Bij het doorvoeren van aanpassingen bij selectie zal niet enkel gezocht moeten worden naar de meest geschikte aanpassing, maar zal ook rekening gehouden moeten worden met de specifieke context en de doelstellingen van een selectieprocedure. In een apart hoofdstuk ('Redelijke aanpassing bij selectie') zal dit thema uitgebreid behandeld worden.

## 1.6 Redelijke aanpassing bij tewerkstelling<sup>22</sup>

### 1.6.1 Verschillende vormen van aanpassingen

Op het vlak van tewerkstelling zijn er tal van redelijke aanpassingen mogelijk. De enorme variëteit in handicaps maakt het niet mogelijk om standaardoplossingen van redelijke aanpassingen te voorzien. Dit zal individuspecifiek moeten gebeuren. Wel kunnen een aantal vormen van redelijke aanpassingen onderscheiden worden (o.a. Brodwin et al., 2003, GRIP, 2003a, dienst Emancipatiezaken, 2003). Het betreft hier zeker geen exhaustieve opsomming.

### **Ondersteunende technologie / hulpmiddelen / arbeidspostaanpassingen**

Aangepast materiaal en arbeidspostaanpassingen zijn wellicht de meest gekende vormen van redelijke aanpassingen. Naargelang de aard en de ernst van de handicap kunnen verschillende technologieën en hulpmiddelen voorzien worden als redelijke aanpassing. In de bespreking van redelijke aanpassingen bij selectie wordt dit meer uitgebreid behandeld. We geven enkele voorbeelden van aanpassingen:

- Voor een persoon met ernstige rugklachten kan een aangepaste bureaustoel en bureau voorzien worden.
- Een persoon met een visuele handicap kan werken met de computer met behulp van bijvoorbeeld brailleleesregels, specifieke vergrotingssoftware, enz.
- Een persoon met nekkklachten kan zijn documenten plaatsen op een documentenstandaard.
- Een slechthorende persoon heeft de beschikking over een telefoon met geluidsversteking.
- Een persoon met beperkingen in de fijne motoriek maakt gebruik van een aangepaste muis en toetsenbord.

---

<sup>22</sup> We baseren ons voor dit stuk o.a. op de brochure m.b.t. redelijke aanpassingen, de actiekij van de dienst emancipatiezaken, verschillende documenten van GRIP en de internationale literatuur.

- Enz.

## **Architecturale aanpassingen en voorzieningen**

Specifieke architecturale aanpassingen kunnen de toegankelijkheid bevorderen voor personen met een handicap. Voorbeelden zijn o.a. het aanleggen van een hellend vlak op de trappen, het voorzien van brailletoetsen in liften, het duidelijk visualiseren van trappen, het voorzien van toiletten voor personen met een handicap, het voorzien van aangepaste parkeerplaatsen, enz. Naast deze aanpassingen moet men ook aandacht hebben bij het indelen van de werkplek, bijvoorbeeld geef personen met een handicap een bureau of werkplek op de eerste verdieping, dicht bij een aangepaste parkeerplaats, enz.

## **Toegankelijke communicatie / informatie**

Voor een aantal personen met een handicap kunnen richtlijnen, afspraken e.d. weinig toegankelijk zijn. Aanpassingen van deze documenten kunnen hieraan tegemoetkomen. We denken bijvoorbeeld aan het auditief aanbieden van geschreven documenten, het opstellen van documenten in eenvoudige zinnen, enz. Ook kan de communicatie moeilijk verlopen indien niet de nodige aanpassingen voorzien worden. Een andere mogelijkheid is bijvoorbeeld het voorzien van persoonlijke assistentie voor de persoon met een handicap om voor te lezen, nota te nemen, enz.

## **Taaksplitsing / aanpassing van de job**

Herstructureren van een job is een vorm van immateriële aanpassingen. Zo kan bijvoorbeeld taaksplitsing er voor zorgen dat de taken die niet evident zijn voor een persoon met een handicap worden overgenomen door een andere persoon. Zo kan een collega bijvoorbeeld een stuk van de externe verplaatsingen op zich nemen, een aantal telefoontjes doen, zware dozen verplaatsen, enz.

Het voorzien in een andere functie is ook een vorm van een redelijke aanpassing voor personen die door hun handicap hun job niet langer kunnen uitoefenen.

## **Tijdsregelingen**

Flexibele tijdsregelingen zijn ook een vorm van redelijke aanpassingen. Zo kan bijvoorbeeld een persoon die 's morgens verzorging nodig heeft later beginnen met werken, kan een andere persoon vroeger stoppen met werken omdat hij/zij naar de kinesist moet, enz. Niet alleen het beginuur en/of het einduur kan men aanpassen. Maar men kan bijvoorbeeld ook de nodige flexibiliteit voorzien om op het ene moment minder te werken en op het andere meer, kunnen extra pauzes voorzien worden, enz.

## **Thuiswerk en telewerk**

Voor personen met een handicap is het niet altijd evident om zich te verplaatsen naar het werk. Thuiswerk kan hiervoor een nuttig alternatief zijn. Diverse communicatietechnologie zorgt ervoor dat thuiswerk voor heel wat functies perfect mogelijk is en dus een vorm van een redelijke aanpassing kan zijn.

## Ondersteuning op de werkvloer

Een andere vorm van aanpassingen is het voorzien van ondersteuning voor personen met een handicap op de werkplek. Deze ondersteuning kan bijvoorbeeld geboden worden door collega's, een interne of een externe begeleider. In deze context denken we ook aan het inzetten van persoonlijke assistenten op de werkplek als redelijke aanpassing. In de VS is er doorheen de jaren een hele evolutie geweest van personal assistance services in de verschillende domeinen van het leven, naar personal assistance services in een werkcontext. Historisch gezien hadden discussies m.b.t. personal assistance services hoofdzakelijk betrekking op de huiselijke sfeer (bv. wassen, eten, aankleden, enz.) (Coble-Temple et al., 2003). Vanaf de jaren '90 is er duidelijk aandacht gegroeid in de VS voor personal assistance services op de werkplek, vanuit de idee dat er geen duidelijk onderscheid mag gemaakt worden tussen de verschillende levensdomeinen. Effectief managen van personal assistance services veronderstelt de vaardigheden om een persoon te ondersteunen in taken die fysiek onmogelijk zijn of zeer veel tijd zouden vragen voor de werknemer met een handicap zonder assistentie.

Hoewel verschillende technologische vernieuwingen een hulp kunnen betekenen voor personen met een handicap, blijven er heel wat taken waarvoor de (intellectuele) vaardigheden van persoonlijke assistenten nodig zijn. Dergelijke diensten kunnen het verschil maken tussen het houden of het verliezen van een baan (Turner, 2003a).

Persoonlijke assistenten kunnen bijvoorbeeld ingezet worden als voorlezer, doventolk, chauffeur, voor het nemen van notities, maar bijvoorbeeld ook om een persoon met een handicap te begeleiden op een zakenreis. Voor het vervullen van deze taken hoeft niet noodzakelijk extern iemand aangeworven te worden. Vaak kunnen collega's ook heel wat eenvoudige ondersteunende taken bieden. De assistent is een hulp voor een werknemer met een handicap om zijn baan efficiënter uit te oefenen, maar de werknemer blijft de persoon die het verschil maakt (omwille van vaardigheden, kennis, enz.). De persoon met een handicap treedt in deze vorm meestal op als werkgever van de persoonlijke assistent.

In Wallonië kan bijvoorbeeld al een tegemoetkoming voorzien worden voor de begeleiding van een nieuw aangeworven medewerker met een handicap, de zogenaamde Tutorat. De persoon die de rol van begeleider vervult ontvangt hiervoor een financiële tegemoetkoming.

### 1.6.2 Procedure voor het tot stand brengen van redelijke aanpassingen

#### **Een proces van overleg**

Het tot stand komen van redelijke aanpassingen vraagt een wederzijds engagement van zowel de betrokken persoon met een handicap, als van de werkgever. Aanpassingen moeten tot stand komen in samenspraak met de betrokken persoon met een handicap en mogen niet voor hem bepaald worden (Brodwin et al., 2003).

De persoon met een handicap moet kenbaar maken dat hij/zij nood heeft aan een redelijke aanpassing. De werknemer zelf kan het best geplaatst zijn om aan te geven welke aanpassingen nodig zijn. Toch mag men er niet vanuit gaan dat alle personen met een handicap weten welke aanpassingen het meest aangewezen zijn. Het is m.a.w. wenselijk om advies te vragen aan de diverse belangenverenigingen voor personen met een handicap. De nodige

expertise is nodig om de meest geschikte aanpassing te bepalen. De definitieve beslissing over welke aanpassingen al dan niet voorzien worden ligt bij de werkgever op wie de aanpassingsverplichting rust (GRIP, 2003a).

Brodwin et al. (2003) onderscheiden zeven vragen die in overweging moeten genomen worden in het proces m.b.t. het voorzien in redelijke aanpassingen:

- Is de betreffende persoon met een handicap betrokken in alle stappen van het proces?
- Zijn de aanpassingen doeltreffend?
- Kan er een eenvoudige oplossing gevonden worden met minimale kosten?
- Wordt het eigenlijke probleem opgelost?
- Is de aanpassing overdraagbaar en geschikt voor het uitvoeren van andere taken binnen de organisatie?
- Is er een toegankelijke loopbaan uitgestippeld?
- Zijn er aanpassingen die voorgesteld worden die niet redelijk zijn?

Na het doorvoeren van de aanpassing is het essentieel om in opvolging en evaluatie van de aanpassingen te voorzien (Agefiph, 2000).

## **Tegemoetkomingen**

De verschillende regionale fondsen voor de sociale integratie van personen met een handicap<sup>23</sup> kunnen voorzien in tegemoetkomingen voor arbeidspostaanpassingen en hulpmiddelen.

## **Sensibilisering**

Het is belangrijk dat zowel werknemers werkgevers voldoende op de hoogte zijn van de verschillende aspecten van redelijke aanpassingen: de wetgeving, de verschillende hulpmiddelen, de mogelijkheid tot tegemoetkomingen vanuit de overheid, enz. De wetgeving m.b.t. redelijke aanpassingen is relatief recent en wellicht eerder weinig bekend, zodat de nodige informatieverspreiding wenselijk is. Dit vergt de nodige inspanningen van de overheid, belangenverenigingen, enz. Recent werd het initiatief genomen door een werkgroep samengesteld uit medewerkers van het Centrum voor Gelijkheid van kansen en racismebestrijding en de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg om een informatie- en duidingsbrochure voor werkgevers en werknemers uit te werken m.b.t. redelijke aanpassingen voor personen met een handicap.

## **1.7 Belangrijke aandachtspunten**

De bovenstaande paragrafen gaven een overzicht van de wetgeving m.b.t. redelijke aanpassingen. Dit begrip kent zijn oorsprong in de Angelsaksische rechtspraak en kent geen strikte

---

<sup>23</sup> Het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een handicap, l' Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées, La Service bruxellois francophone des personnes handicapées en de Dienststelle für Personen mit Behinderung.

definitie. Een redelijke Redelijk is wat geen onevenredige belasting veroorzaakt voor diegene waarop de aanpassingsplicht berust. Uiteindelijk zal de uitvoering van de wetgeving verder moeten bepalen of een aanpassing al dan niet redelijk is.

In wat volgt geven we een kort overzicht van een aantal belangrijke aandachtspunten m.b.t. redelijke aanpassingen. Het betreft zeker geen exhaustieve opsomming van aandachtspunten.

### 1.7.1 Sensibilisering m.b.t. redelijke aanpassingen

De federale antidiscriminatiewet biedt een wettelijke basis voor het voorzien van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap. Personen met een handicap hebben recht op deze aanpassingen en voor werkgevers is het een plicht. Deze rechten en plichten en de wetgeving terzake zijn wellicht door heel wat mensen nog weinig of niet gekend. Er is dus heel wat werk om informatie ter zake te verspreiden. De diverse belangenverenigingen spelen hierbij een belangrijke rol, maar ook vakbonden, werkgeversorganisaties, overheid, enz. Er is hieromtrent al heel wat nuttig werk verricht, maar blijvende aandacht is nodig. Een overzicht met voorbeelden van redelijke aanpassingen kunnen al heel wat duidelijkheid scheppen (zie o.a. GRIP, 2003a, 2003b, 2003c, dienst Emancipatiezaken<sup>24</sup>).

### 1.7.2 Preventief beleid

Heel wat van de belemmerende factoren voor personen met handicap kunnen wellicht ook opgevangen worden. We denken hierbij o.a. aan de toegankelijkheid van gebouwen, openbaar vervoer, enz. In plaats van curatief op te treden is meer aandacht nodig voor een preventief beleid t.a.v. deze belemmeringen.

### 1.7.3 Aftasten van de grenzen van het begrip

De bepaling van het begrip redelijke aanpassingen werd bewust open gelaten.. Het is wachten op de eerste juridische precedentes om een idee te hebben van de grenzen van het begrip. Dit zal met de nodige aandacht moeten opgevolgd worden.

### 1.7.4 Bevoegdheden

Er bestaat nog heel wat onduidelijkheden over de bevoegdheden van de verschillende federale en regionale wetgevingen m.b.t. redelijke aanpassingen. Welke wetgeving is voor welk toepassingsgebied geldig en welke niet? Hoe ver reikt de federale antidiscriminatiewet? Experts (o.a. GRIP, 2003a en 2003b; Huys, 2003) geven aan dat ook hier de rechtspraak meer duidelijkheid over zal moeten verschaffen. Voor de federale overheid geldt evenwel de federale antidiscriminatiewet.

### 1.7.5 Andere tewerkstellingsbevorderende maatregelen

#### **Systemen van loonkostensubsidies in de publieke sector**

---

<sup>24</sup> [www.emancipatiezaken.be](http://www.emancipatiezaken.be)



In strikte zin zijn loonkostensubsidies geen redelijke aanpassingen op zich (GRIP, 2003a). Wel kunnen zij belangrijk zijn voor het bevorderen van de tewerkstelling van personen met een handicap.

Werkgevers uit de privé sector in België kunnen voor de tewerkstelling van personen met een handicap gebruik maken van loonkostensubsidies: de CAO-26. Deze maatregel is bedoeld om de kosten die voortvloeien uit het rendementsverlies van een werknemer met een handicap te compenseren. De tegemoetkoming varieert van 0 tot 50% en wordt toegekend voor één jaar (maar is verlengbaar). Het vastleggen van het percentage rendementsverlies gebeurt door de Inspectie van de Sociale Wetten. De werknemers waarvoor een tegemoetkoming aangevraagd wordt moeten erkend zijn door één van de regionale fondsen. In Vlaanderen bestaat er naast de CAO-26 nog een andere loonkostsubsiemaatregel, namelijk de Vlaamse InschakelingsPremie. De doelstellingen en de modaliteiten van de VIP wijken enigszins af van de CAO-26.

In de publieke sector bestaan deze maatregelen niet. Er wordt dus een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de privé sector en de publieke sector. Men zou kunnen overwegen om deze maatregelen uit te breiden naar de publieke sector. Bollens (2004) wijst hierbij wel op het mogelijke gevaar van deadweight.

## **Supported Employment**

In wat voorafging werd reeds dieper ingegaan op het voorzien van persoonlijke assistenten op de werkvloer. Deze methodiek kan gebruikt worden voor de verschillende types van handicaps. Daarnaast wordt in een aantal landen gebruik gemaakt van een methodiek – Supported Employment – die voornamelijk van toepassing is voor personen met leerstoornissen of een mentale handicap. Belangrijke elementen in deze methodiek zijn de individuele begeleiding op de werkplek en opleiding op de werkplek. Naast begeleiding van de cliënt kan de jobcoach ook de begeleiding op zich nemen van de stafmedewerkers op de werkplek. De coaching en de begeleiding moeten gebeuren op maat van de betrokken werknemer. De begeleiding kan zowel door een interne als door een externe opgenomen worden. In Wallonië wordt reeds gebruik gemaakt van de zogenaamde Tutorat. Het verdient aanbeveling om mogelijkheden en voorwaarden te creëren voor het (verder) uitwerken van deze methodieken. Buitenlandse voorbeelden geven aan dat op termijn zowel het individu als de werkgever en de gemeenschap baten kunnen hebben van deze methodieken.

### 1.7.6 De wetgeving is een stok achter de deur

Huys (2003) geeft aan dat er nood is aan sensibilisering en ondersteuning van besturen, werkgevers, aanbieders van diensten, enz. Deze partijen moeten er van overtuigd zijn dat personen met een handicap evenwaardig kunnen werken en deelnemen, indien nodig met redelijke aanpassingen. Huys (2003) stelt dat er voor de federale overheid heel wat mogelijkheden zijn voor de uitbouw van een flankerend beleid ter ondersteuning van het emancipatieproces van personen met een handicap, zoals o.a. het vervullen van een voorbeeldfunctie als werkgever, het uitwerken van een wettelijke regeling die voorkomt dat ambtenaren te snel om medische redenen op vervroegde pensionering worden gesteld, fiscale maatregelen m.b.t. investeringen in toegankelijkheid, enz.

### 1.7.7 Ongelijkheid moet op verschillende domeinen aangepakt worden

Wil men de tewerkstelling van personen met een handicap bevorderen, dan volstaat het niet om enkel werk te maken van de tewerkstellingsbevorderende maatregelen. Maar zal men tal van belemmerende factoren moeten aanpakken. Hierbij kan ondermeer gedacht worden aan<sup>25</sup>:

- Het bieden van gelijke kansen in het onderwijs (bv. Buso).
- Uitwerken van voldoende maatregelen m.b.t. mobiliteit.
- Wegnemen van hindernissen m.b.t. medische keuringen.
- Voorzien in redelijke aanpassingen en opvangen van rendementsverlies.
- Aanpassing van wetgeving m.b.t. vervroegde pensionering omwille van een ziekte of handicap.
- Enz.

## **1.8 Geraadpleegde bronnen**

### 1.8.1 Schriftelijke en elektronische bronnen

Agefiph (2000), *L'aménagement des situations de travail pour l'emploi des personnes handicapées, Synthèse et pratiques*, nr. 1 avril 2000.

Bollens J. (2004), *Expertrapport naar aanleiding van de bestuurlijke herorganisatie van de deelbevoegdheid 'arbeid en handicap'*, HIVA, KULeuven.

Brodwin M., Parker R.M., DeLaGarza D. (2003), *Disability and Accomodation. In Work and disability: Issues and Strategies in Career Development and Job Placement*, Szymanski E.M. & Parker R.M. (Eds.), pro-ed: Texas.

Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding (2004), Jaarverslag 2003. Aflaadbare tekst: <http://www.antiracisme.be/>

Coble-Temple A., Mona L.R. & Bleecker T. (2003), *Accessing personal assistance services in the workplace: Struggles and successes*, *Journal of vocational rehabilitation*, 18 (2), pp. 113-123.

Federale overheid (25 februari 2003), *Wet ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding*, Belgisch Staatsblad, publicatiedatum 17 maart 2003.

GRIP (2003a), Algemene beleidsnota: Redelijke aanpassing, een aanzet voor de praktijk. Aflaadbare tekst: <http://www.gripvzw.be/pdfs/Alg.%20beleidsnota%20RA.pdf>

---

<sup>25</sup> Mondelinge toelichting door Dhr. J. Huys.

GRIP (2003b) 'Inleiding tot redelijke aanpassingen'. Aflaadbare tekst:  
<http://www.gripvzw.be/pdfs/Inleidende%20tekst%20Redelijke%20aanpassing.pdf>

GRIP (2003c), Voorbeelden redelijke aanpassingen op het vlak van werkgelegenheid.  
Aflaadbare tekst:  
<http://www.gripvzw.be/pdfs/Voorbeelden%20RA%20op%20vlak%20van%20tewerkstelling.pdf>

Huys J. (2003), Het niet voorzien van redelijke aanpassingen voor de persoon met een handicap is een vorm van discriminatie, Tijdschrift voor Sociaal Recht nr 3, p. 388-429.

Ministerie van de Franse Gemeenschap (19 mei 2004), Decreet houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling, Belgisch Staatsblad, publicatiedatum 7 juni 2004.

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (8 mei 2002), Decreet houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt, Belgisch Staatsblad 26 juli 2002.

Ministerie van het Waalse Gewest (27 mei 2004). Decreet betreffende de gelijke behandeling inzake tewerkstelling en beroepsopleiding, Belgisch Staatsblad, publicatiedatum 23 juni 2004.

Turner E. (2003a), Using a personal assistant in the workplace, Journal of vocational rehabilitation, 18 (2), pp. 81-86.

## 1.8.2 Websites

GAMAH: <http://www.gamah.be>

Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap vzw : <http://www.gripvzw.be>

Greet van Gool: <http://www.vangool.fgov.be/2/fr08-realisierties.htm>

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dienst Emancipatiezaken:  
<http://www.emancipatiezaken.be>

Toegankelijkheidsbureau <http://www.toegankelijkheidsbureau.be>

## 2 REDELIJKE AANPASSINGEN BIJ SELECTIE<sup>26</sup>

### 2.1 Inleiding

In de context van een selectieprocedure kunnen aanpassingen aan de procedure of aanpassing van specifieke selectie-instrumenten noodzakelijk zijn om gelijke kansen te garanderen voor personen met een handicap. Net als bij aanpassingen van de werkplek stelt zich ook hier de vraag welke aanpassingen redelijk zijn en welke de mogelijke knelpunten zijn. De federale Antidiscriminatiewetgeving biedt een wettelijke basis voor de voorziening in redelijke aanpassingen<sup>27</sup>.

Bij selectie stelt zich het specifieke probleem dat er vaak gebruik gemaakt wordt van gestandaardiseerde instrumenten die toelaten om kandidaten onderling te vergelijken. Aanpassingen aan deze instrumenten of in de wijze waarop ze afgenomen worden, zouden een effect kunnen hebben op de standaardisatie en de normering ervan. Het voorzien van aanpassing bij selectie vergt dan ook de nodige expertise. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op dit thema.

Voor de uitwerking van dit hoofdstuk hebben we ons gebaseerd op verschillende invalshoeken en informatiebronnen zoals de psychologische testtheorie en theorie m.b.t. werving en selectie, onderzoek m.b.t. de selectie van personen met een handicap (o.a. Andriessen et al., 2003), de selectiepraktijk binnen Selor, richtlijnen die binnen de Canadese overheid worden gebruikt, enz.

In het eerste deel van dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de selectiepraktijk van Selor, het selectiebureau van de federale overheid. Concreet wordt de stand van zaken van twee projecten m.b.t. personen met een handicap besproken: (1) een nieuwe procedure voor competentiemetingen van personen met een handicap en (2) rekrutering en selectie van personen met een handicap. In de volgende delen van dit hoofdstuk wordt ondermeer aandacht besteed aan een aantal knelpunten in selectieprocedures voor personen met een handicap. Het laatste deel van dit hoofdstuk formuleert een aantal belangrijke aandachtspunten voor de werving en selectie van personen met een handicap.

### 2.2 Selor<sup>28</sup>

#### 2.2.1 Situering

Selor is het selectie- en oriëntatiebureau van de federale overheid. Naast werving en selectie van kandidaat-ambtenaren, is Selor o.a. verantwoordelijk voor het afleveren van bewijzen

---

<sup>26</sup> In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de algemene context van selectie. Er wordt hierbij abstractie gemaakt van de verschillende niveau's binnen het ambtenarenstatuut en het onderscheid tussen statutairen en contractuelen.

<sup>27</sup> Voor de inhoud en de achtergrond van de wetgeving m.b.t. redelijke aanpassingen verwijzen we naar het hoofdstuk m.b.t. redelijke aanpassingen.

<sup>28</sup> Met dank aan Vincent Van Malderen (Selor) voor het ter beschikking stellen van de nodige informatie voor het schrijven van deze paragraaf.

van taalkennis, het beheer van de interne arbeidsmarkt<sup>29</sup>, de competentiemetingen binnen de federale overheid en de loopbaanselecties. Om een idee te geven van de omvang van de selecties en de competentiemetingen geven we enkele cijfers.

- In 2003 namen een kleine 25 000 mensen bij Selor deel aan wervingsselectie<sup>30</sup>; ongeveer het dubbele hiervan schreef zich in voor deze selectie (Jaarverslag Selor 2003). In 2003 werden slechts 2 mindervaliden aangeworven via Selor.
- In april 2003 hadden ongeveer 8000 ambtenaren van niveau C deelgenomen aan de pc-vaardighedentests en 3000 aan de postbakoefening. De slagingspercentages bedroegen respectievelijk 47% en 78%.

Selor heeft zich geëngageerd tot het uitwerken van een diversiteitsbeleid. Het bewustzijn hiervoor kwam zowel Top down (bv. de directie die mogelijkheden van diversiteit zag) als Bottom-up (bv. concrete vragen vanuit de werkvloer) tot stand. Concreet werd in het najaar van 2003 een verantwoordelijke voor het diversiteitsbeleid aangesteld. Zijn werkzaamheden resulteerden o.a. in de ontwikkeling van een nieuwe procedure voor competentiemetingen bij personen met een arbeidshandicap. In de nabije toekomst wordt een gelijkaardig project opgestart waarin een procedure zal uitgewerkt worden voor het testen van personen met een handicap. In wat volgt wordt eerst de recent uitgewerkte procedure voor competentiemetingen bij personen met een handicap beschreven. Vervolgens wordt de selectieprocedure van Selor van naderbij bekeken en worden een aantal aandachtspunten geformuleerd.

## 2.2.2 Competentiemetingen van arbeidsgehandicapten bij Selor

### **Inleiding**

Sinds een jaar kunnen ambtenaren van niveau B en C vrijwillig deelnemen aan competentiemetingen bij Selor. Deze metingen gaan na of een ambtenaar over de nodige competenties beschikt om zijn functie naar behoren uit te oefenen. De meting bestaat uit 2 componenten: een PC-vaardighedentest (3 delen) en een postbakoefening. Ambtenaren die slagen voor de competentiemetingen<sup>31</sup> hebben recht op een competentietoelage gedurende een bepaalde geldigheidsperiode. Personen die niet slagen krijgen een persoonlijk ontwikkelingsplan en kunnen in hetzelfde jaar een tweede maal deelnemen aan de competentiemeting.

---

<sup>29</sup> Ambtenaren die hun carrière een nieuwe wending willen geven kunnen een overplaatsing aanvragen naar een betrekking van dezelfde graad als hun huidige graad, naar een betrekking van een graad van dezelfde rang, of naar een vacante bevorderingsbetrekking, met of zonder een vergelijkende selectie die toegang geeft tot het hogere niveau of voor een selectie voor verhoging in graad.

<sup>30</sup> De helft van de selecties had betrekking op statutaire functies van niveau 1.

<sup>31</sup> Slagen= de norm halen die vooropgesteld werd voor het overeenkomstige niveau.

## Nood aan een nieuwe procedure

Deelnemen en slagen voor de competentiemetingen bleek voor heel wat personen met een handicap zonder redelijke aanpassingen geen evidentie. Bijgevolg werd een nieuwe procedure voor personen met een arbeidshandicap uitgewerkt, waarin nagegaan wordt welke aanpassingen moeten voorzien worden.

Twee grote redenen lagen aan de basis van de uitwerking van deze procedure:

- Er was geen eenduidigheid over welke aanpassing in welke situaties noodzakelijk zijn (cf. willekeur).
- Verlenen van vrijstellingen aan personen met een handicap is problematisch. Personen met een handicap en belangenorganisaties opteren liever voor een test met aanpassingen dan voor een voorkeurs situatie. Bovendien zou een vrijstelling een wijziging van het Koninklijk Besluit vragen en zou het gelijkheidsprincipe (t.o.v. andere deelnemers) geschaad kunnen worden.

In de loop van juni 2004 gebeurt een ruimere testfase van de nieuwe procedure. De procedure werd ontwikkeld na consultatie van diverse belangengroepen en een eerste testfase met visueel gehandicapten.

## Inhoud van de nieuwe procedure

De nieuwe procedure voor personen met een handicap verloopt volgens een aantal stappen.

(1) Personen met een handicap die willen deelnemen aan de competentiemetingen ontvangen een aanvraagformulier waarop gevraagd wordt naar de specifieke aard van de handicap (met een bewijs ervan). Hierbij kan de betrokkene aangeven of hij/zij specifieke aanpassingen/hulpmiddelen gebruikt om te werken met zijn/haar computer<sup>32</sup>.

(2) Op basis van de informatie op het aanvraagformulier wordt bepaald of er aanpassingen nodig zijn voor deelname aan de competentiemetingen en op welke manier deze dienen te gebeuren. Om dit proces op een vlotte en een min of meer gestandaardiseerde manier te laten verlopen worden de aanpassingen bepaald op basis van stroomschema waarin 3 grote groepen van handicaps worden onderscheiden: visuele handicaps, auditieve handicaps en motorische handicaps.

Op basis van de aard van de handicaps en het gebruik van hulpmiddelen worden verschillende mogelijkheden aangeboden om deel te nemen aan de competentietesten.

Voor personen met een handicap die niet tot de drie onderscheiden categorieën behoort (bv. mentaal, psychisch, ...) werd geen stroomschema uitgewerkt. Voor iedere persoon met een handicap die tot deze groep behoort zal individueel gezocht worden naar gepaste redelijke aanpassingen. Indien nodig wordt hierbij de hulp van experts ingeroepen<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> De competentiemetingen worden afgenomen per computer.

<sup>33</sup> Voor personen met dyslexie kunnen bijvoorbeeld specifieke ICT-hulpmiddelen voorzien worden.

(3) Personen met een visuele handicap die een hulpmiddel gebruiken om te werken met een computer kunnen hiervan gebruik maken bij de competentietesten. Visueel gehandicapten die geen hulpmiddel gebruiken krijgen wel individuele begeleiding. Er wordt geen tijdslimiet gebruikt indien de persoon omwille van zijn handicap significant meer tijd nodig heeft bij PC-gebruik.

Bij de auditieve handicaps wordt een onderscheid gemaakt tussen personen met een spraakstoornis en personen met een hoorstoornis. Gehoorgestoorden krijgen individuele begeleiding bij het afleggen van de testen en krijgen de testinstructies op pancartes aangeboden. Spraakgestoorden krijgen eveneens individuele begeleiding.

Personen met een motorische handicap die gebruik maken van specifieke hulpmiddelen kunnen indien mogelijk deze gebruiken bij het afleggen van competentiemetingen. Indien er omwille van de handicap significant meer tijd nodig is voor het afleggen van de testen wordt er geen tijdslimiet gebruikt. Voor de anderen wordt individuele begeleiding voorzien.

Omdat een ruimere toetsing van de nieuwe procedure bij een 50-tal personen met een handicap gepland is voor de juni 2004, kan er nog geen evaluatie gemaakt worden van deze testfase.

### 2.2.3 Werving en selectie van personen met een handicap bij Selor

#### **Inleiding**

Naar analogie met de procedure die ontwikkeld werd voor de competentiemetingen wil men in de loop van 2004 een procedure ontwikkelen voor de werving en selectie van personen met een handicap.

Tot op heden verliep de procedure als volgt:

- Een arbeidsgehandicapte die wil deelnemen aan selectie maakt zelf kenbaar dat hij/zij een handicap heeft.
- Naargelang de aard van de handicap kan een aanpassing al dan niet toegestaan worden.
- Deze beslissing verschilt van geval tot geval en verschilt van selecteur tot selecteur.
- De aanpassingen, die na een positieve beslissing kunnen doorgevoerd worden, verschillen van situatie tot situatie.

Het is duidelijk dat deze werkwijze weinig garanties biedt tot uniformiteit: de aanpassingen verschillen op basis van individuele beslissingen door bevoegde selectieverantwoordelijken. De nog te ontwikkelen procedure zou deze willekeur moeten opvangen.

## Het gebruikte testinstrumentarium

In overleg met de stafdienst P&O van de FOD die Selor om een selectie verzoekt, legt een projectverantwoordelijke van Selor vast welke proeven zullen gebruikt worden. In een aantal situaties (bv. bij veel sollicitanten) kan besloten worden om voorafgaandelijk een extra proef te organiseren.

In de reglementen van Selor werd vastgelegd dat het kan volstaan om één proef af te nemen. Men heeft de keuze uit volgende proeven: schriftelijk (open vragen of meerkeuze vragen), geïnformatiseerd, mondeling, praktisch of een assessment.

Selor beschikt over een 16-tal geïnformatiseerde proeven<sup>34</sup> die verschillende aspecten meten zoals administratieve nauwkeurigheid, redeneervaardigheden, talenkennis, verbaal begripvermogen, leervermogen, deductief redeneren, probleemoplossend vermogen, enz. Voor alle deze testen geldt een tijdslimiet of een doorlooptijd. Naast deze instrumenten wordt o.a. gebruik gemaakt van persoonlijkheidsvragenlijsten, praktische en mondelinge oefeningen en een aantal assessmentproeven (bv. in-basket oefeningen, groepsdiscussies, enz.).

## Werkplan voor de nieuwe procedure

Voor de uitwerking van de nieuwe procedure worden vijf stappen voorzien. De eerste fase beoogt het in kaart brengen van de verschillende testen, handicaps en aanpassingen die ooit werden gedaan. Een interne Selor-werkgroep zal hierrond samenwerken. De informatie die in deze fase verzameld werd zal gebruikt worden om een voorlopig model uit te werken. In een volgende fase zal dit model voorgelegd worden aan experts en belangenvereniging. In de laatste fase zal de nieuwe procedure getest worden.

## Bemerkingen

In de volgende delen van dit hoofdstuk zullen we dieper ingaan op een aantal aspecten i.v.m. redelijke aanpassingen in selectieprocedures. In eerste instantie zullen een aantal theoretische beschouwingen gemaakt worden. Hierbij zal de link gemaakt worden naar de concrete selectiepraktijk binnen Selor.

## 2.3 (On)Gelijke kansen

### 2.3.1 Bewuste en Onbewuste discriminatie bij selectie

Indien er aan een selectieprocedure meer kandidaten deelnemen dan er plaatsen zijn is het logisch dat sommige kandidaten verkozen worden boven anderen. Selectie impliceert dus exclusie. Dit is geen probleem indien de selectie gebeurt op basis van jobrelevante criteria (Cascio, 1998). Selectieprocedures zijn er immers per definitie op gericht om op basis van functie-relevantie criteria de geschiktheid van een persoon voor een bepaalde functie te beoordelen.

---

<sup>34</sup> Minimale set van procedures: Module de selectieproeven, versie 27/05/2003.



Wanneer de selectieprocedure er voor zorgt dat groepen van personen die net als anderen beantwoorden aan deze functierelevante criteria toch systematisch negatiever worden beoordeeld is er wel een probleem. In dat geval spelen er naast de functierelevante criteria ook andere elementen (bv. leeftijd, geslacht, herkomst, handicap, enz.) een bepalende rol in de selectie en is er sprake van discriminatie. Discriminatie kan zowel bewust als onbewust gebeuren (Cascio, 1998; Andriessen et al., 2003).

Bij bewuste discriminatie is er de bewuste intentie om te discrimineren. Dit is niet het geval bij onbewuste discriminatie. Onbewuste discriminatie treedt bijvoorbeeld op wanneer testprocedures die voor iedereen (tergoedertrouw) toegepast worden, leiden tot verschillende uitkomsten tussen leden van verschillende groepen en wanneer blijkt dat deze verschillen niet gerelateerd zijn met jobsucces (Cascio, 1998). Bijvoorbeeld, een persoon die slechtziend is zou systematisch slechter kunnen scoren tijdens een selectieprocedure indien er geen aangepast (bv. vergroot) testmateriaal wordt aangeboden. Met aangepast testmateriaal zou deze persoon mogelijk wel voldoen aan de vooropgestelde criteria.

Discriminatie is een reëel gevaar indien men geen zicht heeft op potentiële beïnvloedende factoren. Bij personen met een handicap is het niet ondenkbeeldig dat de testcores beïnvloed kunnen worden door de aard van hun handicap:

- Zo kan een persoon met een visuele handicap meer tijd nodig hebben om bepaalde testinstructies te lezen. Bij testen met een tijdslimiet zal het resultaat hier negatief door beïnvloed worden.
- Testinstructies die auditief aangeboden worden kunnen een probleem vormen voor personen met een auditieve handicap. Dit zou opgevangen kunnen worden door visueel aangeboden instructies. Anderzijds kunnen de instructies te complex zijn en kan het extra tijd vragen om de instructies te verwerken.
- Enz.

### 2.3.2 Gelijkheid van middel versus gelijkheid van kansen bij selectie

Moet men bij selectie streven naar gelijkheid van middel of gelijkheid van kansen? Wanneer men gelijkheid in selectie opvat als gelijkheid van middel betekent dit dat alle deelnemers dezelfde stappen binnen een selectieproces doorlopen (standaardisatie). Op het einde van het proces wordt bepaald welke kandidaat geschikt is. Gelijkheid van kansen daarentegen gaat ervan uit dat alle deelnemers gelijke kansen moeten krijgen om te slagen in een selectieproces. Dit impliceert dat het principe van gelijkheid van middel niet altijd gerealiseerd kan worden: voor personen met een handicap kunnen er aanpassingen van testen en procedures nodig zijn om gelijke kansen te garanderen (Andriessen et al., 2003). Deze aanpassingen moeten wel zo gekozen worden dat vergelijkbaarheid tussen kandidaten mogelijk is (cf. standaardisatie en normering van testen).

Binnen de Canadese overheid heeft de Public Service Commission<sup>35</sup> duidelijke standaarden uitgewerkt voor werving en selectie van personen met een handicap.<sup>36</sup> In de 'Standards for Selection and Assessment (2001)' wordt duidelijk gesteld dat gelijkheid in beoordeling niet

---

<sup>35</sup> In de cases werd reeds uitvoerig aandacht besteed aan de case Canada.

<sup>36</sup> Guidelines for Assessing Persons with Disabilities.

noodzakelijk impliceert dat dezelfde instrumenten of bronnen van informatie moeten gebruikt worden voor alle kandidaten.

*‘... the use of different assessment methods or sources of information for different candidates must be justified on the basis that such differential usage provides for a more accurate assessment and that the information gathered from these different methods or sources is comparable.’*

In de richtlijnen wordt duidelijk gekozen voor gelijke kansen in termen van uitkomst. Waar nodig moeten wijzigingen in de gebruikte selectietechnieken toegestaan worden.

## **2.4 Aanpassen van selectieproeven**

### **2.4.1 Inleiding**

Naargelang de aard van de handicap kunnen verschillende storende factoren een invloed hebben op de testprestaties van deelnemers aan selectieproeven. Heel wat van deze factoren die een bron van discriminatie kunnen vormen kunnen mogelijk opgevangen worden door redelijke aanpassingen te voorzien. Binnen de context van selectie is het vrijwel onmogelijk om deze redelijke aanpassingen vast te leggen in standaardoplossingen: er zijn niet alleen verschillende types van handicaps, maar iedere type wordt ook nog eens gekenmerkt door een enorme diversiteit. Voor de ene persoon zijn er bijvoorbeeld specifieke aanpassingen nodig om te antwoorden op een test, een andere persoon heeft nood aan extra pauzes bij het afleggen van selectieproeven, voor nog een andere persoon zijn er geen aanpassingen nodig, enz. Daarnaast zullen de verschillende elementen waaruit een selectieprocedure opgebouwd is (bv. een intelligentietest, een persoonlijkheidsvragenlijst, een assessment center, een gesprek, enz.) verschillen naargelang de aard van de functie waarvoor getest wordt.

Deze complexiteit zorgt voor enorme uitdagingen bij het toepassen van redelijke aanpassingen bij selectieprocedures. Domino (2000) stelt dat aanpassingen bij het testen van personen met een handicap vaak berusten op ‘common sense’. Toch is het essentieel om deze aanpassingen met de nodige expertise door te voeren:

- Gelijke kansen voor personen met een handicap kunnen enkel gegarandeerd worden indien er een zorgvuldige afweging gebeurt van de criteria waarop getest moet worden en de meest geschikte redelijke aanpassing.
- Het aanpassen van selectieproeven (de inhoud, de afname, enz.) kan effecten hebben naar de vergelijkbaarheid van resultaten.

In sectie 4.2 wordt dieper ingegaan op deze laatste argumentatie.

### **2.4.2 Gestandaardiseerde testprocedures**

Standaardisatie van selectieinstrumenten en procedures is vanuit psychometrisch oogpunt cruciaal voor een correcte interpretatie van testcores en voor de geldigheid van de beslissingen die gebaseerd zijn op deze scores. Standaardisatie van de testafname laat toe om scores van verschillende personen met elkaar te vergelijken en groepsnormen op te stellen zodat men mensen kan positioneren in verhouding met een referentiegroep (o.a. Hofstee,

1981; Andriessen et al., 2003). Normen vormen de basis voor de interpretatie van ruwe test-scores van een persoon of groep ten opzichte van een omschreven populatie van personen of groepen. Deze normen kunnen verschillen naargelang de normgroep, m.a.w. de lat hoeft niet voor iedereen even hoog te liggen. Normen kunnen bijvoorbeeld gespecificeerd zijn naar bijvoorbeeld vooropleiding, leeftijd, doelgroep, enz. (o.a. Hofstee, 1981; NIP, 1988, Andriessen et al., 2003).

Andriessen et al. (2003) geven een concreet voorbeeld van standaardisatie: Bij een intelligentietest kan de snelheid waarmee iemand een aantal testitems oplost samenhangen met intelligentie, daarom zal men bij intelligentiemetingen de testduur standaardiseren met een tijdslimiet zodat deze factor geen storende invloed kan hebben op de testscore.

Aanpassingen van testen (of de manier waarop deze aangeboden worden) voor personen met een handicap kunnen een invloed hebben op de standaardisatie ervan. De Internationale Testcommissie (ITC, 2001) geeft aan dat het aanbrengen van wijzingen aan een test of aan de manier waarop de test wordt afgenomen, het nodige professionele inzicht vergt. Hoewel in theorie een gewijzigde versie van een test vergelijkbaar zou moeten zijn met de standaardversie van de test, kan dit in de praktijk vaak moeilijk te realiseren zijn. Hiervoor zou je de gewijzigde versie van een test moeten normeren op een bepaalde groep van personen. Probleem is dat hiervoor een grote groep van respondenten nodig is. Bij personen met een handicap stelt zich dus het probleem dat er voor de normering van een aangepaste versie van een test voldoende grote groepen van personen met dezelfde handicap zouden moeten deelnemen.

Aanpassingen kunnen er dus voor zorgen dat gestandaardiseerde testen niet meer voldoen aan de standaardisatievoorwaarden. Dit impliceert dat het moeilijker zou kunnen worden om testcores van personen te gaan vergelijken. De ITC (2001) geeft aan dat de testgebruiker zich best kan laten leiden door gegevens die al beschikbaar zijn over bijvoorbeeld de effecten van het veranderen van de tijdslimiet, het gebruik van braille of auditieve instructies, enz. Ze wijzen erop dat, indien volledige standaardisatie van een aangepaste testversie niet mogelijk is, het aan te bevelen is om op beperkte schaal te testen.

Toch hoeft het aanpassen van een test geen probleem te zijn. Indien de handicap van een persoon bijdraagt aan de variantie in testcores die niet relevant is voor het gemeten begrip, moeten aanpassingen (bv. wijzigingen in testcondities, gebruiken van meer geschikte testen) ertoe leiden dat deze niet relevante bronnen van variantie geëlimineerd worden (ITC, 2001). Wanneer de handicap daarentegen bijdraagt tot variantie in de scores die relevant zijn voor het te meten begrip, zal iedere aanpassing van de test de bruikbaarheid van de testcores aantasten.

Het aantal studies waarin de effecten van aanpassingen van testen voor personen met een handicap op de validiteit en de betrouwbaarheid van deze testen onderzocht werden is eerder beperkt (Domino, 2000). Dit hiaat is grotendeels te wijten aan de beschikbaarheid van eerder beperkte en atypische steekproeven voor onderzoek. Een valideringsonderzoek vereist immers grote en representatieve steekproeven. In de literatuur worden een aantal voorbeelden gegeven van onderzoeken in de USA naar de effecten van aanpassingen van testen (zie o.a. Willingham et al., 1988; Domino, 2000, Andriessen et al., 2000). De resultaten van de verschillende studies zijn niet éénduidig. Willingham et al. (1988) vonden bijvoorbeeld geen grote verschillen tussen de standaardversie en de aangepaste versie van de SAT en de

GRE.<sup>37</sup> In andere onderzoeken werden voor een aantal aangepaste testen wel verschillen gevonden.

### 2.4.3 Redelijkheid versus gelijkheid

Er is een duidelijk verschil tussen aanpassingen van individueel onderzoek en aanpassingen bij collectieve testen. Bij individueel onderzoek kan men zonder meer de procedure afstemmen op de mogelijkheden en noden van de onderzochte persoon (ITC, 2001). Bij collectieve testafnames is meer voorzichtigheid geboden. Zo resulteren de selectieprocedures van Selor in een rangorde tussen de verschillende kandidaten. Bij de competentiemetingen daarentegen dient enkel individueel een bepaalde norm gehaald te worden. Het al dan niet voorzien van aanpassingen bij selectie heeft dus meer verstrekkende gevolgen hebben.

In de context van selectie is het dan ook belangrijk om een evenwicht te vinden tussen ‘redelijke aanpassingen’ en het gelijkheidsprincipe. Redelijke aanpassingen moeten personen met een handicap toelaten om met gelijke wapens te strijden tijdens een selectieprocedure. Anderzijds kunnen andere betrokkenen de verschillen in behandeling als oneerlijk ervaren (ITC, 2001). De Internationale Test Commissie (2001) geeft een voorbeeld over het verschaffen van extra tijd om een test op te lossen

*“Wanneer bijvoorbeeld aan personen met een handicap een ruimere testtijd wordt gegeven, dan zullen ze zich ervan bewust zijn dat ze ‘anders’ behandeld worden, terwijl de anderen de extra tijd als een oneerlijk voordeel kunnen beleven.”*

Gelijkheid en eerlijkheid zijn essentiële principes in het selectiegebeuren. Gelijkheid en eerlijkheid moet betrekking hebben op alle kandidaten in een selectieprocedure. Dit impliceert dat het aanpassen van specifieke elementen in een selectieprocedure voor personen met een handicap doordacht moet gebeuren zodat ze noch benadeeld, noch bevoordeeld zijn t.o.v. de andere kandidaten.

### 2.4.4 Verschillende vormen van aanpassingen

#### **Verschillende vormen van één test**

In principe kan men vier verschillende types van testen onderscheiden om een bepaald criterium te meten bij personen met een handicap in relatie tot valide personen (Domino, 2000):

- Testen die ontwikkeld werden voor de populatie worden gewoon gebruikt bij het toetsen van een persoon met een bepaalde handicap.
- Testen die ontwikkeld werden voor de populatie worden gebruikt bij het toetsen van een persoon met een bepaalde handicap. Bij de interpretatie van de testresultaten worden aparte normeringstabellen gebruikt voor personen met een bepaalde handicap.
- Testen die aangepast worden naar gelang de aard van de handicap (bv. In braille, vergrotingen, enz.).

---

<sup>37</sup> De SAT en de GRE zijn testen die afgenomen worden als toelating voor hoger onderwijs.

- Testen die specifiek voor een doelgroep van personen met een handicap ontwikkeld worden.

Uit wat voorafging bleek reeds dat het vastleggen van specifieke normen voor personen met een handicap geen evidentie is. In wat volgt wordt aandacht besteed aan het aanpassen van testen naargelang de aard van de handicap.

### **Drie categorieën van aanpassingen van een test**

Grosso modo worden een drietal categorieën onderscheiden van aanpassingen aan testen: (1) aanpassingen van het testmedium (de wijze waarop getest wordt); (2) aanpassingen van tijdslimieten; en (3) aanpassingen van de testinhoud (Domino, 2000).

Voorbeelden van aanpassingen van het medium waarmee getest wordt zijn het gebruik van braille, uitvergrotingen van documenten, audiomateriaal, enz. Op het eerste zicht stellen er zich geen grote psychometrische problemen voor deze aanpassingen. In bepaalde situaties zouden zich toch problemen kunnen stellen: zo kan een lange schriftelijke testinstructie moeilijker te begrijpen zijn wanneer ze voor een persoon met een visuele handicap wordt voorgelezen. Deze aanpassing zou dus een negatief effect kunnen hebben op de testresultaten.

Een tweede grote categorie van aanpassingen zijn aanpassingen van de tijdslimiet. Het aanpassen van tijdslimieten voor testen waarbij snelheid een belangrijke rol speelt kan psychometrische problemen veroorzaken (Domino, 2000). Bij deze testen zullen heel wat kandidaten alle vragen /items niet kunnen oplossen binnen de voorziene tijd. Naargelang de aard van de handicap zullen heel wat personen met een handicap extra tijd nodig hebben om deze testen af te leggen. Anderzijds zou het voorzien van extra tijd een extra (onevenredig) voordeel kunnen betekenen ten opzichte van andere kandidaten. In de literatuur wordt er op gewezen dat het vermijden van testen waarbij de snelheid cruciaal is wellicht de beste aanpassing is voor dit soort van testen (Domino, 2000).

Een laatste groep van aanpassingen zijn aanpassingen van de inhoud van een test. Deze aanpassingen kunnen wellicht de grootste psychometrische problemen veroorzaken. Het aanpassen of weglaten van bepaalde items kan een impact hebben op de betrouwbaarheid en de validiteit van een test.

Personen met een handicap zelf en de verschillende belangenverenigingen voor personen met een handicap zijn wellicht het best geplaatst om aan te geven welke behoeften er zijn en in welke mate specifieke aanpassingen hieraan tegemoet kunnen komen. De Internationale Test Commissie (2001) geeft aan dat het vaak volstaat om de testomgeving aan te passen, aanpassen van de test zelf is in de meeste gevallen niet nodig.

### **Diversiteit naar aard van de handicap**

In de inleiding van deze paragraaf werd er reeds op gewezen dat het aanpassen van selectieproeven een complex gegeven is omwille van de diversiteit in handicaps. Naar gelang de aard en de ernst van een handicap kunnen zich verschillende problemen stellen bij deelname aan selectieproeven. Het is een onmogelijke opgave om alle mogelijke knelpunten en vereiste aanpassingen exhaustief op te lijsten. In wat volgt zullen we toch voor een aantal verschillende handicaps belangrijke knelpunten en aandachtspunten beschreven. We baseren

ons voor deze paragraaf ten dele op de indeling in handicaps van de Public Service Commission in Canada<sup>38</sup> en Domino (2000).

### *VISUELE HANDICAP*

Heel wat testen die standaard in een selectieprocedure gebruikt worden maken gebruik van visuele testitems (bijvoorbeeld psychotechnische testen). Voor een aantal testen wordt gestandaardiseerd visueel testmateriaal gebruikt. Voor personen met een visuele handicap kan dit serieuze problemen opleveren. Braille leesregels kunnen bijvoorbeeld geen foto's herkennen.

Welke redelijke aanpassingen geschikt zijn voor een persoon met een visuele handicap verschilt van persoon tot persoon en is afhankelijk van de aard van de visuele handicap: aanpassingen voor de ene kunnen niet geschikt zijn voor een andere kandidaat. Voor een slechtziende persoon zou het bijvoorbeeld in een aantal gevallen voldoende kunnen zijn dat testformulieren vergroot worden, voor anderen is het bijvoorbeeld nodig om de test in braille aan te bieden. Wanneer elementen in braille aangeboden worden zal bovendien moeten nagegaan worden of de geteste persoon over voldoende brailleleesvaardigheden beschikt om een test af te leggen.

Eenvoudige testitems zou men ook mondeling kunnen aanbieden. Voor meerkeuzevragen met meerdere antwoordmogelijkheden is het evenwel niet zo evident voor de geteste persoon om de verschillende antwoordmogelijkheden te onthouden.

Voor personen met een visuele handicap zullen meestal aanpassingen nodig zijn van de vorm waarin de test wordt afgenomen. Deze aanpassingen vragen vaak ook meer tijd om een test af te leggen. Het volstaat dus niet om alleen aanpassingen door te voeren aan de manier waarop de test aangeboden wordt. Testen waarbij de snelheid waarmee een aantal items beantwoord worden cruciaal is, zijn dan ook weinig geschikt voor personen met een visuele handicap.

### *AUDITIEVE HANDICAP*

Net zoals voor visuele handicaps is er een grote verscheidenheid aan auditieve handicaps. Deze verscheidenheid maakt het aanpassen van selectieprocedures tot een complex gegeven. Er is niet enkel verscheidenheid in de mate waarin een persoon een hoorstoornis heeft (varieert van matig tot doofheid), maar ook in het tijdstip waarop de auditieve handicap verworven werd (bij de geboorte, op latere leeftijd, enz.).

Bij personen die doof geboren werden of hun doofheid verworven hebben op een erg jonge leeftijd (voor hun spraakvaardigheden ontwikkeld werden) zijn de taalvaardigheden vaak onvolledig ontwikkeld. Zo kan het dat naast de verbale taal ook de vaardigheden om te lezen en te schrijven onvoldoende ontwikkeld kunnen zijn (gebarentaal maakt bovendien gebruik van een andere syntax dan de Nederlandse taal). Dit is een belangrijk aandachtspunt bij het testen van personen met een auditieve handicap: bijvoorbeeld bij het meten van intelligentie zouden non-verbale intelligentietesten de voorkeur moeten krijgen op verbale testen. Bij personen met een auditieve handicap zouden de scores op non-verbale testen normaal verdeeld zijn, op verbale testen is er een afwijking onder de norm (Domino, 2002).

---

<sup>38</sup> Guidelines for Assessing Persons with Disabilities.

Voor deelname aan testen is het essentieel om correct de testinstructies te begrijpen. Heel wat testen hebben schriftelijk instructies en voor personen met een auditieve handicap zou men mondelinge instructies ook schriftelijk kunnen aanbieden. Dit biedt evenwel geen garanties dat de instructies begrepen worden door de geteste persoon. Vaak zullen ook de leesvaardigheden onvoldoende ontwikkeld zijn (zie boven). Men zal er rekening mee moeten houden dat de instructies opgesteld zijn in korte zinnen en in een éénvoudige taal of vertaald worden door een gebarentolk.

### ***MOTORISCHE HANDICAP***

Hoewel motorische of fysieke handicaps net als visuele en auditieve handicaps een grote verscheidenheid hebben, stellen zich minder psychometrische problemen bij het aanpassen van testen. Voor een groot deel van de personen met een fysieke of een motorische handicap zullen aanpassingen aan de testen niet nodig zijn. Voor anderen is bijvoorbeeld begeleiding nodig om de testformulieren om te slaan, moeten er extra pauzes en tijd voorzien worden, enz.

Grosso modo worden vier grote groepen van problemen voor personen met een motorische handicap onderscheiden bij deelname aan selectieproeven (Public Service Commission):

- Problemen m.b.t. lezen: bv. problemen met het omdraaien van pagina's, hoofdbewegingen, enz.
- Problemen m.b.t. schrijven als gevolg van bijvoorbeeld pijn of andere factoren.
- Problemen m.b.t. mondelinge proeven als gevolg van spraakbeperkingen, tics, enz.
- Problemen m.b.t. lange testprocedures als gevolg van vermoeidheid, pijn, enz.

### ***LEERSTOORNISSEN***

Binnen de groep van leerstoornissen is de diversiteit zo mogelijk nog groter dan bij de andere handicaps. Dyslexie is één van de meest bekende vormen van leerstoornissen. Daarnaast bestaan er allerlei stoornissen met een impact op o.a. woord herkenning, spelling, organiseren van ideeën, spreken, lees- en luistervaardigheid, rekenvaardigheden, concentratievermogen, tijdsmanagement, organisatievermogen, sociale vaardigheden, enz. Voor de meeste van deze problemen kunnen aanpassingen voorzien worden, zoals bijvoorbeeld duidelijke mondelinge testinstructies voor personen met leesproblemen, wiskundige ondersteuningssoftware voor personen met rekenproblemen, eenvoudige testinstructies, software die de aangeboden informatie structureert, enz.

### ***ADHD***

Voorbeelden van aanpassingen voor personen met ADHD zijn o.a. individuele testafname, extra tijd, extra pauzes, wegnemen van storende omgevingsfactoren, enz.

## ***PSYCHIATRISCHE STOORNISSEN***

Net zoals bij de overige onderscheiden handicaps is de diversiteit enorm. De PSC onderscheidt vier domeinen waarvoor de handicap een invloed zou kunnen hebben op de testprestaties:

- Alertheid: depressie, angst en neveneffecten van medicatie kunnen een invloed hebben op de alertheid en de reactiesnelheid.
- Concentratie: omgevingsfactoren kunnen de concentratie beïnvloeden.
- Omgaan met stress en angst: angst voor de eigen prestaties en de beoordeling ervan kan de prestaties negatief beïnvloeden.

Voorbeelden van aanpassingen zijn o.a. individuele testafnames, het voorzien van extra tijd en pauzes, enz.

## ***CHRONISCHE ZIEKTEN***

Onder de noemer van chronische ziekten vallen heel wat aandoeningen zoals bijvoorbeeld de ziekte van Crohn, chronische pijn, diabetes, epilepsie, MS, reuma, enz. Hoe wel de aandoeningen per definitie van lange duur zijn, kan de aandoening zich op bepaalde momenten sterker manifesteren dan op andere momenten. Chronische ziekten kunnen op een drietal domeinen een effect hebben op de deelname aan selectieproeven (PSC, 2001):

- Vermoeidheid.
- Verlaagde concentratie en capaciteiten om informatie te verwerken.
- Beperkte (fijne) motoriek

Voorbeelden van aanpassingen zijn o.a. individuele testafnames, het voorzien van extra tijd en pauzes, flexibiliteit in de planning van de testafname, enz. Naargelang de aandoening kunnen specifieke aanpassingen voorzien worden zoals bijvoorbeeld voorzie de mogelijkheid om te eten voor personen met diabetes, enz.

## ***TIJDELIJKE ONGESCHIKTHEID***

De laatste groep van aandoeningen die onderscheiden wordt door de PSC zijn personen met een tijdelijke ongeschiktheid. Drie groepen worden onderscheiden:

- Herstel van een ziekte of een operatie: tot deze groep behoren bijvoorbeeld ook personen die niet kunnen schrijven omwille van een gebroken arm.
- Zwangerschap.
- Alergische reacties.



## Ondersteunende technologie

Voor de verschillende soorten van handicaps zijn heel wat hulpmiddelen en ondersteunende software en hardware ontwikkeld. Op de site van de Public Service Commission ([www.psc-cfp.gc.ca/disability/appendix\\_b\\_e.htm](http://www.psc-cfp.gc.ca/disability/appendix_b_e.htm)) wordt een uitgebreid overzicht gegeven van ondersteunende technologie en hulpmiddelen.

### 2.4.3 Procedure voor het aanpassen van selectiepraktijken

#### Inleiding

In wat voorafging werd gewezen op verschillende aspecten van aanpassingen en het belang van expertise in het bepalen van deze aanpassingen. Om uniformiteit en gelijkheid m.b.t. het voorzien van deze aanpassingen bij selectie te garanderen is het essentieel om hiervoor procedures en richtlijnen te ontwikkelen. Dergelijke procedure laat niet enkel toe om te bepalen of er aanpassingen nodig zijn voor een persoon met een handicap, maar garandeert ook een gelijke behandeling van personen die een beroep willen doen op aanpassingen bij selectie (cf. de argumenten van Selor voor het uitwerken van een procedure voor de werving en selectie van personen met een handicap).

#### **Een alternatieve selectieprocedure (Andriessen et al., 2003)**

In het onderzoek van Andriessen et al. (2003) werd een voorstel uitgewerkt voor een alternatieve selectieprocedure voor personen met een handicap. Deze procedure werd ontwikkeld op basis van een literatuurstudie (o.a. van richtlijnen van verschillende (inter)nationale federaties), interviews met personen en organisaties uit het werkveld en een bevraging van testontwikkelaars en personen met een handicap. Dit resulteerde in een eerste versie van een alternatieve procedure. Deze werd vervolgens voorgelegd aan een aantal actoren (o.a. de sociale partners, belangenverenigingen, experts, enz.). De voorgestelde alternatieve selectieprocedure voor personen met een handicap bestaat uit zes fasen:

- Identificatie van de persoon met een handicap. De kandidaat moet zijn handicap kenbaar kunnen maken en op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheid tot alternatieve selectieprocedure. De persoon met een handicap heeft hierover keuzevrijheid.
- Inschakelen van een expertise-instantie. Na identificatie van de handicap kan voor het vervolg van de procedure een expertinstantie ingeschakeld worden. Deze instantie zou ervaring met testing en ervaring met personen met een handicap moeten hebben.
- Inschatten van de handicap met het oog op het bepalen van de nodige aanpassingen. Dit dient te gebeuren in samenspraak met de persoon met een handicap.
- Op basis van de informatie uit de vorige fase moet door de expertinstantie vastgelegd worden welke testen de kandidaat dient af te leggen, waarbij zoveel mogelijk bij de gewone selectieprocedure wordt aangeleund.
- De testafname. In deze fase gebeurt ook de interpretatie van de testscore.
- Na het interpreteren van de resultaten moet beslist worden of de kandidaat al dan niet geschikt is voor de job.

Andriessen et al. (2003) voorzien twee mogelijke scenario's voor dit beslissingsproces:

- Deelnemers aan de alternatieve procedure en deelnemers aan de 'normale' procedure worden met elkaar vergeleken.<sup>39</sup>
- Deelnemers uit de alternatieve procedure worden enkel vergeleken met andere deelnemers uit de alternatieve procedure. In dat geval selecteert men m.a.w. enkel voor functies die openstaan voor personen met een handicap (cf. quotaregeling).

## Enkele kanttekeningen

De alternatieve selectieprocedure volgens Andriessen et al.(2003) veronderstelt de inschakeling van experts en de inschatting van individuele aanpassingen. Selor wijst erop dat dit in de praktijk wellicht tijdrovend zal zijn. De boomstructuur die Selor zal gebruiken voor het bepalen van de wijze waarop de competentiemetingen aangepast zullen worden, wil men vertalen naar de context van selectie. Op die manier zouden voor grote groepen van handicaps aanpassingen kunnen aangeboden worden (na overleg met experts en belangengroepen). Voor specifieke handicaps zou telkens een expert kunnen betrokken worden.

Wanneer er voldoende expertise en ervaringen verzameld worden met het aanpassen van selectieprocedures zal het wellicht mogelijk zijn om voor een beperkt aantal specifieke testen een aantal mogelijke standaardoplossingen te voorzien. We denken bijvoorbeeld aan het vergroten van documenten, het voorzien van een brailregel (waarbij de test compatibel is met de brailregel), het opstellen van éénvoudige testinstructies, het voorzien van zowel schriftelijke als mondelinge instructies, enz. Anderzijds zal men toch telkens individueel de afweging moeten maken welke set van aanpassingen het meest geschikt is in de context van het selectieproces. Door de complexiteit van de verschillende types van handicaps zal het aantal standaardoplossingen wellicht eerder beperkt zijn.

## 2.5 Belangrijke aandachtspunten

De bovenstaande paragrafen tonen aan dat er niet zomaar standaardoplossingen kunnen geformuleerd worden voor aanpassingen van selectieprocedures. Enerzijds zijn er niet alleen verschillende types van handicaps, maar iedere type wordt ook nog eens gekenmerkt door een enorme diversiteit. Bovendien zullen de verschillende elementen waaruit een selectieprocedure opgebouwd is verschillen naargelang de aard van de functie waarvoor getest wordt. Anderzijds kunnen aanpassingen een effect hebben op de standaardisatie en normering van testen die gebruikt worden. In het slechtste geval zouden scores van verschillende kandidaten hierdoor niet vergelijkbaar zijn. Deze complexiteit zorgt voor enorme uitdagingen bij het toepassen van redelijke aanpassingen bij selectieprocedures. Andriessen et al. (2003) hebben in hun onderzoek een alternatieve procedure uitgewerkt voor het testen van personen met een handicap. Een dergelijke procedure zou moeten resulteren in geschikte aanpassingen van testen en testafnames.

In wat volgt geven we een kort overzicht van een aantal belangrijke aandachtspunten voor de werving en selectie van personen met een handicap. Het betreft zeker geen exhaustieve opsomming van aandachtspunten.

---

<sup>39</sup> Binnen de overheid worden deelnemers aan een selectieprocedure gerangschikt.

## 2.5.1 Een goede selectie begint met gepaste rekrutering

### **Jobadvertenties die blijf geven van openheid**

Het opstellen van jobadvertenties vereist bijzondere aandacht voor personen met een handicap. In de advertenties zou best kenbaar gemaakt worden dat de federale overheid een beleid voert ten aanzien van kansengroepen (o.a. allochtonen, personen met een handicap). Bovendien is het belangrijk om duidelijk aan te geven dat er aanpassingen kunnen voorzien worden voor personen met een handicap of een chronische ziekte. Beide formuleringen kunnen een aantal drempels wegnemen en geven blijf van openheid t.a.v. personen met een handicap. Deze openheid kan een eerste belangrijk drempel verlagend element zijn.

### **Gepaste wervingskanalen**

Een goed uitgewerkt selectieproces start met een goed uitgewerkte wervingsstrategie. De keuze van wervingskanalen kan al een eerste belemmering vormen voor personen met een handicap. Heel wat kanalen zijn niet toegankelijk voor personen met een handicap. Cijfers tonen aan dat in 2003 ongeveer de helft van de inschrijvingen voor selecties bij Selor gebeurden via de Selor-website. Voor personen met een visuele handicap is de Selor-website op dit moment nog niet toegankelijk. Sinds kort is Selor gestart met een eerste probleemanalyse van de tekortkomingen van haar site voor visueel gehandicapten en gebeurde een eerste audit door Blindsurfer. In de nabije toekomst moet dit resulteren in het Blindsurfer-label. BlindSurfer is een toegankelijkheidslabel, dat de visueel gehandicapte internetgebruiker een duidelijk herkenningspunt biedt wanneer een website vlot toegankelijk is ([www.blindsurfer.be](http://www.blindsurfer.be)). Dit impliceert evenwel niet dat andere groepen van personen met een handicap even vlot hun weg naar het internet (kunnen) vinden.

Naast het verbeteren van de geijkte wervingskanalen verdient het de overweging om vacatures ook te verspreiden via de verschillende gehandicaptenorganisaties.<sup>40</sup>

### **Voorzie ruimte en tijd voor aanpassingen**

Het is essentieel om voldoende tijd te voorzien tussen de kandidaatstelling voor een vacature en de afname van selectieproeven. Wanneer kandidaten beroep kunnen doen op aanpassingen is het essentieel dat er voldoende ruimte is om: (1) in overleg met de betrokkenen zelf en met experten te bepalen welke aanpassingen aangewezen zijn; en (2) om de nodige aanpassingen te voorzien.

Voor personen die een beroep willen doen op aanpassingen moet er een duidelijk aanspreekpunt zijn en kan best op voorhand gecommuniceerd worden welke aanpassingen daadwerkelijk zullen voorzien worden.

---

<sup>40</sup> Voor meer informatie zie ook [www.emacipatiezaken.be](http://www.emacipatiezaken.be)

## 2.5.2 Procedure voor de selectie van personen met een handicap

### **Uniforme procedure**

Gelijkheid en eerlijkheid zijn belangrijke basisvoorwaarden voor personeelsselectie. Deelnemers aan selectieproeven moeten gelijke kansen hebben en moeten met gelijke wapens kunnen strijden. Indien en waar mogelijke moeten de nodige aanpassingen voorzien worden voor personen met een handicap. Deze aanpassingen moeten zo gekozen worden dat ze personen met een handicap noch bevoordelen, noch benadelen t.o.v. andere deelnemers in een vergelijkend examen. Een goed uitgewerkte procedure voor de selectie van personen met een handicap moet rekening houden met deze principes (cf. Andriessen et al., 2003). Een dergelijke procedure geeft garanties op een uniforme behandeling van alle deelnemers aan selectieproeven.

### **Individuele benadering**

Het is duidelijk dat er weinig of geen standaardaanpassingen kunnen vastgelegd worden voor personen met een handicap waarvoor een aanpassing nodig is voor deelname aan selectieproeven: er is een enorme variëteit aan handicaps zodat het onmogelijk wordt om aanpassingen op voorhand vast te leggen. Het is dus belangrijk om voor iedere individuele deelnemer waarvoor aanpassingen moeten voorzien worden na te gaan welke aanpassingen nodig en bovendien het meest geschikt zijn. De kandidaat speelt hierbij een belangrijke rol. Hij/zij heeft de verantwoordelijkheid om aan te geven of er aanpassingen nodig zijn en om meer informatie over de aard van de handicap en mogelijke aanpassingen te verstrekken.

### **Keuze door experts**

Op basis van de informatie van de betrokkene en de kennis van belangenverenigingen en experts dient bepaald te worden welke aanpassingen daadwerkelijk zullen gedaan worden. Experts m.b.t. redelijke aanpassingen en de betrokkene zelf zijn het best geplaatst om aan te geven welke aanpassingen zouden kunnen voorzien worden. Daarnaast is het ook het oordeel van experts op het vlak van werving en selectie erg belangrijk: zij kunnen hierbij aangeven waar de grenzen van het mogelijke (cf. de aanpassingen) liggen in het kader van een selectieprocedure (cf. vergelijkbaarheid e.d.).

### **Enkele globale aanpassingen**

Grosso modo zijn er een aantal aanpassingen mogelijk die betrekking hebben op vrijwel alle personen met een handicap, zoals:

- Individuele testafname: personen met een handicap kunnen best individueel getest worden. Dit garandeert de nodige privacy, neemt storende omgevingselementen weg, maakt individuele begeleiding mogelijk, enz.
- Extra pauzes: het gebruik van aanpassingen en hulpmiddelen vergt vaak extra inspanningen en concentratie. Door te voorzien in extra pauzes tussen de verschillende delen van een selectieproces wordt de nodige rust geboden.
- Extra tijd is vaak ook essentieel (cf. 4.3.1).

## **Voorzie een testfase**

Personen met een handicap die over specifieke hulpmiddelen beschikken die ook nodig zijn voor deelname aan selectieprocedures, kunnen in een aantal gevallen wellicht hun eigen hulpmiddelen gebruiken. Voor een aantal specifieke hulpmiddelen kan men ook beroep doen op een aantal belangenverenigingen (bv. de brailleliga). Voor de eigenlijke selectie moet een testfase voorzien worden om na te gaan of de nodige pc-hulpmiddelen compatibel zijn met de hardware en de software van de testinstantie en of er eventuele andere problemen kunnen opduiken. Indien er problemen zijn op het moment waarop de selectieproeven daadwerkelijk afgenomen worden, moet eventueel een nieuwe testafname op een later tijdstip overwogen worden.

### **2.5.3 Stem de selectieprocedure af op de functievereisten**

#### **Ga na of tijd een noodzakelijk criterium is**

Bij heel wat selectieinstrumenten (o.a. vragenlijsten, testen, enz.) worden tijdslimieten gebruikt (cf. de geïnformatiseerde proeven bij Selor). Voor personen met een handicap kunnen deze tijdslimieten vaak een probleem vormen (bv. omdat er hulpmiddelen nodig zijn om instructies te lezen en dit extra tijd vraagt, enz.). Indien de tijdslimiet geen cruciaal criterium is voor de test kan de tijdslimiet – indien nodig – zonder veel problemen uitgebreid worden. Indien snelheid cruciaal is voor de test en bovendien een belangrijk criterium is voor de functie, kan de tijdslimiet niet aangepast worden. Wanneer daarentegen snelheid cruciaal is voor de test, maar geen belangrijk criterium is voor de functie, kan best overwogen worden om andere selectieinstrumenten te gebruiken.

#### **Aanpassen van de test of een andere test**

Wanneer een criterium essentieel is voor een bepaalde functie, is voorzichtigheid geboden bij het aanpassen van de test die gebruikt wordt. De Public Service Commission geeft volgende voorbeelden:

- Voor een blinde persoon zou men een papieren kennistest mondeling kunnen afnemen en de antwoorden op band vastleggen. Wanneer men daarentegen schrijfvaardigheid wil bepalen is deze aanpassing niet geschikt. Een alternatief zou zijn dat men de test op PC afneemt en een brailleleesregel voorziet.
- Een dove deelnemer met beperkte leesvaardigheden kan problemen hebben bij het oplossen van een kennistest. Het is niet ondenkbaar dat de leesvaardigheden die nodig zijn om de test op te lossen veel hoger liggen dan de vaardigheden die nodig zijn om de functie uit te oefenen waarvoor getest wordt. Op dat moment zou men kunnen besluiten een andere test te gebruiken waarvoor minder leesvaardigheid nodig is.

Het verdient aanbeveling om op voorhand te bepalen welke criteria essentieel zijn voor de functie waarvoor gevacateerd wordt. De testprocedure zou vervolgens afgetoetst moeten worden aan deze criteria. Indien andere criteria, dan de criteria die nodig zijn voor het uitoefenen van de functie, een belangrijke rol spelen in de testen die afgenomen worden dient men te overwegen of er andere instrumenten zouden kunnen gebruikt worden. Vooraleer men gaat nagaan welke aanpassingen zouden kunnen voorzien worden, zou men kunnen nagaan of het instrument dat men wil gebruiken wel het meest geschikte instrument is.

## Voorzie een combinatie van instrumenten

Het verdient aanbeveling om een combinatie van instrumenten te gebruiken in een selectieprocedure: dit verhoogt de validiteit van de uiteindelijke beslissing. Voor personen met een handicap is dit ook niet onbelangrijk. Zo kan een deelnemer het omwille van een handicap minder goed doen voor een bepaalde test (bijvoorbeeld een test waarbij snelheid belangrijk is), maar kan op basis van bijvoorbeeld andere testen en een selectieinterview blijken dat de deelnemer wel een geschikte kandidaat is.

### 2.5.4 Voorzie in monitoring en documentatie

Om kennisoverdracht te creëren van relevante ervaringen en expertise m.b.t. aanpassingen van selectieprocedures is het essentieel om een goed documentatie- en monitoringsinstrument te ontwikkelen. Op deze manier krijgt men een overzicht van aanpassingen die voorzien werden en de effecten van deze aanpassingen. Op termijn kan men dan waar nodig terugvallen op ervaringen uit het verleden.

## 2.6 Geraadpleegde bronnen

### Schriftelijke en elektronische bronnen

Andriessen M., Meulders M., De Witte K. & De Boeck P. (2003), *Selectie van personen met een handicap: Onderzoek naar een optimale selectieprocedure*, Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen, KULeuven.

Cascio W.F. (1998), *Applied Psychology in Human Resources Management*, Prentice Hall, International Inc.

Domino G. (2000), *Psychological Testing: An introduction*, Prentice Hall.

Hofstee W.K.B. (1981), *Psychologische uitspraken over personen: beoordeling/voorspelling/advies/test*, Van Loghum Slaterus Deventer.

ITC,BFP & NIP (2001), *Internationale richtlijnen voor het gebruik van tests*. Aflaadbare tekst: <http://www.intestcom.org/Downloads/ITC%20Guidelines%20-%20Dutch%203-2002.doc>.

Nederlands Instituut van Psychologen (1988), *Richtlijnen voor ontwikkeling en gebruik van psychologische tests en studietoetsen*, Amsterdam.

Willinham W.W., Ragosta M., Bennett R.E., Braun H., Rock D.A., & Powers D.E. (1988), *Testing handicapped people*. Boston: Allyn & Bacon.



# *II Quels incitants pour améliorer l'accès à l'emploi ?*

## *1 ETAT DES LIEUX*

### **1.1 Situation juridique**

Comme l'ont mis en évidence les réponses à diverses récentes interpellations parlementaires<sup>41</sup>, les mesures légales pour favoriser l'emploi des personnes handicapées dans l'administration fédérale souffrent actuellement d'une certaine confusion au plan juridique.

En effet :

- Les articles 20 et 21 de la loi du 16 avril 1963 relative au reclassement social des personnes handicapées avaient imposé une obligation d'emploi en faveur des personnes reconnues avec handicap. Et ce y compris dans la fonction publique.
- Un Arrêté royal du 11 août 1972 (5 janvier 1976 pour les organismes d'intérêt public) avait précisé le nombre de personnes handicapées devant être recrutées par l'Etat en vertu de cette loi de 1963, à savoir 1.200 au niveau des seules administrations de l'Etat (ceci correspond à une proportion de 2%).
- Une loi du 22 mars 1999, dans ses articles 25 (et 26), s'était donné pour but d'actualiser la loi de 1963 et l'A.R du 11 août 1972 en les remplaçant par une nouvelle loi en ce qui concerne la fonction publique. Motifs :
  - L'A.R. de 1972 n'était plus adéquat par rapport à la structure, à l'importance et aux dénominations des ministères (ceux-ci avaient été fortement modifiés, notamment suite aux diverses phases de régionalisation).
  - Les objectifs de la loi de 1963 étaient jugés trop peu ambitieux (quota apparemment atteint et absence de nouveaux recrutements).
- Un Arrêté Royal devait concrétiser cette loi du 22 mars 1999, notamment en précisant les catégories de personnes handicapées et les obligations de recrutement par Ministère. Or, cet A.R. n'a jamais été publié.

Par conséquent, les articles 20 et 21 de la loi du 16 avril 1963 relative au reclassement social des personnes handicapées et imposant une obligation d'emploi ainsi que l'A.R du

---

<sup>41</sup> Réponse de la Ministre de la Fonction publique, de l'Intégration sociale, de la Politique des grandes villes et de l'Egalité des chances du 24 novembre 2003 à la question n° 20 de M. Jean-Jacques Viseur du 10 octobre 2003 (DO 0000200337034). Réponse du 26 novembre 2003 à la question n°22 de M. Geert Bourgeois du 21 octobre 2003 (DO 2003200400062).

Réponses du Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration à la question n°156 de M. Guy D'haeseleer du 26 juillet 2002 (DO 20022000201219) et à la question n° 166 de M. Danny Pieters du 24 septembre 2002 (DO200120021795). Réponse du Vice-premier Ministre et Ministre de l'Emploi à la question n° 359 de M. Guy D'haeseleer du 4 juin 2002 (DO 2001120020219)



11 août 1972 sont toujours d'application, faute de publication d'un arrêté royal mettant en application les articles 25 (et 26) de la loi du 22 mars 1999.

Or, cette ancienne loi de 1963 et l'A.R. de 1972 sont actuellement difficiles à appliquer. Leur actualisation demeure donc indispensable, d'autant plus que le cadre organique du personnel a aujourd'hui été supprimé (ce sont les Plans de personnel, en ETP et en termes budgétaires, qui le remplacent) : il ne serait donc même plus possible de vérifier le respect d'un éventuel pourcentage d'emploi des personnes handicapées.

## 1.2 Application des dispositions légales

Si l'on en croit les réponses aux questions parlementaires, le nombre de fonctionnaires handicapés occupés dans l'administration fédérale serait d'un peu moins de 1.000 personnes : 937 au 1<sup>er</sup> janvier 2003.

Cette réponse s'appuyait sur les résultats d'une enquête menée chaque année auprès des divers SPF et qui permettait d'obtenir en outre leur ventilation par niveau hiérarchique. On y apprenait notamment que le pourcentage de fonctionnaires identifiés en situation de handicap variait fortement d'un SPF à l'autre (de 0% à la Chancellerie et au Budget jusqu'à 4% à la défense) et que la très grande majorité de ceux-ci se situaient au niveau D (737 sur 937).

Dans le cadre de notre étude, nous avons voulu actualiser ces chiffres par un nouveau recensement où nous faisons préciser également l'ancienneté, l'âge, le genre, la région de travail, la durée de travail et le type de fonction occupés par ces personnes.

Les résultats de cette enquête furent surprenants. Selon les données disponibles, les personnes identifiées comme handicapées travaillant à l'administration ne seraient qu'au nombre de 454, soit environ 0.5% des effectifs.<sup>42</sup> Ces chiffres concernent uniquement des personnes ayant bénéficié d'un recrutement spécial à titre de personne handicapée.

Même si on tenait compte des autres personnes reconnues administrativement en situation de handicap et engagées sans bénéficier de procédures spéciales de recrutement (ces personnes n'étant pas identifiées, leur nombre demeure incertain, même si on peut l'estimer à quelques centaines de personnes), force est de reconnaître que le niveau d'emploi des personnes handicapées ayant été engagées dans l'administration fédérale est très bas, de l'ordre de 1% au mieux ; donc assez loin des 2,0 % prévus par la loi de 1963 ou de la norme de 2,5% en vigueur dans d'autres entités fédérées.

---

<sup>42</sup> Cfr chapitre III.1. La différence la plus importante avec les enquêtes précédentes se situe au niveau du SPF Finances : les informations communiquées précédemment par ce SPF auraient concerné des tentatives de recrutements et non des postes effectifs.

## **1.3 Comparaison avec d'autre pays et prise en compte du maintien en emploi**

Par ailleurs, il faut prendre en compte le fait que des problèmes de santé (maladie ou accident) ont touché d'autres fonctionnaires déjà en fonction à l'administration fédérale et que ceux-ci vivent des difficultés dans leur travail ou des menaces pour leur emploi analogues à celles des personnes en situation de handicap.

Dans des pays comme l'Allemagne ou la France qui pratiquent une politique dite d'obligation d'emploi, en fait une politique d'incitation généralisée avec redevance compensatoire, ces personnes sont prises en compte dans les objectifs d'emploi à atteindre (6% en France, 5 % en Allemagne).

Il semblerait donc logique et non-discriminatoire de les inclure également dans une politique d'emploi des personnes avec handicap. D'autant plus que nous avons constaté que dans l'administration fédérale, le maintien en emploi (par reclassement ou adaptation du travail) des malades ou accidentés absents pendant une longue durée constitue une exception : la toute grande majorité de ces personnes sont mises à la pension prématurée pour raison médicale, quel que soit leur âge.

Les données de l'enquête Fedra semblent confirmer aussi que les fonctionnaires ayant connu des problèmes de santé au cours de leur vie professionnelle à l'administration et demeurant néanmoins en activité sont relativement peu nombreux, quelques centaines de personnes à nouveau. Les inclure ne modifie donc pas l'appréciation portée plus haut concernant le faible niveau d'emploi des personnes avec handicap au regard d'objectifs comparables dans d'autres pays : le niveau d'emploi ainsi défini serait sans doute de 1,5%, au lieu de 4 ou 5 % en réalité dans nos grands pays voisins.

## **1.4 Fonctionnement actuel des recrutements**

### **1.4.1 Peu de recrutements récents et peu d'informations spécifiques sur les postes vacants**

- L'enquête quantitative dont nous venons de parler confirme également qu'il y a eu peu de recrutements récents, en tout cas de statutaires au titre de la loi de 1963. Une large enquête via le Magazine Fedra n'est pas venue infirmer cette constatation.
- L'information sur les postes vacants au sein des SPF demeure encore largement cantonnée dans les médias classiques. Quand il est fait usage d'Internet, il n'y a pas encore d'aménagement du site en faveur des mal-voyants. Heureusement, la situation a des chances d'évoluer : un audit à ce propos est en cours.
- Une information ciblée et systématique des (associations de) personnes handicapées concernant les possibilités de carrière à l'administration et concernant les emplois qui y sont vacants n'est pas encore en place.

### 1.4.2 Une adaptation des épreuves de recrutement en préparation

Point positif, les épreuves d'évaluation de compétences permettant, en cas de réussite, d'octroyer des revalorisations salariales sont en train d'être aménagées par rapport à diverses catégories de handicap. A l'heure actuelle, le test de ces aménagements n'était pas encore terminé et toutes les personnes avec handicap n'avaient pas encore pu évaluer leurs compétences via des tests aménagés.

Autre point très positif, cette adaptation individualisée des épreuves devra s'étendre également aux épreuves de recrutement.

## 2 COMMENT AMELIORER L'ACCES A L'EMPLOI ?

### 2.1 Obligation d'emploi, objectifs d'emploi et/ou suppression des discriminations à l'embauche ?

#### 2.1.1 Possibilités envisageables

Plusieurs paradigmes s'opposent en matière de politique d'emploi des personnes handicapées<sup>43</sup> et chacun d'eux présente des avantages et des limites :

- La politique d'obligation d'emploi
- La politique anti-discriminatoire
- Les politiques incitatives
- Les variantes à ces politiques

#### **La politique d'obligation d'emploi**

Ce premier paradigme a pris son origine au lendemain de la première guerre mondiale (en hommage aux soldats mutilés de guerre) et est encore présente dans certains pays, notamment au niveau du secteur public. Elle consiste à imposer par une loi un pourcentage minimal (« Quota ») de personnes administrativement reconnues comme handicapées, en tout cas au sein du personnel occupé des établissements d'une certaine dimension. Ce pourcentage varie le plus souvent entre 4 et 6 %.

#### *INCONVENIENTS*

Bien qu'il s'agisse d'une contrainte légale, cette mesure de discrimination positive est généralement mal respectée, y compris dans le secteur public qui devrait pourtant donner l'exemple et mieux respecter les lois. De plus, elle est souvent appliquée en négligeant les problèmes d'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail ; ce qui en fait davantage un mécanisme d'insertion qu'un mécanisme d'inclusion.

La difficulté ou limite de ce dispositif réside aussi dans le fait qu'il ne s'applique qu'à des personnes administrativement reconnues comme porteur d'un handicap, ce que toutes les personnes handicapées ne souhaitent pas devenir. En cas d'application brutale (sans paliers suffisants), le dispositif risque enfin d'être contourné par une reconnaissance a posteriori de travailleurs déjà occupés ; ce que les travailleurs concernés peuvent ressentir comme une stigmatisation.

---

<sup>43</sup> Pour une discussion plus approfondie des performances, avantages et inconvénients de ces diverses politiques, voir J.-P. Binamé (2003).

## **La politique anti-discriminatoire**

Dans les pays de culture anglo-saxonne, le paradigme dominant est la levée des discriminations, via la jurisprudence. Autrement dit, il ne s'agit pas de fixer de règles rigides mais de combattre tous les obstacles, volontaires ou non conscients, empêchant un recrutement par les voies habituelles (politique anti-discriminations). En pratique, il s'agit surtout de sensibiliser les responsables hiérarchiques à l'intérêt d'occuper des personnes avec handicap, de faciliter les adaptations des épreuves de recrutement ainsi qu'améliorer l'information sur les postes à pourvoir.

### ***AVANTAGES***

Respectant particulièrement bien la vie privée et la dignité des personnes handicapées, en leur évitant des risques de stigmatisation, cette politique est particulièrement efficace en termes d'inclusion et d'intégration des personnes handicapées qui accèdent à un emploi. Elle évite aussi tout reproche de paternalisme.

### ***INCONVENIENTS***

Cette politique n'a cependant pas encore donné des preuves incontestables d'une efficacité quantitativement supérieure en termes d'accès à l'emploi. A ce niveau, il est probable également qu'elle soit plus efficace pour certaines catégories de personnes handicapées que pour d'autres, par exemple pour celles détentrices d'un haut niveau de formation.

## **Les politiques incitatives**

D'inspiration libérale, ce paradigme considère qu'il ne faut pas créer d'obligations ou de normes légales mais créer un cadre propice à l'intégration des personnes handicapées, par des stimulants financiers ou psychologiques de diverses natures.

### ***AVANTAGES***

Son avantage est de ne pas imposer de contrainte mais de dispenser des incitants positifs, ce qui est toujours plus agréable pour les bénéficiaires.

### ***INCONVENIENTS***

Les pays comme la Belgique qui privilégient cette politique ne se caractérisent pas par un taux d'emploi des personnes handicapées très élevé, surtout en regard d'autres pays européens ; par ailleurs, cette politique est assez coûteuse, si bien qu'en fin de compte son rapport coût-efficacité est assez bas. On peut lui reprocher aussi un certain paternalisme.

Par ailleurs, la nécessité d'une prime importante pour accéder à un emploi n'est pas toujours très valorisante (ni souhaitée) pour la personne handicapée; et ce n'est que par une spécification juridique particulière qu'elle est déclarée compatible avec une politique anti-discriminatoire (c'est en effet contestable dans certains cas, notamment lorsque le montant de la prime est très élevé).

Le Portugal est le seul pays pratiquant surtout une politique incitative qui, en Europe, fait exception à la tendance citée plus haut : il atteint un taux d'emploi élevé pour les personnes handicapées. Il faut cependant savoir que le système social n'y est pas aussi développé pour

les personnes handicapées et qu'on n'y trouve donc pas d'aussi forts pièges à l'emploi que dans nos pays.

## **Les variantes à ces politiques**

Il existent aussi des variantes améliorées de la politique de discrimination positive ou de la politique anti-discriminations.

### ***L' « OBLIGATION D'EMPLOI » AVEC REDEVANCE COMPENSATOIRE***

Dans plusieurs grands pays européens (Allemagne, France, Autriche, plus récemment Italie), la politique d'obligation d'emploi classique a été remplacée par un mécanisme de responsabilisation des employeurs consistant à fixer un objectif d'emploi assorti d'une redevance compensatoire lorsque l'objectif n'est pas (suffisamment) atteint ; et cette redevance sert à alimenter un Fonds finançant des mesures de stimulation de l'emploi des personnes handicapées, notamment des adaptations des postes de travail.

Cette redevance n'est pas strictement considérée comme une sanction car payer la redevance au lieu d'embaucher est légal. Il faut plutôt l'envisager comme une compensation financière ayant pour but de mettre sur un pied d'égalité d'une part les établissements qui font un effort d'intégration des personnes handicapées, d'autre part ceux qui le font pas et ne supportent pas non plus les divers coûts d'aménagement qui y sont inhérents. On pourrait la considérer aussi comme une forme d'incitation.

Dans les pays cités, une redevance servant indirectement d'incitation financière est en tout cas appliqué au niveau du secteur privé ; par contre il n'est pas toujours appliqué au niveau du secteur public (en France, il est actuellement en projet).

Le dispositif semble assez efficace aussi dans le maintien dans l'emploi de personnes victime d'un problème de santé (maladie ou accident) au cours de leur carrière professionnelle. Selon les données disponibles, les pays appliquant ce système dans le secteur privé et public se caractérisent par des taux d'emploi globaux des personnes handicapées supérieurs à la moyenne européenne.

### ***LES POLITIQUES DE REPRESENTATION PROPORTIONNELLE***

D'autres pays comme le Canada et plus récemment la Flandre tentent de coupler un politique anti-discriminatoire avec des objectifs de « représentation proportionnelle ». Autrement dit, outre l'adoption de mesures actives de non-discrimination, on veille à ce que la représentation au sein du personnel de diverses minorités ou groupes à risque soit similaire à celle prévalant dans la société.

Dans le cas des personnes handicapées, cette politique de représentation proportionnelle semble cependant assez délicate dans la mesure où il est assez difficile de comparer la présence des personnes handicapées dans le personnel avec celle qui est connue par enquêtes dans la population en âge de travail. Il y a donc un risque que l'objectif de représentation proportionnelle ne soit pas vraiment vérifiable et dès lors demeure purement indicatif, sans impact réel.

## 2.1.2 Proposition

Nous proposons de coupler le développement d'une politique anti-discriminatoire active avec la fixation d'un objectif d'emploi chiffré dans chaque SPF.

Pour éviter les problèmes que poserait un objectif élevé à atteindre immédiatement, des objectifs intermédiaires seraient à définir par les divers SPF, selon des voies qu'ils déterminent eux-mêmes dans le cadre de Plans de personnel pluriannuels.

Pour faciliter leur réalisation devraient être aussi prévues des incitations financières appropriées au secteur public.

Compte tenu des limites inhérentes à de simples objectifs de représentation proportionnelle, demeurant trop souvent indicatifs, ces objectifs se rapportent à des catégories bien précises de personnes handicapées connaissant des problèmes d'intégration professionnelle ; mais il s'agira d'une liste à la fois fondée et non restrictive. De plus, le respect de la poursuite des objectifs serait contrôlé par une instance centrale.

### **Arguments**

- Une société sans discriminations, et des politiques anti-discriminatoires actives permettant d'y parvenir, sont reconnues par la plupart des (associations de) personnes handicapées comme étant la solution idéale.
- En termes d'accès à l'emploi en tout cas, l'efficacité à court terme d'une simple politique anti-discriminatoire demeure cependant assez contestée par certains. Il n'y a pas non plus de données qui permettraient de la vérifier.
- Il est assez vraisemblable que les résultats concrets d'une politique anti-discriminatoire active apparaissent lentement ou risquent d'être insuffisants. En effet, comme on l'a montré au chapitre « Aménagements raisonnables des épreuves », ce n'est pas une tâche simple que d'organiser une adaptation individualisée des épreuves qui enlève toute discrimination volontaire ou involontaire tout en permettant une comparaison des résultats avec les autres candidats et tout en évitant de donner un avantage particulier aux non-valides. Améliorer la publicité sur les postes vacants, en évitant tout risque d'un déficit d'information chez les personnes handicapées et améliorer l'image de l'administration et du Selor en matière de recrutement n'est pas non plus une mince affaire : elle prendra elle aussi un temps certain, même une fois que l'adaptation individualisée des épreuves sera terminée et testée pour toutes les catégories de handicap possibles.
- C'est une caractéristique de la problématique des personnes handicapées que leur intégration n'est pas seulement une question de culture. En effet, il existe aussi des obstacles techniques et économiques bien spécifiques (réorganisation des tâches, adaptation des postes, aménagement de l'accessibilité, aménagement de l'information,...), amplifiés il est vrai par les représentations sociales présentes chez les décideurs. Et modifier ces représentations sociales demande également du temps.
- La fixation d'objectifs chiffrés facilite une évaluation des résultats de la politique menée, et donc un éventuel ajustement des moyens déployés pour éliminer les facteurs de discrimination volontaire ou involontaire, directe ou indirecte.

## **2.2 Quels critères pour mesurer la présence de personnes handicapées ?**

### 2.2.1 Possibilités envisageables

Plusieurs possibilités s'offrent en la matière :

- s'appuyer sur les mêmes méthodes d'estimation statistique que celles qui sont utilisées pour mesurer l'importance des personnes handicapées dans la population en âge de travail (questionnaires auto-déclaratifs).
- s'appuyer sur les seuls critères de reconnaissance administrative.
- s'appuyer sur ces critères de reconnaissance administrative mais en y ajoutant les autres personnes non reconnues qui ont bénéficié d'un aménagement raisonnable dans la fonction publique fédérale ; ou qui sont susceptibles de s'y intéresser légitimement.

### **Les mêmes méthodes et critères que ceux servant à la quantification des personnes handicapées dans la population**

Une première solution consiste à utiliser les mêmes méthodes et critères que ceux servant à la quantification des personnes handicapées dans la population globale, à savoir une enquête anonyme sur un échantillon aléatoire statistiquement représentatif et dans laquelle les personnes handicapées sont identifiées à partir de leurs réponses à diverses questions : c'est ce qu'on appelle une auto-déclaration directe et/ou indirecte. C'est ainsi qu'il est par exemple demandé aux personnes si elles rencontrent des difficultés plus ou moins importantes dans leur vie quotidienne du fait de problèmes de santé.

Sur base de cette méthode et en fonction du questionnaire utilisé, la population handicapée est évaluée entre 12 et 20 % (16.7 % dans la population en âge de travail selon la dernière enquête EFT, dont 12 % parmi les personnes ayant une activité professionnelle, y compris très partielle). Cette méthode donne donc une vision assez extensive de la population avec handicap ou problèmes de santé.

#### *AVANTAGES*

Cette solution a pour mérite de ne pas reposer sur des critères de reconnaissance administrative, qui ne donnent qu'une vue incomplète et parfois sujette à caution de la population handicapée ayant des problèmes d'intégration professionnelle.

#### *INCONVENIENTS*

Son inconvénient par contre est qu'elle impliquerait au sein du personnel de l'administration fédérale une enquête (anonyme) rigoureuse parfaitement analogue à celle menée dans l'ensemble de la population du pays, et si possible avec la même périodicité. Faute de quoi il serait impossible de vérifier si la représentation est similaire à celle observée dans la société. Or, ce type d'enquête peut s'avérer difficile ou coûteux.

Un autre inconvénient de cette solution est qu'elle n'offre guère de repères opérationnels pour les décideurs dans l'administration ; ni de moyen facile permettant d'évaluer l'impact



des actions menées au niveau des aménagements d'épreuves de recrutement, de postes de travail, de l'accès à la formation, etc... En effet, la population ainsi définie n'est jamais identifiable ni comptabilisable dans les bases de données du service personnel : il est simplement possible de l'estimer par enquête (anonyme) périodique.

## **Une Reconnaissance administrative**

Les enquêtes périodiques et les données disponibles dans les divers organismes octroyant une reconnaissance administrative permettent d'estimer que 4 à 5 % de la population en âge de travail bénéficie d'une reconnaissance administrative comme personne handicapée.

Dans les trois catégories d'organismes ci-dessous, cette reconnaissance n'est pas liée à une aide financière (ou pas automatiquement et directement):

- Les quatre Fonds régionaux de reclassement social des personnes handicapées, qui accordent notamment la possibilité d'une aide à l'emploi (accès à une entreprise de travail adapté, prime d'intégration,...) à certaines catégories de personnes présentant un handicap physique ou mental ou un problème de santé
- Le VDAB, le FOREM ou l'ORBEM, qui déclarent certains chômeurs à aptitude réduite ou très réduite.
- L'enseignement spécial, qui peut attester qu'une personne a fréquenté cet enseignement.

Dans les organismes suivants par contre, cette reconnaissance est liée à une compensation financière, sous une forme ou une autre :

- Le Fonds des accidents de travail ou l'Office médico-social de l'Etat, qui peuvent certifier que l'incapacité d'une victime d'accident de travail est d'au moins 30%.
- Le Fonds des maladies professionnelles ou l'Office médico-social de l'Etat, qui peuvent certifier que l'incapacité d'une personne reconnue malade pour cause professionnelle est d'au moins 30%.
- Le Greffe du tribunal qui peut certifier que chez la victime d'un accident de droit commun, le handicap ou l'incapacité est d'au moins 30%.
- Les Assureurs, qui peuvent certifier qu'une victime d'un accident domestique est atteinte d'une incapacité permanente d'au moins 30%.
- Le Ministère de la Prévoyance sociale (« Vierge noire ») qui accorde à certaines personnes le bénéfice d'une allocation de remplacement de revenu ou d'intégration (loi du 27 février 1987).

### ***AVANTAGES***

Les personnes bénéficiant d'une reconnaissance administrative ont déjà fait l'objet d'un examen médical et/ou psycho-technique qui a permis de constater les problèmes physiques qui les caractérisent et dans certains cas les difficultés d'intégration professionnelle qui en résultent.

## *INCONVENIENTS*

Les critères utilisés par les divers organismes ne sont pas identiques. Choisir parmi ces critères et organismes n'est pas non plus une tâche facile.

Beaucoup de bénéficiaires d'une reconnaissance administrative ont également droit à une indemnisation ou compensation financière stable. Or, ils risquent de la perdre, en tout cas partiellement ou momentanément, s'ils perdent un emploi qu'ils venaient de décrocher ; ou ils risquent de subir des frais additionnels liés indirectement à leur activité professionnelle. Ils sont donc encore victimes de « pièges à l'emploi », malgré les efforts qui ont été faits dernièrement pour réduire ces pièges. Ce qui veut dire que l'offre de travail chez ces catégories de bénéficiaires est actuellement assez faible et ne correspond probablement pas à leur part dans la population en âge de travail.

Dans leur politique d'emploi des personnes handicapées, et singulièrement d'accès à la fonction publique, les diverses Régions ou Communautés n'ont pas retenu les mêmes critères. C'est ainsi que la Communauté flamande s'est limitée aux catégories dont la reconnaissance est de sa compétence, à savoir le Vlafo, le VDAB et l'enseignement spécial. Tandis que la Région wallonne, la Région bruxelloise et la Communauté de langue française retenir les cinq derniers organismes cités plus haut, ainsi que les Fonds régionaux.

Les critères de reconnaissance administrative ne donnent qu'une vue incomplète et parfois sujette à caution de la population handicapée ayant des problèmes d'intégration professionnelle. En effet, ils se basent le plus souvent sur des critères médicaux et non sur un ensemble de paramètres intégrant à la fois les caractéristiques physiques (ou mentales) de la personne, son tempérament et son histoire personnels, son environnement matériel et professionnel. Alors qu'une prise en compte de ces trois paramètres est ce que recommande actuellement la nouvelle définition internationale du handicap <sup>44</sup>.

Autrement dit, peuvent parfois en bénéficier des personnes ayant une déficience physique qui ne restreint en aucune manière leurs possibilités professionnelles

Or, il semble logique de considérer que ne doivent mériter une aide particulière des pouvoirs publics en matière d'emploi que les personnes ayant un handicap ou problème physique ou mental et à qui se posent des problèmes particuliers d'intégration professionnelle du fait de ce problème ou handicap, du fait de leurs caractéristiques personnelles et du fait de l'environnement matériel et professionnel (type de métier, infrastructures techniques, ...).

---

<sup>44</sup> Cfr Chapitre III.

Ce que l'on peut schématiser par le tableau suivant :

**Difficultés d'intégration professionnelle**

<b>Handicap ou problème physique ou mental</b>	Oui	Non
Oui	A aider dans l'accès à l'emploi (du fait d'un handicap)	
Non		

### Plusieurs critères

Une autre solution consiste à élargir la liste des bénéficiaires, en ajoutant à ceux qui bénéficient d'une reconnaissance administrative ceux simplement identifiables par le fait qu'ils ont rencontré des difficultés d'intégration professionnelle dans la Fonction publique fédérale en raison de leur handicap ou problème de santé. Il s'agirait des personnes suivantes :

- Les fonctionnaires statutaires ayant (eu) des problèmes de santé importants et déclarés par le Service de santé administratif (SAS) comme étant aptes à un travail moyennant une éventuelle adaptation provisoire ou permanente de leur poste de travail ou un reclassement dans une autre fonction (ou dans un autre lieu).
- Les fonctionnaires statutaires (ou contractuels) bénéficiant d'une adaptation provisoire ou permanente de leur poste de travail ou ayant bénéficié d'un reclassement dans une autre fonction (ou dans un autre lieu) suite à l'intervention du Conseiller en prévention.
- Les fonctionnaires qui en raison d'un handicap ou d'un problème de santé ont sollicité spontanément une adaptation de leurs épreuves de recrutement, une adaptation des formations suivies (matériel, cours, etc..) ou encore une adaptation de leur poste de travail ou fonction (cfr liste des divers aménagements raisonnables envisageables) ; et en ont bénéficié parce que c'était légitime.

On devait pouvoir ajouter à cette liste :

Tout autre fonctionnaire s'étant fait enregistrer volontairement auprès d'un service spécialisé de l'administration (la cellule Diversité – handicap par exemple) comme ayant un handicap ou un problème de santé, éventuellement survenu en cours de carrière. Plusieurs motifs pourraient justifier cet enregistrement volontaire :

- bénéficier d'emblée d'un meilleur suivi ou d'un meilleur encadrement (par exemple transmission adaptée des informations de service ; droit automatique à un aménagement du matériel ou des cours de formation ; vigilance accrue du Comité de prévention en matière d'accessibilité ou de sécurité au travail).
- mieux se faire conseiller sur ses possibilités d'aide ou droits (règles à suivre en matière de demande d'aménagement par exemple)

- réussir un projet de demande d'adaptation de son poste de travail ou fonction, de son temps ou horaire de travail ; ou une éventuelle demande de mutation.

Un rapport d'expertise (probablement externe) mettant en évidence un problème professionnel lié à la fois à une déficience ou problème de santé et à un manque d'adaptation de l'environnement de travail pourrait être imposé néanmoins comme condition à la prise en compte de cet enregistrement volontaire <sup>45</sup>.

#### **AVANTAGES**

- Prendre en compte les personnes bénéficiant d'un aménagement raisonnable parmi les bénéficiaires des objectifs d'emploi chiffrés encourage également les responsables hiérarchiques à envisager des aménagements chez les personnes avec handicap qui en ont besoin (y compris parmi celles non reconnues). Autrement dit, cette définition encourage aussi bien l'accès à l'emploi qu'une intégration professionnelle réussie.
- En ajoutant ces critères à ceux d'une reconnaissance administrative, on dispose d'une batterie d'indicateurs permettant de repérer les personnes handicapées qui en règle générale sont les plus concernées par des problèmes d'intégration professionnelle.

#### **INCONVENIENTS**

- Il est difficile de quantifier a priori le pourcentage de fonctionnaires devant répondre à ces divers critères pour que la fonction publique fédérale soit un miroir adéquat de la société et assure une représentation de ces personnes proportionnelle à leur part dans la société. Il est clair en tout cas que ce pourcentage est supérieur aux 4 ou 5 % de personnes administrativement reconnues mais inférieur au 17% de personnes s'identifiant comme ayant un handicap dans le cadre d'enquêtes anonymes.
- Certaines personnes avec handicap préfèrent ne pas (ou n'osent pas) demander d'aménagement raisonnable tout en ne souhaitant pas non plus s'enregistrer volontairement.
- Même élargis, ces critères demeurent plus restrictifs qu'une auto-déclaration (dans une enquête anonyme). Ils ne seront non plus jamais comparables aux résultats d'une telle enquête et ne donneront donc jamais une vision comparable de la population des personnes avec handicap.
- Certains pourraient craindre que ces critères soient trop larges et soit n'aient aucun effet sur l'embauche des personnes handicapées, les objectifs étant facilement atteints d'une autre façon, soit menacent les efforts faits par ailleurs pour assurer le maintien en emploi des fonctionnaires rencontrant un problème de santé en cours de carrière. Cette crainte ne serait cependant fondée que si ces critères n'étaient pas accompagnés d'objectifs d'intégration ambitieux.

---

<sup>45</sup> Cfr à ce propos le compte-rendu des discussions avec les associations.

## 2.2.2 Proposition

C'est la troisième solution que nous conseillons, même si nous savons qu'elle est imparfaite. Nous proposons dès lors de retenir comme personnes avec handicap à prendre en compte dans les objectifs chiffrés celles qui appartiennent à au moins une des catégories suivantes :

- Les trois catégories de bénéficiaires fixées par la Communauté flamande, à savoir :
  - Les personnes enregistrées au Fonds régional (Vlafo).
  - Les chômeurs déclarés à aptitude réduite ou très réduite par le VDAB (et le Forem ou l'Orbem).
  - Les personnes ayant un diplôme de l'enseignement spécial.
- Les cinq autres catégories de bénéficiaires potentiels fixées par la Communauté française, la Région wallonne ou la Région bruxelloise (outre les personnes enregistrées à un des quatre Fonds régionaux de reclassement ou ayant fait part d'une décision d'intervention de leur part). Ceci comprend donc les catégories suivantes :
  - Les victimes d'un accident de travail fournissant une attestation (Fonds des accidents de travail ou Office médico-social de l'Etat) qui certifie que l'incapacité est d'au moins 30%.
  - Les victimes d'une maladie professionnelle fournissant une attestation (Fonds des maladies professionnelles ou Office médico-social de l'Etat) qui certifie que l'incapacité est d'au moins 30%.
  - Les victimes d'un accident de droit commun pouvant certifier (Greffé du tribunal) que le handicap ou l'incapacité est d'au moins 30%.
  - Les victimes d'un accident domestique pouvant certifier (Assureur) que l'incapacité permanente est d'au moins 30%.
  - Les personnes qui bénéficient d'une allocation de remplacement de revenu ou d'intégration (loi du 27 février 1987).
- Les autres personnes identifiables dans l'administration comme ayant bénéficié d'un aménagement en raison d'un problème de santé ou d'un handicap, à savoir :
  - Les fonctionnaires statutaires ayant (eu) des problèmes de santé importants et déclarés par le Service de santé administratif (SAS) comme étant aptes à un travail moyennant une éventuelle adaptation provisoire ou permanente de leur poste de travail ou un reclassement dans une autre fonction (ou dans un autre lieu).
  - Les fonctionnaires statutaires ou contractuels bénéficiant d'une adaptation provisoire ou permanente de leur poste de travail ou ayant bénéficié d'un reclassement dans une autre fonction (ou dans un autre lieu) suite à l'intervention du conseiller en prévention.
  - Les fonctionnaires statutaires ou contractuels qui en raison d'un handicap ou d'un problème de santé ont sollicité spontanément une adaptation des formations suivies (matériel, cours, etc..) ou une adaptation de leur poste de travail / fonction

- Les nouveaux fonctionnaires qui en en raison d'un handicap ou d'un problème de santé ont pu bénéficier d'une adaptation de leurs épreuves de recrutement .
- Tout autre fonctionnaire s'étant fait enregistrer volontairement auprès d'un service spécialisé de l'administration (la cellule Diversité – handicap) comme ayant un handicap ou un problème de santé nuisant à ses capacités et à son bien-être au travail en absence d'aménagement(s) adéquat(s).

## 2.3 Quel niveau d'emploi promouvoir (à terme) ?

### 2.3.1 Solutions envisageables

Divers paramètres sont à prendre en considération s'il s'agit de fixer un objectif d'emploi final à atteindre à terme :

- Dans la population belge en âge de travail, les personnes ayant des problèmes de santé limitant plus ou moins fortement leurs activités quotidiennes sont au moins de 15 % (16.7% dans la dernière enquête EFT) ; le chiffre exact varie en fonction du type d'enquête et de questionnaire. Dans une précédente enquête, on observait également que 4.6 % de la population belge en âge de travail auraient un handicap sévère et qu'environ 5% auraient un handicap administrativement reconnu .
- Dans les autres administrations belges, les objectifs d'emploi sont de 2 ou 2.5%.
- Dans des pays comme la France, l'Allemagne ou l'Autriche, les objectifs d'emploi, ainsi que les réalisations, dans le secteur public, sont sensiblement plus élevés que les normes légales belges actuelles :

Pays	Objectif	Niveau atteint (secteur public)
Allemagne	6%	5.2%
France	6%	4.3% *
Autriche	4%	2.4% (privé et public)

\* chiffre probablement inférieur à la réalité, tous les fonctionnaires avec handicap ou problème de santé n'étant pas encore bien identifiés.

### 2.3.2 Proposition

Compte tenu de la population proposée comme bénéficiaire, nous proposons un objectif plus ambitieux que le taux de 2% implicite actuel, autrement dit un taux qui s'aligne au minimum sur celui de l'Autriche, soit 4%. Un taux de 5% comme en Allemagne nous semblerait cependant l'idéal.

Pour éviter le risque d'une « chasse aux handicapés » parmi le personnel en place, avec tous les risques de stigmatisation que cela implique, il est fondamental que :

1° Ne puissent être pris en compte comme **bénéficiaires initiaux** que:

- Les personnes actuellement déjà identifiées dans les bases de données du personnel comme fonctionnaire ayant un handicap, c.a.d. ayant bénéficié d'un recrutement spécifique du fait de l'obligation d'emploi (cfr enquête quantitative ou recensement menée en 2004) ; ou encore signalant un handicap dans leur déclaration fiscale.
- Les personnes qui dans un passé récent (1 ou 3 ans) ont bénéficié d'une mesure de maintien en emploi ou d'un aménagement significatif (catégorie c ou d).
- Les personnes qui au cours d'une période initiale bien déterminée (six premiers mois par exemple) souhaitent librement et volontairement se faire enregistrer en vue de mieux assurer leurs droits (à un aménagement par exemple) et bénéficier d'un meilleur accès aux informations de services (catégorie e). Moyennant une éventuelle expertise externe.

2° Ne puissent être admis comme **nouveaux bénéficiaires de l'année** que :

- Les nouveaux recrutements dans l'année de personnes appartenant à une des catégories de bénéficiaires (catégories a, b ou d).
- Les nouveaux cas dans l'année de maintien dans l'emploi ou d'aménagement (catégorie c).

Il semble préférable d'en exclure les personnes qui ne s'enregistreraient volontairement qu'au cours des années ultérieures, (n'ayant pas non plus été recensées au départ et n'ayant pas encore été aidées par un aménagement de leur travail ou formation). Les maintenir en effet comme bénéficiaires leur fait courir le risque de subir des pressions de la hiérarchie afin qu'elles se fassent enregistrer.

#### Catégories de bénéficiaires

		<b>Bénéficiaires initiaux</b>	<b>Bénéficiaires annuels</b>	
			<i>Recrutements</i>	<i>En fonction</i>
	Personnes avec handicap recensés actuellement	X		
A	Vlaamse Gemeenschap		X	
B	Communauté française		X	
C	Personnes ayant obtenu un aménagement raisonnable du travail ou de la formation  ou  un maintien en emploi sous conditions	X (récents)		X
D	Personnes ayant obtenu un aménagement raisonnable des épreuves de recrutement	X (récents)	X	
E	Personnes ayant demandé un enregistrement volontaire	X (pendant une période limitée)	(X ???)	

## 2.4 Par quels paliers annuels, compte tenu du niveau actuel ?

Compte tenu du faible niveau d'emploi actuel, il est indispensable que l'objectif soit poursuivi progressivement, par paliers.

### Proposition

En prenant en compte à la fois des recrutements et un meilleur maintien dans l'emploi (et/ou des aménagements plus fréquents), une augmentation annuelle de l'emploi des personnes handicapées équivalente à + 0.4 à 0.5 % des effectifs (+ 0.2 % au minimum) semble un objectif minimal relativement réaliste, tout en constituant cependant une rupture particulièrement importante par rapport à la situation actuelle.

En tout état de cause, un délai de 10 ans (maximum) devrait être demandé pour atteindre l'objectif décidé. En effet, dans un SPF où il n'y aurait actuellement aucun fonctionnaire déjà comptabilisable comme handicapé, il faudrait 10 ans pour atteindre l'objectif choisi si le rythme est de 0.4 – 0.5 % par an,.

Pour concrétiser la réalisation de cet objectif, il pourrait être utile de stipuler aussi une recommandation en termes de recrutements annuels à atteindre (10 % des recrutements par exemple), ou en termes de nouveaux cas de maintien et/ou aménagement à prévoir (0.10 % des effectifs ETP par exemple).

### **Arguments**

Les recrutements annuels de personnes handicapées dans un SPF semblent difficilement supérieurs à 10 % des recrutements totaux (5 % au minimum).

Dans cette hypothèse, abstraction des nouveaux cas de maintien dans l'emploi et des nouveaux aménagements mis en place, la part des personnes handicapées dans les effectifs totaux d'un SPF ne pourrait se voir augmentée que de + 0.25 % (+ 0.125 % au minimum) chaque année. Ce dernier chiffre se base sur l'hypothèse que, sauf exception liée à des besoins spécifiques d'augmentation des effectifs, l'ensemble des recrutements annuels d'un SPF ne peut guère diverger sur le long terme d'un chiffre équivalent à 2.5 % des effectifs, ce qui équivaut au simple remplacement naturel (1/40).

Il est donc indispensable que l'emploi des personnes avec handicap ou problèmes de santé puisse aussi s'améliorer par un maintien plus fréquent en emploi des personnes dont les problèmes se sont manifestés au cours de leur carrière professionnelle ; ou par de nouveaux bénéficiaires d'aménagements.

En France, dans le secteur privé, le maintien en emploi représente 40 % des nouveaux bénéficiaires de ce qui est appelé (improprement) obligation d'emploi. En Allemagne, les chiffres disponibles (entreprises) indiquent que plus de 80 % des bénéficiaires seraient des cas de maintien en emploi. Il ne semble donc pas déraisonnable de supposer qu'environ 40 % des nouveaux bénéficiaires annuels puissent être des personnes maintenues en emploi et/ou bénéficiant d'un (meilleur) aménagement de leur travail, les autres étant des personnes nouvellement recrutées.



## **2.5 Objectifs formulés en % des unités de personnel ou du budget de personnel ?**

### **2.5.1 Avantages et inconvénients d'un objectif formulé en % des unités d'emploi**

Une formulation de l'objectif à atteindre en % des unités d'emploi, en équivalents temps plein (ETP), privilégie le nombre de personnes qui seront bénéficiaires et évite le risque que seuls quelques recrutements de haut niveau permettent d'atteindre l'objectif (ce qui est un risque éventuel quand l'objectif est formulé en % du budget de personnel).

Une formulation en pourcentage des unités d'emploi ou du nombre d'équivalents temps plein présente cependant le risque que les responsables privilégient les niveaux hiérarchiques inférieurs moins coûteux ; ce qui correspond d'ailleurs à la situation actuelle où la grande majorité des personnes handicapées recrutées ont été engagées au niveau D.

Autre inconvénient important de cette méthode, il suppose un cadre organique défini dans chaque SPF, de façon à pouvoir calculer les effectifs de personnes handicapées à occuper en % du personnel total dans le cadre. Or, le concept de cadre organique est actuellement supprimé.

Par ailleurs, les Plans de personnel se rapportent à des ETP dont la définition varie d'un SPF à l'autre. Sans compter qu'il pourrait surgir une polémique sur le fait qu'un fonctionnaire handicapé autorisé à travailler à mi-temps ou à 4/5 soit compté ou non comme un ETP. Bref, une formulation en % des unités de personnel semble ne plus être très praticable, ou alors de façon approximative.

### **2.5.2 Avantages et inconvénients d'un objectif formulé en % du budget de personnel**

Un objectif formulé en pourcentage des frais de personnel (part des personnes handicapées dans les frais de personnel) présente l'avantage d'être neutre et souple par rapport au niveau hiérarchique des personnes concernées et à leur statut de contractuel ou statutaire. Il ne favorise donc pas les seuls recrutements de niveau D, tout en n'excluant pas non plus automatiquement l'embauche d'un handicapé dans un poste de contractuel. Par ailleurs, il encourage indirectement le fait que des fonctionnaires handicapés bénéficient eux aussi de promotions ou de revalorisations salariales ; celles-ci sont prises en compte dans la réalisation de l'objectif.

Dans une telle formulation, l'objectif est cependant plus exigeant. Et il continuera à demander un effort de la part des SPF qui auraient déjà atteint un taux de 4% du personnel, mais uniquement avec des niveaux D moins bien payés (autrement dit, ces SPF devront faire accéder des travailleurs handicapés à des fonctions mieux rémunérées, en recruter à des fonctions plus élevées ou encore augmenter le nombre de travailleurs handicapés positionnés dans des niveaux hiérarchiques inférieurs).

Les deux principaux inconvénients d'une telle formulation sont qu'elle n'exclut pas que :

- Des recrutements de (très) haut niveau suffisent (ou presque) pour atteindre l'objectif.
- Les personnes handicapées soient plus souvent engagées comme contractuels.

### 2.5.3 Proposition

Formuler l'objectif annuel d'emploi à atteindre en l'exprimant en % des frais de personnel (part des personnes handicapées dans les frais de personnel) nous semble à la fois le plus praticable, le plus souple et le plus neutre.

Dans ce cas, il faudra cependant veiller à ce que la traduction concrète de cet objectif en unités d'emploi (ETP) :

- demeure suffisamment proche de l'objectif exprimé en % des frais de personnel,
- respecte à peu près la proportion de statutaires dans le département.

En évitant des écarts supérieurs à 10 ou 20 % par exemple entre les deux formulations.

Ceci implique donc un contrôle fin des Plans de personnel (et ensuite des réalisations), comparant la proportion de travailleurs avec handicap dans les ETP et dans les ETP statutaires avec l'objectif de l'année exprimé en % des frais de personnel. De façon à empêcher que l'objectif ne soit atteint que par des recrutements à un niveau hiérarchique élevé ou a contrario, uniquement par des recrutements à un niveau hiérarchique faible.

## **2.6 Adaptation des épreuves de sélection ouvertes à tous ou procédures spéciales de recrutement ?**

### 2.6.1 Possibilités envisageables

Pour faciliter l'accès à l'emploi des personnes handicapées, deux orientations s'observent en matière de recrutement et sélection : des procédures spéciales de recrutement ou une adaptation des épreuves de sélection ouvertes à tous.

#### **Les procédures spéciales de recrutement**

Dans une politique d'obligation d'emploi classique, on satisfait généralement aux objectifs de recrutement de personnes handicapées en organisant des épreuves spéciales de recrutement réservées aux seules personnes handicapées. Sans exclure néanmoins une procédure d'adaptation des épreuves générales pour ceux qui préfèrent utiliser cette voie.

#### **AVANTAGES**

Le grand avantage de cette manière de travailler est qu'elle permet plus facilement d'atteindre un objectif de meilleure représentation des personnes handicapées. Il suffit en effet que l'information sur les recrutements à réaliser soit bien faite, non seulement dans les médias habituels mais aussi auprès des associations ou organismes spécialisés, pour qu'il y

ait un nombre suffisant de candidats et in fine un nombre suffisant également de candidats valables retenus comme lauréats.

### ***INCONVENIENTS***

Le problème majeur d'épreuves de recrutement exclusivement réservées aux seules personnes handicapées est qu'elles sont inmanquablement perçues comme discriminatoires par rapport aux personnes valides sans handicap.

En outre, les procédures réservées sont généralement destinées à sélectionner les candidats devant occuper des postes de travail affectés spécifiquement à des personnes handicapées. Or, ceci est très contestable et arbitraire : pourquoi certains postes seraient-ils affectés spécifiquement à des personnes avec handicap et d'autres non ? comment peut-on savoir à l'avance qu'un poste est incompatible avec n'importe quel type de handicap ? qu'une fonction conviendra particulièrement à un type ou l'autre de handicap ?

Lorsque les deux procédures coexistent de façon parallèle, ce qui est le cas dans la Fonction publique en France, surgit en outre le risque que la plupart des personnes handicapées ne s'intéressent qu'aux procédures de recrutement réservées ; ce qui réduit aussi la pression pour une amélioration des procédures d'adaptation des épreuves normales ouvertes à tous. A moins de ne réserver les procédures spéciales qu'aux personnes avec handicap d'un certain âge (plus de 40 ans) ou aux personnes manquant de diplômes suffisants malgré une très bonne expérience professionnelle antérieure (par exemple pour des postes ne nécessitant pas un diplôme récent élevé mais où une expérience professionnelle est intéressante).

## **L'aménagement systématique des épreuves**

Dans une politique anti-discriminatoire active, c'est en prévoyant à la fois une information active et spécifique des personnes handicapées quant aux postes à pourvoir et des procédures claires et efficaces d'adaptation éventuelle des épreuves que l'on cherche à améliorer l'accès à l'emploi des personnes handicapées.

### ***AVANTAGES***

L'avantage de cette politique est que les travailleurs handicapés bénéficient de chances égales sans pouvoir être accusés de traitements préférentiels.

### ***INCONVENIENTS***

Les résultats tangibles de cette politique ne sont cependant pas garantis, du moins très rapidement et de façon suffisante. Ceci pourrait avoir pour conséquence que des SPF se trouvent dans l'impossibilité d'atteindre leurs objectifs de recrutement faute d'un nombre suffisant de candidats déjà sélectionnés par le SELOR.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer un éventuel scepticisme :

- l'adaptation des épreuves n'est pas une chose aisée et elle peut prendre un certain temps.
- l'adaptation des épreuves peut s'avérer inefficace (des tests sont nécessaires pour vérifier que les discriminations ont bien été éliminées).

- la procédure doit être bien connue et doit être effectivement utilisée par les personnes handicapées.
- la qualité et la rapidité de ce travail d'amélioration des procédures dépend surtout du dynamisme, de la compétence et de la motivation des personnes chargées d'améliorer et adapter les procédures de recrutement et sélection. Autrement dit, les SPF n'ont qu'une prise partielle sur sa concrétisation, quand où ils négocient avec le Selor l'objectif et les modalités des épreuves de sélection.

Ces divers éléments expliquent que pour les organisations syndicales, il est difficile de compter sur cette seule politique pour atteindre des objectifs chiffrés. Au niveau des associations de personnes handicapées par contre, les avis sur cette question ne sont pas unanimes.

## 2.6.2 Proposition

1. Nous proposons de continuer à privilégier une information active renforcée des personnes handicapées quant aux postes à pourvoir, couplée à des procédures claires et efficaces d'adaptation individualisée (éventuelle) des épreuves ouvertes à tous.

Cette voie ne pourra cependant être efficace et durable que si les SPF sont eux aussi motivés à ouvrir leurs recrutements à des personnes handicapés et ne ménagent aucun effort pour :

- bien vérifier la neutralité de la description des profils demandés et y préciser à l'avance d'éventuelles incompatibilités avec l'un ou l'autre handicap.
- maintenir leur pression sur le SELOR pour assurer une réelle adaptation individualisée des épreuves, ainsi qu'une information active des personnes handicapées quant aux postes vacants.

2. Ce n'est que dans l'hypothèse où cette adaptation et cette amélioration des procédures ne parvenait pas à se concrétiser suffisamment rapidement et efficacement son but (trop peu de candidats avec handicap ayant participé aux épreuves normales ou ayant été sélectionnés) qu'il pourrait être envisagé d'autoriser partiellement et provisoirement des procédures de recrutements réservées aux seules personnes handicapées.

Autorisation partielle peut signifier que ces procédures exceptionnelles seraient réservées :

- Aux personnes handicapées ayant une formation scolaire faible et/ou incomplète. En excluant par contre celles ayant suivi un parcours scolaire normal de qualité (diplôme de l'enseignement supérieur, universitaire ou non universitaire) ; en effet, cette expérience scolaire forte devrait les avoir mieux préparé à des épreuves ouvertes à tous.
- A des personnes handicapées moins jeunes (plus de 40 ans) et avec une sérieuse expérience professionnelle antérieure, notamment pour des postes ne nécessitant pas un diplôme élevé mais où une expérience professionnelle est appréciée. On songe notamment à des personnes ayant acquis un handicap au cours de leur vie adulte ou au cours de leur vie professionnelle.

A condition cependant que ces procédures spéciales n'enferment pas les personnes concernées dans un nombre trop limité de fonctions particulières et qu'une publicité suffisamment forte y amène un nombre suffisant de candidats, de façon à éviter tout risque de favoritisme.

Autorisation provisoire partielle peut signifier aussi que ces procédures spéciales ne pourraient concerner qu'une partie (50% par exemple) des objectifs globaux de recrutement de l'administration fédérale qui n'ont pas été atteints. De façon à ne pas relâcher la pression sur une adaptation des épreuves générales ni donner l'impression aux personnes handicapées qu'elles ne doivent plus faire l'effort de se présenter aux épreuves normales, adaptées quand cela s'avère nécessaire.

Les personnes ayant bénéficié de ces recrutements spécifiques pourraient n'avoir droit provisoirement qu'à un statut de contractuel, pour autant qu'ils aient la possibilité exceptionnelle de devenir statutaires en ayant fait leurs preuves à l'issue d'un stage de 2 ans et moyennant la réussite d'une éventuelle épreuve organisée par le Selor.

L'exigence d'un stage spécifique plus long et plus sélectif est d'ailleurs la contrepartie imposée en France aux personnes handicapées voulant devenir statutaires à l'issue d'un recrutement spécifique (et une méthode de sélection sui generis, basée principalement sur l'analyse du curriculum vitae et des entretiens devant un jury particulier).

## 2.7 Avec quels incitants financiers?

### 2.7.1 Possibilités envisageables

Plusieurs méthodes d'incitation financière sont concevables :

- Des incitants positifs.
- Un prélèvement compensatoire quand l'objectif n'est pas atteint.
- Une activation des allocations de handicapé.

Elles ne sont évidemment pas exclusives entre elles.

#### **Incitants positifs**

Certains préfèrent des incitants positifs, sous la forme classique de primes ou montants financiers réservés à ceux qui engagent.

Dans le cas de l'administration fédérale, ce pourrait être par exemple :

- Une enveloppe budgétaire de frais de personnel, soit interdépartementale, soit propre à chaque département, qui serait réservée uniquement au recrutement ou maintien d'un personnel identifié en situation de handicap ; cette enveloppe serait complètement (partiellement) perdue pour le SPF qui ne l'utilise pas (ou peu), mais serait ensuite réallouée à d'autres départements plus actifs <sup>46</sup>.
- La prise en charge directe (ou le remboursement) de frais d'adaptation de postes de travail ou d'autres frais spécifiques clairement imputables à l'intégration de personnes handicapées .

---

<sup>46</sup> Au plan de la technique budgétaire, cette réallocation serait un peu moins simple lorsqu'il s'agit d'une enveloppe réservée au sein de chaque enveloppe départementale.

## Un prélèvement compensatoire quand l'objectif n'est pas atteint

Dans un système de responsabilisation via un prélèvement compensatoire destiné à un fonds spécial et à charge des établissements n'occupant pas (assez) de personnes handicapées, l'incitant est double :

- tout d'abord, il prend la forme d'une espèce de sanction, en tout cas au plan financier (non au niveau juridique), par le biais d'un prélèvement financier dont le montant est déterminé au prorata de l'écart par rapport aux objectifs. Ce prélèvement est appelé compensatoire parce qu'il vise à compenser (grossièrement il est vrai) l'absence des surcoûts organisationnels imputables le plus souvent à l'intégration de personnes avec handicap ; de façon à rétablir une égalité de coûts entre ceux qui se préoccupent d'intégrer des personnes handicapées et ceux qui ne le font pas (ou moins).
- Ensuite, il se concrétise par des aides positives en provenance du fonds et permettant de financer des adaptations de poste, des frais supplémentaires de formation (adaptations), des actions de sensibilisation, etc..

## Une activation des allocations pour handicap

Cette troisième méthode consiste à activer les allocations dont certaines personnes handicapées bénéficient et qui les rend plus prudentes moins actives ou dans la recherche d'un emploi, compte tenu de l'insécurité financière qui en résulte si elles perdent leur emploi (un certain délai s'écoule avant qu'ils ne récupèrent leur allocation ; ou celle-ci peut se voir diminuée).

Activation des allocations est compris ici dans le sens que les allocataires conservent complètement ou partiellement leur allocation lorsqu'ils ont obtenu un emploi, l'employeur se contentant de verser la différence avec le traitement lié à la fonction. Cette activation par emploi pourrait être accordée de façon permanente, mais il nous semble plus logique qu'elle soit temporaire, par exemple au moins durant la période de stage (ou d'essai) de la personne embauchée.

Cette activation pourrait en tout cas être organisée pour les personnes bénéficiant d'une allocation intégration de revenu du Ministère de la Prévoyance sociale (« Vierge noire »). Il s'agirait alors d'une disposition adoptée par ce département au profit des autres départements de l'administration fédérale. Cette facilité devrait même entraîner à terme une réduction de dépenses à charge de ce département de la Prévoyance sociale : lorsque la personne est engagée définitivement et que l'activation se termine.

### *AVANTAGES ET INCONVENIENTS*

Si l'application de ce mécanisme est généralement envisagée avec réticence dans le cas d'employeurs privés (transferts financiers du secteur public vers le secteur privé,...), elle s'envisage par contre plus facilement quand on demeure au sein du secteur public fédéral.

Cette formule a le mérite d'agir à la fois sur l'offre de travail des personnes handicapées et sur la demande de travail qui leur est adressée. En effet, elle est doublement incitative :

- pour les personnes avec un handicap administrativement reconnu et bénéficiant d'une allocation : leur insécurité lors d'un début d'emploi est levée.

- pour l'employeur : pendant la période de stage, ses frais de personnel sont plus faibles que ceux d'un travailleur valide.

### 2.7.2 Contraintes administratives et politiques propres à l'administration fédérale

Diverses contraintes (ou facilités) propres à la gestion budgétaire et comptable de l'administration fédérale, ainsi qu'aux tendances politiques actuelles doivent être prises en compte.

#### **Financement des adaptations de postes de travail, fonds spécial, prélèvements compensatoires**

- Adaptations des postes de travail d'une part, engagement ou maintien de personnes avec handicap ou problème de santé d'autre part relèvent de comptes budgétaires distincts et étanches : frais de fonctionnement pour le premier, frais en personnel pour le second. Il n'y a donc pas de transfert possible de l'un à l'autre, sauf par un mécanisme spécifique.
- Un compte budgétaire spécifique dans chaque département pour les frais d'adaptations des postes de travail n'est pas nécessairement la meilleure solution : en effet, il s'agit de montants assez dérisoires, pour lesquels la création d'un compte spécifique est lourde. De plus, il peut en résulter des effets pervers : mauvaise utilisation ou gaspillage par exemple. Dès lors, il vaut mieux que cela demeure englobé dans les frais de fonctionnement généraux du département ou que cela soit financé de façon centrale, soit par un Fonds, soit par un budget interdépartemental spécifique géré par une cellule spécialisée au sein de P&O.
- La création d'un Fonds spécial alimenté par des redevances compensatoires et servant à financer des dépenses d'adaptations de postes ou des actions-pilotes est considérée avec méfiance par certains. En effet, il doit être géré par un seul Ministre et sa gestion est lourde ou susceptible de dérives (accumulation de sommes non dépensées, contrôle interministériel plus malaisé, risque de nominations partisans à sa tête, etc.). La faisabilité politique d'une telle initiative est dès lors jugée assez faible par certains; de plus, cette création nécessiterait probablement le vote d'une Loi au Parlement. La création d'une enveloppe interdépartementale réservée aux Adaptations de postes de travail serait par contre possible par simple Arrêté royal.
- Le versement aux SPF de stimulants ou aides provenant d'un Fonds central n'est pas habituel ou simple à régler au sein de l'administration fédérale. En effet, il n'y a généralement pas de Recettes prévues dans les budgets des SPF, ou cela est compliqué à organiser. Dès lors, il vaut mieux qu'un éventuel Fonds prenne directement en charge les dépenses qu'il finance, par exemple des dépenses exceptionnelles d'aménagement ou de sensibilisation, ou des projets-pilotes sélectionnés. Une meilleure solution encore serait une Provision spéciale pour Adaptations, gérée centralement, au P&O par exemple, et inscrite sur un compte de trésorerie (les sommes inutilisées demeurent alors disponibles pour une année suivante).

## **La politique d'embauche et les incitants à l'embauche**

- Le budget en personnel de chaque SPF et son utilisation (Plan de personnel) ne sont plus décidés par le seul Ministre responsable mais doivent être approuvés par un groupe de Ministres de contrôle (dont le Ministre du Budget et celui de la Fonction publique), en lien avec les objectifs permanents d'assainissement et de réduction de la dette publique.
- Compte tenu que les responsables de départements ne sont pas aussi impliqués dans la gestion que ne le sont les managers des entreprises privées, l'impact d'un incitant financier n'y est pas aussi puissant. Il est donc conseillé de le remplacer par (ou le coupler à) des mesures de contrôle politiques, par exemple dans le cadre de l'approbation des Plans de personnel. Ou en créant une obligation d'épuiser les réserves de recrutement (en tout cas en ce qui concerne les personnes handicapées), avant d'organiser de nouvelles épreuves.
- La création, dans le Budget global du personnel, d'une enveloppe réservée, interdépartementale ou départementale (avec possibilité de transferts à des départements plus actifs si insuffisamment utilisée) est possible par simple Arrêté royal.

### **2.7.3 Proposition**

#### **Les incitants à l'embauche et au maintien**

1. C'est l'approbation du Plan de personnel de chaque SPF, Plan de personnel indiquant comment sera progressivement atteint l'objectif d'inclusion de personnes handicapées, qui semble le moyen le plus efficace de stimuler et contrôler la poursuite d'objectifs chiffrés. En d'autres termes, un Plan de personnel ne serait pas approuvé s'il n'indique pas comment il poursuit l'objectif d'emploi des personnes avec handicap ou problème de santé (prévisions pluriannuelles) et si les efforts ne paraissent pas suffisants pour atteindre l'objectif dans un délai raisonnable.

2. En outre, un incitant positif devrait être mis en place sous la forme d'une enveloppe interdépartementale réservée aux SPF qui pratiquent un volume ou rythme de recrutements et/ou maintiens particulièrement élevé, supérieur à une recommandation annuelle générale. Autrement dit, ces SPF bénéficieraient d'une enveloppe supplémentaire leur permettant de financer complètement ou en partie ces recrutements et maintiens exceptionnels, du moins à l'intérieur de cette enveloppe. Cette enveloppe pourrait représenter par exemple 0.1 % du budget en personnel total de l'administration fédérale.

3. Un contrôle préalable de chaque Plan de personnel et cet incitant financier interdépartemental semblent les moyens les plus puissants pour inciter à la poursuite d'objectifs d'emploi en faveur des personnes avec handicap. Compte tenu du contexte spécifique à l'administration, ces incitants sembleraient préférables et plus facilement acceptables qu'une politique de responsabilisation laissant un libre choix entre le respect d'objectifs à atteindre et un prélèvement compensatoire à subir en cas de recrutements ou maintiens insuffisants.

Un prélèvement compensatoire pourrait cependant être appliqué l'année suivante si les objectifs du Plan de personnel n'ont pas été (complètement) atteints en ce qui concerne les



personnes avec handicap. A moins que les mesures de sanction plus générales appliquées en cas de non-respect des Plans de personnel ne soient amplement suffisantes.

En cas d'application d'un prélèvement compensatoire, un SPF n'ayant pas (complètement) atteint ses objectifs d'emploi pour les personnes avec handicap verrait son budget en personnel de l'année suivante réduit d'un montant calculé au prorata de l'écart par rapport à l'objectif. Ce montant se justifie par le fait qu'en n'atteignant pas ses objectifs, ce SPF s'évite les quelques frais organisationnels qu'entraîne assez souvent une bonne intégration de personnes handicapées. L'application de ce prélèvement compensatoire le met donc sur un pied d'égalité avec les SPF qui ont atteint complètement leurs objectifs et qui eux ont subi ces quelques frais supplémentaires éventuels.

Bien évidemment, il est actuellement assez malaisé d'évaluer le montant moyen de ces éventuels surcoûts ; c'est pourquoi nous proposons un montant forfaitaire par ETP manquant<sup>47</sup>. A titre d'exemple, si un SPF n'a augmenté que de 3 unités ETP, au lieu de 13 unités ETP, l'emploi des personnes avec handicap ou problème de santé, son budget en frais de personnel de l'année suivante serait réduit d'un montant égal à  $(13-3=10) \times 3.000$  Euros, soit 30.000 Euros sur l'année, si 3.000 Euros est le montant annuel du prélèvement compensatoire par unité ETP manquante.

4. Enfin, il nous semble impératif d'organiser la négociation d'un « accord interministériel » permettant une activation au moins partielle et temporaire d'allocations liées au handicap, en tout cas celles octroyées par le Ministère de la Prévoyance sociale, dans le cas de personnes handicapées recrutées à l'administration fédérale.

*Remarque :*

La traduction juridique et budgétaire de ces divers dispositifs n'étant pas de la compétence de notre équipe, nous nous garderons de vouloir la préciser. Il serait cependant souhaitable qu'elle permette de lever l'incertitude ou l'inadaptation juridique actuelle, par exemple en publiant un Arrêté royal venant enfin concrétiser la loi de 1999.

## **Les résultats à obtenir et ...vérifier**

Ces divers incitants doivent être tels que chaque SPF devienne particulièrement attentif aux épreuves de recrutement qu'il réalise avec le concours du Selor (statutaires) ou qu'il organise seul (contractuels). Chaque SPF devra donc veiller particulièrement à :

- Une définition neutre des profils recherchés, en annonçant clairement à l'avance les incompatibilités éventuelles avec l'un ou l'autre handicap bien précis.
- Une adaptation efficace et individualisée des épreuves, par rapport aux divers types de handicap.
- Un choix par le Selor de tests mesurant réellement les compétences (plutôt que les performances) ; et les seules compétences nécessaires aux fonctions, en évitant donc

---

47 Nous proposons que le prélèvement par unité manquante ETP soit fixé à 250 Euros par mois, soit 3.000 Euros par an, ce qui est analogue aux montants pratiqués en France et en Allemagne. Les montants ainsi économisés sur les budgets en personnel des SPF devraient pouvoir être ré-alloués en fin d'année à un compte spécial interdépartemental (compte de trésorerie) réservé au financement d'actions-pilotes de sensibilisation ou d'aménagement et/ou à des frais de recherche et développement en matière d'adaptation.

de mesurer des compétences qui sont sans rapport réel avec la fonction et qui ne servent qu'à éliminer arbitrairement certains candidats.

- Un choix par le Selor de tests mesurant aussi les compétences spécifiques aux personnes avec handicap <sup>48</sup>.
- Une diffusion large et sélective des emplois vacants, y compris auprès des associations de personnes handicapées ou des Fonds régionaux, etc...

Sans contrôle efficace ni évaluation périodique, de tels dispositifs risquent évidemment de ne pas atteindre leurs objectifs :

- Outre l'Inspection des Finances dont le rôle est irremplaçable, il serait judicieux d'imposer à tous les SPF la fourniture annuelle d'un bilan social complet, analogue au bilan social complet imposé en annexe du bilan financier des grandes entreprises industrielles et commerciales.

En effet, un tel bilan permet d'apporter des précisions quant aux effectifs et quant aux flux d'entrée et sortie par catégorie de personnel <sup>49</sup> observés au cours d'une année ; sa structure devrait être élargie pour détailler aussi les effectifs et flux qui concernent les travailleurs avec handicap ou problème de santé. Il serait logique que les organisations syndicales, actuellement associées aux projets de Plans de personnel, soient également informées du bilan social remis par chaque SPF.

- Enfin, il est conseillé d'organiser au bout de quelques années une évaluation rigoureuse de l'efficacité de ces dispositifs, afin de vérifier qu'ils sont suffisants et bien appliqués ; faute de quoi il serait indispensable d'adopter des mesures plus fortes et/ou plus stimulantes.

## **Financement des aménagements du travail et des mesures de sensibilisation**

Pour accompagner ces efforts, il est évidemment indispensable de stimuler dans chaque SPF la mise de place de mesures exceptionnelles de sensibilisation (cycles de séminaires d'information ou de formation destinés aux responsables hiérarchiques ou aux collègues de travail par exemple, diffusion générale de dépliants, etc...), d'y financer adéquatement l'achat d'équipements techniques spécifiques permettant d'adapter les postes de travail, la consultation de centres de ressources spécialisés dans ces domaines, d'éventuels sur-coûts liés à une réduction du temps de travail, l'utilisation d'éventuels services d'assistance personnelle ainsi que de soutenir les activités d'un réseau ou d'une (ou des) association(s) de fonctionnaires concernés par le handicap (cfr section suivante).

La meilleure formule pour financer et structurer ces actions semble être la sélection des meilleurs projets par une équipe centrale spécialisée, ce qui donnerait ensuite accès à un financement de ces projets au départ d'un Compte spécial interdépartemental, géré par exemple par le P&O. La prise en charge financière de ces initiatives par un compte interdépartemental spécial constitue en outre une autre forme d'incitation à l'intégration des personnes handicapées. En effet, ce ne sont pas les SPF qui les occupent et qui s'engagent dans ces actions qui auront à les supporter.

---

<sup>48</sup> Capacités de mémorisation et de conceptualisation dans le cas de non-voyants par exemple.

<sup>49</sup> Statutaires / contractuels par niveau hiérarchique et par genre, etc...

Ce compte spécial interdépartemental devrait être du type compte de trésorerie (ce qui permet d'éventuels reports d'une année à l'autre) et son montant devrait être défini progressivement en fonction des besoins prévisibles. Il devrait être alimenté par une très petite ponction sur les frais de fonctionnement globaux des SPF<sup>50</sup> ; ainsi que par un transfert des frais de personnel économisés en cas d'application d'un éventuel prélèvement compensatoire.

Par contre, en ce qui concerne les petites adaptations courantes, les actions journalières de sensibilisation et d'information, les frais d'aménagement des locaux, etc... c'est chaque SPF qui devrait prendre en charge ces actions, que ce soit au niveau de leur budget en personnel ou au niveau de leurs frais de fonctionnement. Sachant aussi qu'un éventuel prélèvement compensatoire pourra venir rétablir l'équilibre vis-à-vis des départements qui n'auraient pas à les subir parce qu'ils ne réalisent pas les objectifs d'emploi pour personnes handicapées annoncés dans leur Plan de personnel.

---

<sup>50</sup> Il pourrait aussi être alimenté par des subventions provenant des fonds régionaux, en tout cas le Vlafo, dans la mesure où l'asymétrie actuelle en permet néanmoins une gestion correcte pour toutes les parties.

# *III Quels moyens pour améliorer l'intégration des personnes handicapées ?*

En termes organisationnels, un travail en profondeur pour l'amélioration des conditions de travail et de l'intégration des personnes handicapées suppose à notre avis un triple niveau d'acteurs. Nous indiquerons ensuite quelles sont les principales actions positives spécifiques qu'il semble indispensable de mettre en oeuvre. Nous terminerons enfin en tentant de préciser les implications financières de ces initiatives.

## *1 UN TRIPLE NIVEAU D'ACTEURS*

Trois niveaux d'acteurs sont indispensables : au niveau central, dans chaque SPF et au niveau des fonctionnaires eux-mêmes, via un réseau (ou une association) de fonctionnaires concernés par le handicap.

### **1.1 Au niveau central**

C'est le SPF P&O qui est la principale structure concernée au niveau central ; la promotion de la diversité dans l'ensemble du personnel de l'administration fédérale doit en effet constituer un des points du mandat de son manager. Plusieurs acteurs doivent être distingués au sein du SPF P&O :

- La cellule Diversité. Celle-ci doit devenir permanente et se doter d'une petite équipe spécialisée uniquement dans le handicap, laquelle inclura également deux spécialistes dans les aménagements de travail.
- Le SELOR (tests de recrutement ou de compétence, information sur les postes à pourvoir, etc...).
- L'IFA (formation).

A cela s'ajoute la Régie des bâtiments, dont le rôle est fondamental pour améliorer l'accessibilité interne et externe des bâtiments, et qui devrait également prévoir la coordination et le suivi de cette problématique par deux spécialistes en son sein.

### **1.2 Au niveau de chaque SPF**

Au niveau de chaque SPF, la mise en place d'une politique de diversité doit constituer également un des points figurant dans le mandat du manager, sous une forme ou une autre, directe ou indirecte. Ce n'est qu'à cette condition que le responsable (ou l'équipe) Diversité dans chaque SPF sera véritablement reconnu et soutenu.

En ce qui concerne ce responsable Diversité, il doit s'agir d'un volontaire compétent choisi et soutenu par la direction, travaillant si possible à temps plein et d'un niveau hiérarchique suffisant pour pouvoir se faire entendre par ses divers interlocuteurs.

Mais ce responsable ne pourra agir efficacement que s'il se dote lui-même d'un réseau de correspondants locaux dans les diverses parties du pays et les divers services du SPF. Ces volontaires sur le terrain l'assisteront dans la diffusion et la remontée des informations relatives aux personnes handicapées. Il ne serait probablement pas inutile que certains de ces correspondants s'impliquent tout particulièrement dans la problématique du handicap, tandis que d'autres s'impliqueraient davantage dans celles des femmes ou des allochtones.

### **1.3 Un réseau de fonctionnaires concernés par le handicap**

Mais il ne suffit pas de créer des structures verticales en appui aux personnes handicapées. Tout aussi fondamental dans une optique d'empowerment est la création et le développement d'un réseau horizontal (ou association <sup>51</sup>) de fonctionnaires concernés par le handicap. Celui-ci aura d'abord pour rôle d'organiser l'entraide et le partage d'expériences entre fonctionnaires concernés par le handicap, dans une optique de self-help.

Il devrait réunir aussi bien des fonctionnaires eux-mêmes en situation de handicap que des parents d'enfant handicapé ou encore des personnes sensibilisées à cette question. Il pourrait inviter aussi des personnes handicapées extérieures à l'administration, bénéficiaires d'une allocation, ne se sentant pas en mesure d'assumer un rythme de travail normal mais désireuses de s'intégrer socialement dans un réseau plus large que leur réseau habituel.

Outre sa mission de base, ce réseau ou cette association pourrait aussi :

- prendre en charge l'accompagnement ou le parrainage de nouveaux,
- organiser des séances d'information ou de formation spécialisées : nouveaux logiciels, assertivité, langue des signes,...
- assurer un suivi sur le terrain d'actions pilotes (audit, sensibilisation,...),
- participer comme témoin à certaines réunions des comités de concertation,
- formuler certaines propositions très concrètes à des chefs de service, au responsable diversité, à la direction,...

---

<sup>51</sup> En France par exemple, on compte onze associations nationales de personnes handicapées pour la Fonction publique d'État, chacune d'entre elle étant spécialisée dans un Ministère ou une entreprise publique. Il ne s'agit évidemment pas de grosses structures car elles ne fonctionnent généralement que par leurs bénévoles. L'Atharep cité au chapitre II est l'une d'entre elles. Leurs coordonnées figurent en page 168-169 du livre de Rémy Fontier cité dans le même chapitre.

## *2 DES ACTIONS POSITIVES SPECIFIQUES ET CIBLEES*

Les divers problèmes vécus et exprimés par les personnes handicapées (cfr enquête Fedra et Focusgroup) ainsi que les faiblesses ou disparités entre SPF dans la prise en charge de ces problèmes (cfr audit de l'administration) montrent combien il est nécessaire de mettre en place une série d'actions positives spécifiques aux personnes en situation de handicap ; sans exclure d'autres actions centrées de façon plus globale sur le concept de diversité, ou sur la loi contre les discriminations. Ces actions positives spécifiques sont d'ailleurs pratiquées avec fruit dans les diverses administrations publiques que nous avons analysées au chapitre II.

Au plan organisationnel, il importe de faire une distinction entre celles qui seront gérées ou coordonnées de façon centrale, pour l'ensemble de l'administration fédérale et celles qui seront à mener par chaque SPF.

### **2.1 Au niveau de chaque SPF**

Sous l'impulsion de son manager, le responsable (ou l'équipe) Diversité chaque SPF devrait définir et mettre en place un plan d'action annuel.

#### Au départ

La première édition de ce plan d'action annuel devrait consister en un audit interne visant à clarifier la situation initiale ainsi que les divers faiblesses ou points forts du SPF. A titre illustratif, il nous semble primordial que soient connues les réponses aux questions suivantes :

#### Personnes handicapées ayant bénéficié d'un recrutement spécifique :

- combien et qui sont-elles (âge, genre, ancienneté, niveau d'études, régime linguistique, lieu de travail, etc...)?
- sont-elles d'accord de communiquer sommairement leur(s) type(s) de handicap ? de quoi s'agit-il ?

#### Autres personnes avec handicap

- Combien y-a-t-il de personnes qui ont bénéficié d'une mesure de maintien en emploi (reclassement, réduction du temps de travail,...) au cours des dix dernières années ?
- Quel a été le flux de personnes mises en pension prématurée au cours des dix dernières années ?
- A-t-on une idée des autres personnes avec handicap ou régulièrement en absence à la suite d'une maladie ou d'un accident important ? Quelles sont leurs principales difficultés au travail ?

### Intégration des personnes avec handicap :

- Quels sont les principaux points de résistance ? A quel niveau ? Dans quels services ?
- Connaît-on la loi sur les non-discriminations et les aménagements raisonnables ?
- Quels sont les meilleurs cas d'intégration réussie ? Qu'est-ce qui les a favorisés ?
- Comment pourrait-on les analyser, les résumer ou les présenter pour sensibiliser les collègues et supérieurs à l'intérêt d'inclure davantage de personnes handicapées dans le SPF ?

### Accessibilité des bâtiments :

- Quels sont les principaux points noirs ? Pour quels type de handicap ?
- Quels devraient être les projets prioritaires ?
- Quelles sont les actions possibles immédiatement ? Quelles sont celles qui sont du ressort du SPF ou de la Régie des bâtiments ?

### Recrutements, promotions, formation, ...

- Où en est-on dans la neutralité et la précision des profils de recrutement ?
- Et en matière de promotion des personnes avec handicap? de participation à la formation ?...

### Accueil des nouveaux :

Où en est-on ?

### Communication des informations de service :

Où en est-on en matière d'adaptation de ces informations vis-à-vis des personnes avec déficience sensorielle ?

### Fonctionnement du Comité de prévention :

- Comment fonctionne-t-il ?
- Y-a-t-il un inventaire des problèmes ou risques en lien avec les personnes handicapées déjà identifiés ? des actions déjà menées (+ résultats) ?
- Qu'en connaissent les membres du comité de prévention ? le conseiller en prévention ?

### Mutations, reclassements, adaptations des tâches ou du poste de travail :

- Qu'a-t-on déjà pratiqué les dernières années vis-à-vis des personnes handicapées ou avec problème de santé ?
- Combien ont bénéficié d'un aménagement raisonnable de leur travail ? et lequel ?
- Sont-elles informées des procédures actuelles ?

etc...

## Par la suite

Il s'agirait de fixer chaque année une série d'actions, de moyens et de résultats concrets à atteindre à l'issue de l'année ; de façon réaliste mais néanmoins volontariste.

A titre d'exemple, on peut citer les initiatives suivantes :

### Actions d'information et de sensibilisation

- Information des fonctionnaires en situation de handicap au sein du SPF sur les procédures à suivre en matière d'aménagement raisonnable du travail, quel qu'il soit.
- Information et sensibilisation des responsables du SPF sur le concept de diversité et sur la loi contre les discriminations.
- Sensibilisation de la hiérarchie du SPF sur la plus-value qu'apportent des personnes handicapées dans une équipe de travail (cfr cas d'intégration réussie dans le SPF).
- Diffusion au sein du SPF des bonnes pratiques d'aménagement raisonnable du travail au sens large (y compris en termes de temps de travail ou d'horaire, par une réorganisation des tâches ou l'une ou l'autre forme de télé-travail, le recours à un service d'assistance personnelle, etc...).

### Inclusion de personnes avec handicap

- Appui à la préparation du Plan de personnel, volet handicap.
- Amélioration des profils de recrutement dans le SPF (lesquels d'abord ? par qui ?...)
- Intégration, dans certains services ou postes du SPF, d'étudiants stagiaires ou bénévoles en situation de handicap (et information active des associations, organismes spécialisés ou centres d'enseignement en vue d'obtenir des candidats)
- Sélection de personnes avec handicap parmi les bénéficiaires du plan Rosetta dans le SPF (et information active des associations ou organismes spécialisés en vue d'obtenir un nombre suffisant de candidats intéressants)
- Sélection de personnes avec handicap parmi les contractuels embauchés dans le SPF (et information active des associations ou organismes spécialisés en vue d'obtenir un nombre suffisant de candidats intéressants)

### Réseau de fonctionnaires concernés par le handicap dans le SPF :

- Dispositions facilitant sa constitution ou son développement.
- Mesures facilitant ses initiatives (réunions d'échange, formations, parrainages, etc ...).

### Correspondants locaux

- Constitution et développement de ce réseau.
- Animation et information de ses membres.



## 2.2 Au niveau central

Un certain nombre d'actions positives ne sont possibles ou efficaces qu'à un niveau central. C'est au sein du SPF P&O que la plupart d'entre elles devraient être impulsées, d'autres devant émaner de la Régie des bâtiments (inventaire accessibilité, information des candidats bailleurs ou vendeurs de bâtiments).

### Au niveau de la cellule Diversité

D'abord, celle-ci devrait avoir une vue d'ensemble des actions menées par l'équipe Handicap ainsi qu'au sein du SELOR et de l'IFA.

Au niveau de la cellule Diversité, quatre domaines d'intervention prioritaires peuvent être distingués :

#### *UNE ANIMATION « HANDICAP » DU RESEAU DIVERSITE*

Si une meilleure formation au concept de diversité est nécessaire dans ce réseau, il n'empêche que celui-ci ne peut se dispenser d'une sensibilisation approfondie à la problématique du handicap, ou plus exactement des handicaps :

- Ceci implique tout d'abord une information approfondie sur les résultats de l'étude Handicap 2004 ; ainsi que sur les expériences étrangères, les dispositions légales, le concept d'aménagement raisonnable ou les types de handicap auxquelles cette étude s'est référée.
- Une mise en contact du réseau avec les principales associations de personnes handicapées en est le prolongement logique. Notamment en vue de mieux comprendre les spécificités des divers types de déficiences, les principales inadaptations de l'environnement qui y correspondent ainsi que les attentes ou craintes des diverses catégories (ou associations) de personnes handicapées.
- Mais c'est à un partage des meilleures pratiques d'intégration, d'aménagement et de sensibilisation que ce réseau devrait consacrer ensuite l'essentiel de ses échanges. Celui-ci pourrait d'ailleurs débuter en invitant l'un ou l'autre témoin d'une administration publique pilote (en Flandre et en France par exemple).

#### *LES AMENAGEMENTS DU TRAVAIL*

La mise en place d'une mini-équipe efficace (2 personnes) qui soit spécialisée dans les aspects techniques et organisationnels des aménagements du travail, y compris leur financement ou leur fourniture, constitue une seconde priorité de la Cellule diversité. Cette équipe devra évidemment être bilingue et multidisciplinaire.

#### Pourquoi une telle mission au niveau central ?

Nous avons déjà suggéré qu'une prise en charge centralisée de certains de ces aménagements, en tout cas les équipements techniques spécialisés ou les services d'assistance personnelle, est gage d'une plus grande rapidité, compétence, efficacité et efficience (rapport coût/qualité) ; tout en déchargeant les économes dans les SPF de cette tâche spécifique à laquelle ils ne sont pas nécessairement les mieux préparés.

De plus, une prise en charge centralisée de ces aménagements déleste chaque SPF de la (petite) charge budgétaire qui y correspond ; ce qui prive évidemment les managers d'un argument pour ne pas embaucher ou maintenir des personnes avec handicap.

### Qu'implique-t-elle comme tâches ?

Tout d'abord, cette équipe devra se former rapidement à cette mission, en rencontrant d'autres équipes spécialisées (en Flandre, en Wallonie et à l'étranger), diverses associations de personnes handicapées, des fournisseurs, en s'informant des principaux développements récents, etc...

Une fois ses procédures de travail mises au point, testées et diffusées, cette équipe se mettra donc à la disposition de tout fonctionnaire avec handicap ou problème de santé qui sollicite ce type d'aménagement du travail. Elle sera chargée d'analyser la demande et après avoir vérifié son bien-fondé, notamment par rapport aux autres aménagements possibles, elle veillera à fournir le matériel ou service le plus adéquat (par rapport à la personne et en termes de rapport prix/qualité), dans les délais les plus courts.

Bien entendu, cette équipe spécialisée devra devenir le pivot de référence du réseau Diversité dans les échanges de bonnes pratiques relatives à ces aménagements ainsi qu'aux autres aménagements raisonnables (réorganisation des tâches, modification des horaires de travail, réduction du temps de travail, reclassement ou mutation, télétravail, etc...).

## ***LES CAMPAGNES D'INFORMATION, SENSIBILISATION ET FORMATION***

### Pourquoi et comment organiser des campagnes spécifiques

Si une sensibilisation globale au concept de diversité est nécessaire, il n'empêche qu'une meilleure information en matière de handicap est indispensable, tant chez les décideurs responsables et les services spécialisés (services sociaux, comités de prévention, etc...) qu'auprès des collègues de travail, dans les différents SPF et aux différents niveaux.

Pour des raisons d'efficacité et d'économies d'échelle, aussi bien la conception et la coordination de ces campagnes que le financement de leurs coûts (en fournitures ou en services) devrait rester aux mains de l'équipe Handicap de la cellule Diversité. Ce qui n'exclut évidemment pas que ces campagnes se démultiplient au sein des divers SPF, éventuellement avec le soutien financier de la Cellule.

### Une sensibilisation de fond

Il ne s'agit pas seulement de démystifier les représentations sociales négatives habituelles vis-à-vis des personnes handicapées mais d'apprendre aux fonctionnaires à se mettre à la place d'une personne ayant une déficience sensorielle, motrice, physique ou mentale, d'apprendre à la respecter sans verser dans un excès de paternalisme ou un excès d'assimilationnisme. Des méthodes modernes de sensibilisation, comme le théâtre d'entreprise ou les jeux de rôle, sont probablement les plus adaptées pour y parvenir.

Les implications concrètes d'une intégration réussie des personnes handicapées n'en seront alors que mieux comprises et intégrées. Que ce soit dans l'organisation des tâches, le travail en équipe, les relations avec les supérieurs, la transmission des informations de service ou les équipements de travail.

### Mais aussi des formations ou informations plus techniques

Outre ce travail de fond en matière de sensibilisation, une information plus technique devra évidemment être organisée, en collaboration avec le réseau diversité dans les différents SPF. Principalement dans les matières suivantes :

- Exemples et bénéfices d'intégration réussies.
- Loi contre les discriminations.
- Accessibilité aux personnes avec handicap (et exemples d'aménagements intelligents pour tous).
- Non-discrimination dans la description des profils de recrutement et des profils de promotion.
- Aménagements raisonnables et maintiens en emploi.
- Organisation efficace d'un service et d'un comité de prévention, d'un service social. Gestion des plaintes (cfr harcèlements).

#### ***UN SOUTIEN AU RESEAU DES FONCTIONNAIRES CONCERNES PAR LE HANDICAP.***

Outre un soutien matériel et logistique (mise à disposition de locaux, de photocopieuses, etc...), ce soutien devrait prendre aussi la forme de crédits d'heures (ou de primes), tout cas pour les personnes qui s'y impliquent le plus.

### Dans les autres départements du P&O

Ce sont principalement le Selor et l'IFA qui sont concernés :

#### ***SELOR***

La poursuite de son programme d'adaptation des tests de compétences et des épreuves de recrutement, la gestion des procédures individualisées qui seront mises en place et le monitoring des résultats obtenus constituent un premier volet de ses tâches.

L'adaptation de son site Internet aux mal ou non voyants, la rédaction de brochures spécifiques adaptées expliquant aux personnes avec handicap pourquoi elles sont les bienvenues à l'administration fédérale, comment elles peuvent s'y épanouir, comment elles peuvent présenter un concours au Selor et demander une adaptation des épreuves et enfin la diffusion active de ces informations et des postes à pourvoir auprès des associations de personnes handicapées (via par exemple le site wallon « Réseau des réussites ») constitue le deuxième volet de ses tâches.

#### ***IFA***

Au sein de l'IFA, il s'agit principalement de :

- Améliorer les procédures de demandes d'aménagement des formations, leur communication et leur gestion,
- Mettre en place avec la cellule Diversité de nouveaux programmes de formation,
- Adapter une partie de son matériel informatique aux mal ou non voyants,

- Prévoir une possibilité d'adaptation de ses cours ou professeurs aux autres catégories de personnes avec handicap (surdité, dyslexie, etc...)
- Intégrer dans les cahiers de charges destinés aux sous-traitants des clauses assurant qu'ils offrent aux personnes avec handicap des locaux accessibles, des formateurs et des supports de formation qui leur sont adaptés (avec interprète par exemple), un matériel informatique adapté aux mal ou non voyants, , etc...



## 3 IMPLICATIONS FINANCIERES

### 3.1 Au niveau central

Suite à nos différentes propositions précédentes, plusieurs nouveaux moyens financiers doivent être prévus.

#### *A UN NIVEAU INTERDEPARTEMENTAL*

Trois lignes budgétaires spécifiques doivent être prévues. Celles-ci concernent :

- Le financement des « Efforts spéciaux en personnel » réalisés par les SPF allant au-delà des recommandations minimales en termes de recrutement et de maintien de personnes handicapées. La redistribution de cette enveloppe en frais de personnel devra être gérée par le P&O et son montant pourrait être alimenté par un prélèvement de 0.05% dans le budget global en personnel de l'administration fédérale. Il pourra être alimenté ultérieurement par les prélèvements compensatoires dans les budgets en personnel des SPF n'atteignant pas complètement les objectifs de leur Plan de personnel.
- Le financement des « Mesures techniques d'aménagements du travail » (équipements spécifiques, services d'assistance personnelle). Ce compte interdépartemental destiné à des achats de biens ou de services devra néanmoins être géré par l'équipe spécialisée en aménagements au sein de la cellule Diversité. Son montant pourrait être alimenté par un prélèvement, à calculer (0.01 à 0.05 %), dans le budget global en frais de fonctionnement de l'administration fédérale.
- Le financement des « Aménagements prioritaires (raisonnables) en termes d'accessibilité interne et externe des bâtiments ». Ce budget d'investissement sera par contre géré par la Régie des bâtiments. Son montant est difficile à apprécier au stade actuel.

#### *AU NIVEAU DU P&O*

Outre le budget en personnel de la cellule Diversité, dont le responsable ou l'équipe Handicap et les deux spécialistes en aménagement du travail, outre les éventuels moyens humains supplémentaires qui s'avèreraient nécessaires au Selor, il faut prévoir un budget en fourniture de biens ou de services pour réaliser progressivement les diverses actions positives spécifiques énumérées précédemment, dont les campagnes d'information et de sensibilisation.

A ne pas oublier au sein de l'IFA, un budget pour les aménagements du matériel ou des cours de formation qui s'avèrent nécessaires (après enquête auprès des intéressés par exemple).

## **3.2 Au niveau de chaque SPF**

Les moyens spécifiques à prévoir à ce niveau sont assez minces. Rappelons simplement qu'il faut pouvoir dégager dans le budget en personnel de quoi financer un ETP pour le responsable Diversité (plusieurs lorsqu'une équipe est nécessaire comme au SPF Finances). Et que celui-ci doit pouvoir disposer des moyens lui permettant de mener à bien son plan d'action annuel, notamment son travail d'information.

Pour être complet, on pourra citer aussi les éventuels frais d'entretien des bâtiments assurant ou maintenant leur accessibilité et sécurité pour les personnes avec handicap.

## *IV Suivi des actions et mesure ou indentionification des discriminations*

Nous avons esquissé ci-dessus les axes et modalités d'une politique d'accès à l'emploi et de bonnes conditions de travail en faveur des personnes handicapées. Le suivi de la mise en œuvre d'une telle politique doit s'appuyer sur la collecte et l'analyse de données qui permettent un **monitoring** régulier, d'autant plus que nous avons proposé que la politique d'accès à l'emploi soit progressive : les objectifs recherchés sont-ils ou non atteints ? à quel rythme ? des problèmes de mise en œuvre ou de nouveaux problèmes se posent-ils ? En particulier, il faut pouvoir repérer et suivre l'évolution d'éventuelles discriminations subies par des personnes handicapées travaillant dans la fonction publique fédérale.

Comment dès lors repérer ces éventuelles discriminations ?

### *1 LES CONCEPTS*

#### **1.1 Qu'est-ce qu'une discrimination ?**

La question – qu'est-ce qu'une discrimination, en particulier au travail ? – est, comme toujours en matière de discrimination, extrêmement difficile à trancher. Pour plusieurs raisons :

- Il faut d'abord constater que les définitions, le plus souvent légales, qui définissent ce qu'est une discrimination, sont certes souvent très larges et 'généreuses', mais aussi relativement peu opérationnelles. L'expérience dans le domaine de la lutte contre les discriminations indique à suffisance toute l'importance que prendra la jurisprudence pour progressivement produire des critères, normes, seuils... permettant de trancher entre ce qui est jugé discriminatoire et ce qui ne l'est pas.<sup>52</sup> Cette analyse vaut certainement pour les deux définitions que nous avons retenues dans le cadre de notre analyse (voir encadré ci-après). La première concerne l'ensemble des discriminations, la seconde vise plus particulièrement les personnes handicapées.

---

<sup>52</sup> Nous avons utilisé l'expression « **jugé** discriminatoire » pour la raison suivante : il s'agit évidemment ici d'une vérité judiciaire, non d'autres formes d'appréciation.



## Deux définitions de la discrimination

La définition de la **Loi du 25 février 2003** tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme :

« Art.2

§ 1 Il y a discrimination directe si une différence de traitement qui manque de justification objective et raisonnable est directement fondée sur le sexe, une prétendue race, la couleur, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, l'âge, la conviction religieuse ou philosophique, l'état de santé actuel ou futur, un handicap ou une caractéristique physique.

§ 2. Il y a discrimination indirecte lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre a en tant que tel un résultat dommageable pour des personnes auxquelles s'applique un des motifs de discrimination visés au § 1<sup>er</sup>, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne repose sur une justification objective et raisonnable.

§ 3 L'absence d'aménagements raisonnables pour la personne handicapée constitue une discrimination au sens de la présente loi. Est considéré comme aménagement raisonnable l'aménagement qui ne représente pas une charge disproportionnée, ou dont la charge est compensée de façon suffisante par des mesures existantes. »

La définition de la **CONVENTION INTERAMERICAINE POUR L'ELIMINATION DE TOUTES LES FORMES DE DISCRIMINATION CONTRE LES PERSONNES HANDICAPÉES**

« On entend par "discrimination contre les personnes handicapées" toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur un handicap, un passé de handicap, une séquelle d'un ancien handicap ou la perception d'un handicap présent ou passé, qui produit l'effet ou a pour objectif d'empêcher ou d'annuler la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, par les personnes handicapées, de tous leurs droits humains, et de toutes leurs libertés fondamentales. Ne constitue pas une discrimination la distinction ou la préférence (...) pour encourager l'intégration sociale ou l'épanouissement personnel des personnes frappées d'un handicap, pourvu que la distinction ou la préférence ne limite pas en soi le droit à l'égalité des personnes handicapées, et que les personnes handicapées ne se voient pas obligées d'accepter une telle distinction ou préférence. Lorsque la législation (...) prévoit une déclaration d'interdiction, et que celle-ci s'avère nécessaire et appropriée pour le bien-être de ces personnes, elle ne constituera pas une discrimination.»<sup>53</sup>

- L'appréciation d'une éventuelle discrimination est aussi question de proportionnalité ; c'est ainsi que la Loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination parle de « justification objective et raisonnable » et « d'aménagements raisonnables » pour la personne handicapée.

---

53 CONVENTION INTERAMERICAINE POUR L'ELIMINATION DE TOUTES LES FORMES DE DISCRIMINATION CONTRE LES PERSONNES HANDICAPÉES, Adoptée à Ciudad Guatemala, Guatemala, le 7 juin 1999, lors de la vingt-neuvième session ordinaire de l'Assemblée Générale.

- Il faut être certain qu'il y a discrimination, par rapport à une population « normale » (ou population non discriminante) ; si nous considérons, par exemple, la question de la nature du travail demandé, d'autres travailleurs de la fonction publique que des travailleurs handicapés peuvent se plaindre d'exercer un travail routinier, sans intérêt.
- Enfin, il faut évidemment être sûr que la discrimination éventuelle – par exemple être systématiquement barré pour une promotion - est liée au handicap et pas à d'autres discriminations ou à d'autres « manques », non directement ou indirectement liés au handicap (par exemple : un manque de rigueur ou de fiabilité dans le travail).
- L'appréciation d'une éventuelle discrimination est d'autant plus « sensible », et donc difficile, qu'on met la barre haut, par exemple en donnant un droit égal en matière de bien-être au travail et pas seulement en matière d'exercice d'un emploi ou d'une fonction

En l'absence de jurisprudence et d'études sur la problématique des personnes handicapées dans la fonction publique antérieures à la nôtre, il est donc difficile de dire ce qui pourrait être considéré comme une discrimination. C'est la raison pour laquelle nous proposons ci-après de mettre sur pied une batterie d'indicateurs (voir section suivante), seule voie possible pour repérer et comprendre d'éventuelles situations discriminatoires.

## 1.2 Qu'est-ce qu'une personne handicapée ?

Pour ce qui est de la question – qu'est-ce qu'une personne handicapée ? – il a déjà été précisé que beaucoup plus de personnes qu'on ne l'imagine spontanément peuvent et doivent être considérées comme personnes avec handicap risquant un traitement discriminatoire. Nous pensons notamment aux personnes souffrant de maladies chroniques, aux personnes qui subissent un handicap suite à un accident quelconque après leur embauche dans la fonction publique, mais aussi aux personnes souffrant d'autres problèmes physiques (obésité, ...) ou professionnels (dyslexie,...) <sup>54</sup>.

Cette approche explique la difficulté d'un 'repérage' exhaustif des personnes handicapées menacées de discrimination dans la mesure où :

1° certaines d'entre elles ne sont pas nécessairement reconnues comme telles par les réglementations fédérales ou régionales en vigueur ou par les démarches administratives ('bulletins' de notation, examens de santé...) qui leur sont appliquées.

2° certaines d'entre elles risquent aussi ne pas être identifiées via le critère des demandes exprimées (aménagement raisonnables du poste de travail ou de la formation par exemple),

---

<sup>54</sup> Cette vision pourrait encore être élargie à d'autres catégories. C'est ainsi, par exemple, qu'aux Etats-Unis les travailleurs dépendants vis-à-vis de drogues sont considérés comme personnes handicapées s'ils sont en recherche de moyens de s'affranchir de leur dépendance. Un tel élargissement n'est, à nos yeux, pas souhaitable. Outre le fait qu'il rend plus difficile la construction de critères 'objectifs' pour repérer les personnes concernées, il nous conduirait à considérer un trop grand nombre de personnes comme handicapées et diluerait les indications et recommandations utiles. Il faut donc rappeler comme point essentiel de la démarche générale qui a été décrite que nous proposons d'aller au-delà des seules personnes enregistrées administrativement comme personnes handicapées mais que cela signifie des procédures de repérage plus complexes à mettre en œuvre.

simplement parce qu'elles n'ont pas osé émettre cette demande (manque de confiance en soi, manque d'information, peur de complications ou de ripostes, etc...);

3° d'autres enfin risquent aussi ne pas être identifiées parce qu'elles n'ont pas souhaité déclarer leur handicap lors de leur entrée dans la fonction publique ou lorsque des problèmes professionnels plus importants sont apparus.

Autrement dit, même si les critères utilisés pour définir la population handicapée et des objectifs chiffrés d'accès à l'emploi sont assez larges, il n'en demeure pas moins qu'il subsistera toujours des personnes qui ne sont pas repérées comme personnes handicapées dans les bases de données du personnel ou du service « Diversité - handicap » mais dont le handicap ou le problème de santé (ou les caractéristiques physiques ) peut néanmoins donner lieu à une discrimination.

Ceci donc limite donc la portée de toute évaluation quantitative des discriminations basée sur une analyse de la vie professionnelle (conditions de travail, promotion, formation,...).

### 1.3 Des discriminations dans quels domaines ?

Répondre à la question – dans quels aspects de la vie au travail des travailleurs de la fonction publique fédérale pourrait-on observer d'éventuelles discriminations ? – nécessite de connaître le fonctionnement de la fonction publique fédérale. Nous proposons de classer en six catégories les dimensions à prendre en compte pour le repérage et l'analyse d'éventuelles discriminations :

- *l'embauche* : les examens, l'accueil... peuvent être sources de discriminations, par exemple en ne prévoyant pas de procédures adaptées pour certains types de handicaps ;
- *la nature des contrats (statutaire ou contractuel, CDI ou CDD, temps plein ou temps partiel)* : il faut vérifier si les personnes handicapées ne sont pas sur / sous représentées dans certaines catégories de contrats ;
- *la répartition des emplois en fonction de la catégorie (A, B, C, D) et du niveau hiérarchique, la promotion hiérarchique et la promotion « salariale »* : il ne s'agit pas seulement pour les personnes handicapées d'accéder à la fonction publique, encore faut-il qu'elles soient « équitablement » réparties entre les différents niveaux (A, B, C et D), présentes dans les fonctions supérieures et qu'elles puissent, comme d'autres travailleurs, y « faire carrière » ;
- *le bien-être au travail (conditions de travail au sens large, « qualité de la vie » au travail, mobilité, relations avec les collègues, équipements « annexes » tels les sanitaires...)* : les 'fragilités' de certaines personnes handicapées ne doivent pas être la cause d'un moindre bien-être au travail : on doit pouvoir apporter des aménagements (au sens large) raisonnables permettant d'éviter une détérioration des conditions de travail qui soit simplement imputable à leur situation.
- *l'accès et les conditions de participation aux formations* : élément essentiel des conditions de travail considérées au sens large (contenu du travail, possibilité de mobilité...), les formations doivent pouvoir être accessibles à tous sans aucune discrimination : on doit pouvoir apporter des aménagements (au sens large) raisonnables qui leur permettent d'y accéder et d'y participer comme les autres.

- *la mobilité professionnelle* : source souvent d'attentes et parfois de lenteurs, la mobilité professionnelle doit non seulement être accessible de manière équitable à tous les travailleurs de la fonction publique mais en plus peut constituer un aménagement raisonnable des conditions de travail des personnes handicapées ;
- *le maintien à l'emploi en cas de problèmes de santé* : comme le lien avec l'état de santé et le maintien à l'emploi, il faut vérifier, au minimum, 1° si les 'fragilités' de santé dont souffrent certaines personnes handicapées n'aboutissent pas à un plus grand nombre de « mises à l'écart » ; 2° si les personnes devenues « handicapées » (au sens large) avant ou après une longue maladie ou un accident grave bénéficient de manière équitable d'un reclassement ou d'une adaptation du travail.

La définition d'indicateurs détaillant et approfondissant la démarche présentée ci-dessus fait l'objet de la section suivante.



## 2 LES INDICATEURS

Reste donc la dernière question, celle qui constitue le cœur de ce dernier chapitre : comment repérer d'éventuelles discriminations ?

Nous sommes partis de l'hypothèse suivante : le repérage, comme l'analyse, d'éventuelles discriminations au dépens des personnes handicapées est nécessairement une question complexe et multiforme ; de plus il y a un flou total sur la situation actuelle ce qui oblige à, une première fois en tout cas, « balayer large ».

La meilleure manière d'aborder cette problématique est dès lors de proposer un ensemble d'indicateurs susceptibles d'éclairer la plus ou moins bonne intégration des personnes handicapées dans la fonction publique fédérale, indicateurs de discrimination certes, mais aussi indicateurs de politiques ou démarches mises en œuvre pour assurer une non discrimination.

Il s'agit donc de proposer un faisceau d'éclairages, d'indices... permettant d'asseoir un jugement global mais nuancé sur la situation des personnes handicapées dans la fonction publique fédérale. Notons cependant dès à présent que les données disponibles à l'heure actuelle ne nous permettraient pas de déjà construire ces indicateurs. Nous reviendrons dans la dernière section sur la pauvreté des données et sur quelques pistes pour y remédier.

### Note méthodologique :

1. Il est évident que le repérage d'éventuelles discriminations – sur base d'une comparaison entre les personnes handicapées et le restant de la population – nécessite de 'contrôler' l'ensemble des variables explicatives possibles, dont l'existence d'autres facteurs de discrimination. Les principales d'entre elles sont, pour la plupart des indicateurs proposés ci-après, l'âge, le sexe, le niveau d'études et le niveau administratif. Il est donc clair que les indicateurs que nous proposons ci-après doivent être calculés en fonction de ces diverses dimensions et, dans la mesure du possible, être produits régulièrement pour assurer un suivi dynamique.

NB : Quand une variable de 'contrôle' autre que celles mentionnées, spécifique à un indicateur, apparaît nécessaire, nous l'indiquerons clairement.

2. La complexité de la problématique d'éventuelles discriminations et des moyens antidiscriminatoires à mettre en œuvre nous a incité à proposer un tableau de bord étoffé, comprenant à la fois des indicateurs

- qualitatifs et quantitatifs
- objectifs et subjectifs (essentiellement des indicateurs de 'vécu' par les travailleurs de la fonction publique fédérale)
- d'origine administrative et d'autres origines
- des indicateurs d'**état** et des indicateurs de mise en œuvre de **dispositifs antidiscriminatoires**.<sup>55</sup>

3. Enfin, rappelons encore une fois que la plupart des indicateurs proposés ci-dessous pour repérer et comprendre d'éventuelles discriminations devraient être présentés sous la forme de tableaux comparant, en fonction de diverses variables de 'contrôle', les différences éventuelles entre la population des travailleurs handicapés et celle constituée par les autres travailleurs. Il n'est pas exclu à cet égard que, pour certains indicateurs, une comparaison entre personnes ayant différents types de handicaps pourrait mettre à jour certaines formes de discriminations spécifiques à certains handicaps. On notera en tout état de cause que l'expérience dans divers pays amène à tenir compte du caractère hétérogène de la population handicapée.

## 2.1 Embauche

Tout engagement dans la fonction publique peut donner lieu à des discriminations. Pour nous, elles sont au moins de deux types :

- Le non respect de la législation en matière de 'quotas d'embauche' (ou en matière d'objectifs chiffrés si devait être suivi la proposition que nous avançons plus haut), ce qui constitue évidemment un premier indicateur de discrimination .
- Les freins objectifs à l'embauche pour des personnes souffrant de divers handicaps, reconnus ou non (exemple : locaux et matériels non adaptés).

### Indicateurs d'éventuelles discriminations

- Pourcentage de personnes inscrites aux épreuves qui sont reconnues comme handicapées et/ou ont fait une demande d'aménagement des épreuves.
- Indicateurs de réussite des épreuves par les personnes handicapées inscrites aux épreuves.
- Pourcentage de personnes handicapées ayant réussi et versées dans la réserve de recrutement.
- Pourcentage de personnes handicapées versées à la réserve de recrutement et effectivement engagées dans des emplois statutaires.
- Pourcentages de personnes handicapées informées des recrutements de contractuels, contactées pour un entretien, ayant réussi l'entretien et effectivement engagées comme contractuels.

---

<sup>55</sup> Cette distinction est équivalente à celle qui adoptée en matière d'indicateurs environnementaux ('state' and 'response' indicators).

## Indicateurs en matière de dispositions anti-discriminatoires

- Indicateurs – quantitatifs et qualitatifs – en matière de publicité quant aux postes vacants (statutaires et contractuels).
- Indicateurs – quantitatifs et qualitatifs – en matière d’information des éventuels candidats aux épreuves ou entretiens d’embauche quant aux adaptations spécifiques possibles pour des personnes handicapées et quant à la possibilité d’y faire appel.
- Indicateurs – quantitatifs et qualitatifs – relatifs aux adaptations apportées au contenu et / ou au déroulement des épreuves ou entretiens d’embauche, ainsi que le matériel utilisable.
- Indicateurs – qualitatifs et quantitatifs – d’accessibilité des lieux et des locaux dans lesquels se font les examens de recrutement ou entretiens d’embauche.

NB : Il serait intéressant de détailler les indicateurs 8 et 9 en fonction des catégories de handicaps

- Précisions apportées aux profils de fonction et critères d’embauche pour tenir compte de situations particulières et / ou éliminer toute forme de discrimination indirecte (exemple : toutes les fonctions au sein d’un même département ou service ne doivent pas nécessairement répondre aux mêmes critères, comme par exemple de devoir disposer d’un permis de conduire)

## **2.2 Types de contrats**

La distribution des différents types de contrats (CDD et CDI, à temps plein et à temps partiel, statutaires et contractuels) pourrait être différente entre les personnes handicapées et les autres fonctionnaires. Il nous semble important de vérifier cette distribution, après avoir ‘contrôlé’, bien sûr, les autres variables explicatives.

### Indicateurs d’éventuelles discriminations

- Pourcentage de personnes handicapées qui occupent un emploi contractuel par rapport au pourcentage de personnes handicapées qui occupent un emploi statutaire
- Pourcentage de personnes handicapées qui occupent un emploi à temps partiel par rapport au pourcentage de personnes handicapées qui occupent un emploi à temps plein et répartition des emplois à temps partiel entre ceux qui l’ont demandé et / ou accepté

NB : Ce deuxième indicateur nécessite, pour être correctement interprété, de connaître les raisons qui expliquent cette situation. Cette préoccupation nous renvoie à l’enquête périodique dont on parlera ci-après, enquête qui seule peut mettre en évidence des motivations non liées, directement ou indirectement, à un handicap.



## **2.3 Occupation des agents, promotion hiérarchique et promotion « salariale », « brevets » de compétence**

Il est tout d'abord légitime de se demander si les personnes handicapées sont réparties de manière non discriminante entre les différentes catégories (A, B, C ou D). On se demande, notamment, si, une fois engagées, les personnes handicapées peuvent – plus ou moins facilement – gravir ou pas certains échelons, accéder ou pas à des postes de responsabilité, être affectées ou pas à certains services ? Ces questions sont bien évidemment liées à celles qui ont trait à la formation (voir ci-après).

### Indicateurs d'éventuelles discriminations

- Comparaison de la répartition des travailleurs handicapés et les autres entre les catégories A, B, C et D
- Indicateurs relatifs à la promotion des agents
  - proportion d'agents promus : comparaison entre les personnes handicapées et les autres.
  - durée moyenne de l'accès à une promotion : comparaison entre les personnes handicapées et les autres.
- Indicateurs relatifs aux brevets de compétence :
  - proportion d'agents brevetés : comparaison entre les personnes handicapées et les autres.
  - durée moyenne d'attente pour passer les brevets : comparaison entre les personnes handicapées et les autres.

### Indicateurs en matière de dispositions anti-discriminatoires

- Evolution du pourcentage du budget du personnel relatif aux personnes handicapées.
- Indicateurs – quantitatifs et qualitatifs – relatifs à l'accessibilité des tests pour les brevets de compétence (accessibilité « physique », contenu adapté ou pas des tests, etc.)
- Indicateurs – quantitatifs et qualitatifs – en matière de publicité et de connaissance (par les éventuels candidats aux épreuves relatives aux brevets) des adaptations spécifiques pour des personnes handicapées et de la possibilité d'y faire appel

## **2.4 Bien-être au travail**

Le travail forme un tout : accessibilité des bâtiments, assistance pour certaines tâches (professionnelles ou autres), satisfaction par rapport au contenu du travail, relations avec les collègues...

Le bien-être au travail des personnes handicapées dépend bien souvent, dans la fonction publique, de démarches individuelles et du bon vouloir de la hiérarchie. Les bâtiments sont rarement aménagés. L'assistance obtenue est fonction des contacts entretenus avec l'équipe

de travail. Les craintes ou angoisses liées au handicap peuvent peser sur la qualité de vie au travail.

### Indicateurs d'éventuelles discriminations

- Indicateurs relatifs aux conditions de travail ; il s'agit de repérer le niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants :
  - adéquation de l'aménagement du poste de travail,
  - assistances diverses (si nécessaires),
  - contenu des tâches,
  - qualité des relations avec les collègues,
  - certitude d'être aidé en cas d'urgence, collective (exemple : incendie) ou personnelle (exemple : crise d'épilepsie).

### Indicateurs en matière de dispositions anti-discriminatoires

- Indicateurs relatifs à l'accessibilité et l'aménagement des locaux
  - indices d'accessibilité des bâtiments et étages occupés par les travailleurs de la fonction publique (parkings réservés, ascenseurs, rampes...).
  - indices d'accessibilité de lieux spécifiques (sanitaires, restaurants / cantines, locaux techniques).
- 3. Indicateurs – quantitatifs et qualitatifs – relatifs à l'accueil des personnes handicapées
  - existence de dispositifs spécifiques pour l'arrivée d'une personne handicapée (exemple : parrainage) – description de leurs principales caractéristiques
  - informations et formations des autres travailleurs par rapport aux réalités vécues par les personnes handicapées

## **2.5 Accès aux formations**

La question de l'accès aux formations est une question complexe, notamment parce qu'elle est souvent liée, en amont, au niveau administratif auquel les personnes sont engagées (A, B, C ou D) et, en aval, à la promotion.

Dans la fonction publique, la formation revêt souvent une des deux formes suivantes. Parfois elle porte sur des matières spécifiques, liées à un changement de législation ou à une évolution des méthodes. L'offre est alors limitée et est organisée par département. Parfois elle est organisée pour améliorer les performances générales et préparer les fonctionnaires à des fonctions supérieures. L'objectif poursuivi est alors spécifique et la motivation est différente.

La réflexion doit, dans ce cas-ci, concerner les personnes handicapées, toutes autres variables égales par ailleurs (niveau d'emploi notamment). L'accessibilité physique des formations – transport, accessibilité des lieux, matériel adapté – est évidemment cruciale.

Mais au-delà de cette problématique de l'accessibilité des lieux et du matériel, il nous semble également intéressant de nous poser la question suivante : les personnes handicapées sont-elles incitées, comme les autres personnes, par leur employeur à suivre des formations et, de ce fait, à prendre davantage de responsabilités et à occuper un poste mieux reconnu ?

### Indicateurs d'éventuelles discriminations

- Indicateurs relatifs à la connaissance en matière de formations que reçoivent les personnes avec handicap.
- Indicateurs relatifs au suivi des demandes d'aménagement.
- Nombre de personnes handicapées qui suivent des formations (par niveau d'emploi et types de formation)

### Indicateurs en matière de dispositions anti-discriminatoires

- Indicateurs relatifs à la publicité sur les formations organisées.
- Indicateurs relatifs aux possibilités qu'ont les travailleurs handicapés de bénéficier de dispositifs adaptés
- Indicateurs – qualitatifs et quantitatifs – quant à l'accessibilité des lieux où se tiennent les formations (transport en commun, parkings à proximité...)
- Indicateurs – qualitatifs et quantitatifs – quant à l'aménagement des lieux et des postes de travail où se tiennent les formations
- Indicateurs – qualitatifs et quantitatifs – relatifs à la formation des formateurs

Un lien doit ici être établi entre les résultats de ces indicateurs et de ceux qui ont trait à l'occupation des agents et à leur promotion hiérarchique.

## **2.6 Mobilité professionnelle et géographique**

La possibilité de pouvoir « bouger » au sein de la fonction publique (par exemple : rejoindre un autre service, dans le même ou dans un autre SPF) ou d'être affecté dans une autre région constitue pour certains travailleurs un espoir, voire une motivation. Même si, pour la mobilité géographique, les personnes handicapées devraient avoir la priorité<sup>56</sup> (ce qui conduit à une discrimination positive justifiée), il n'est pas exclu que des discriminations puissent être repérées, soit là où il n'y a pas de règles de préférence (mobilité vers un autre service), soit par non respect des priorités légales, soit encore là où des travailleurs peuvent être considérés comme personnes handicapées sans être reconnues comme telles.

---

<sup>56</sup> C'est le cas dans la Fonction publique en France.

## Indicateurs d'éventuelles discriminations

- Indicateurs quant à la mobilité géographique volontaire des travailleurs handicapés (il faut évidemment tenir compte ici de ce que les possibilités de mobilité géographique sont différentes d'une SPF à l'autre ; ceci doit être contrôlé s'il apparaissait que la proportion de personnes handicapées était différente d'une SPF à l'autre)
- Indicateurs quant à la mobilité des travailleurs handicapés vers d'autres services

## **2.7 Maintien à l'emploi**

Les travailleurs de la fonction publique longtemps ou régulièrement absents pour cause de maladie peuvent être « sortis » de la fonction publique :

- Considérons d'abord le cas des travailleurs statutaires. Avant 60 ans, chaque travailleur a droit à un crédit cumulable de 21 jours ouvrables par an. Après 60 ans, la période de maladie est limitée à un an maximum. Pendant cette période, il touche son traitement plein. Après cette période, seulement 60%. A partir du moment où il a épuisé tous ses crédits « maladie », le travailleur peut, mais ne l'est pas nécessairement ou ne l'est pas tout de suite, être évalué par le service de santé administrative et déclaré inapte pour sa fonction. Déclaré inapte, le travailleur peut alors être reclassé (dans une autre fonction, dans son département ou un autre) ou être mis en pension anticipée.
- Pour les travailleurs contractuels, les règles sont celles du régime salarié. Si, à l'issue de sa maladie ou au bout d'une période jugée trop longue, il est déclaré inapte et n'est pas reclassé, il tombe donc sous un régime INAMI ou au chômage.

Ces procédures sont susceptibles de donner lieu à plusieurs formes de discriminations. Certaines sont générales. C'est ainsi que d'aucuns estiment qu'il y a plusieurs discriminations par rapport à la maladie de longue durée entre les travailleurs statutaires et ceux qui sont contractuels.

En ce qui concerne les travailleurs handicapés, deux types de discriminations sont possibles :

- certaines personnes handicapées ne sont-elles pas objectivement susceptibles d'avoir épuisé plus vite que d'autres travailleurs le crédit annuel de jours de congé ?<sup>57</sup> ;
- le reclassement est moins fréquemment pratiqué, ne serait-ce que pour certains types de handicaps, rendant, toutes proportions gardées, la mise à la pension anticipée plus fréquente pour les travailleurs concernés.

---

<sup>57</sup> On se trouverait ici dans un cas de discrimination indirecte tel que défini en son article 2 § 2 par la Loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme : « Il y a discrimination indirecte lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre a en tant que tel un résultat dommageable (...) à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne repose sur une justification objective et raisonnable. »

## Indicateurs d'éventuelles discriminations

- Jours de maladie par travailleur (variable de contrôle supplémentaire : ancienneté dans l'administration)
- Crédit maladie par travailleur qui est malade pour longue durée (variable de contrôle supplémentaire : ancienneté dans l'administration)
- Indicateurs quant aux procédures de reclassement ou d'adaptation des tâches accomplies ou des modalités d'exécution de celles-ci
  - procédures abouties
  - durée des procédures

## **2.8 Indicateurs généraux**

Outre les indicateurs relatifs aux six situations décrites ci-dessus, il nous semble qu'il y a aussi des indicateurs transversaux qui peuvent faire partie du tableau de bord que nous proposons.

## Indicateurs d'éventuelles discriminations

- Indicateurs relatifs aux plaintes qui mettent en évidence de possibles discriminations

## Indicateurs en matière de dispositions anti-discriminatoires

- Indicateurs – qualitatifs et quantitatifs – relatifs aux adaptations légales et administratives apportées pour mener une politique active de non discrimination

### 3 COLLECTER LES INFORMATIONS

La concrétisation d'un tableau de bord reprenant ces indicateurs n'est pas possible en l'état actuel des informations administratives – pitoyablement peu pertinentes ou carrément absentes en matière de « handicap » – produites par la fonction publique.

Les produire est donc nécessaire pour repérer et analyser d'éventuelles discriminations. Cette démarche est également intéressante parce qu'elle permettrait de recueillir des informations pertinentes en matière de GRH et concernant l'ensemble des travailleurs de la fonction publique fédérale, indépendamment de tout problème de discrimination. Cette approche large est de toute manière nécessaire pour effectuer les comparaisons qui seules permettent de révéler d'éventuelles discriminations.

Le recueil de ces informations nécessaires pourra se faire de différentes manières :

- Une amélioration des outils statistiques existants ou une meilleure utilisation des informations existantes en provenance du Selor, de l'IFA, etc....
- Un bilan social par SPF.
- Une enquête périodique auprès de tous les travailleurs de la fonction publique.
- La constitution d'une équipe de médiateurs (et / ou de personnes de référence), notamment chargée de récolter les plaintes, de repérer les discriminations et d'écrire un rapport annuel, avec bilan et recommandations.

#### **3.1 Une amélioration des outils statistiques existants / une meilleure production des sources d'informations (potentielles)**

Quoique souvent peu développées et peu structurées, quelques sources d'informations (parfois potentielles à ce jour) existent déjà au sein de départements spécialisés de la fonction publique. Ces lieux devraient collecter les informations permettant de calculer les indicateurs listés plus haut, les structurer et les communiquer sous forme d'indicateurs.

C'est ainsi, par exemple, que le SELOR devrait récolter des informations sur le nombre et les principales caractéristiques des :

- personnes handicapées qui s'inscrivent aux examens pour recrutement.
- personnes handicapées qui s'inscrivent aux examens pour promotion.
- personnes handicapées qui font une demande de matériel ou d'épreuve adapté.

L'IFA devrait produire des statistiques similaires.

De même, les responsables de département ou services devraient transmettre à la cellule des médiateurs (voir ci-après), de manière systématique, les informations relatives par exemple à certains types de plaintes.

Il s'agit donc ici d'organiser un 'reporting' systématisé et obligatoire de certaines informations sensibles relatives à la situation des travailleurs handicapés.

### **3.2 Un bilan social par SPF**

Beaucoup d'informations que nous proposons de récolter devraient trouver leur place dans un **bilan social** que chaque SPF devrait publier annuellement. Celui-ci devra d'abord reprendre des données similaires à celles du bilan social complet imposé aux grandes entreprises du secteur privé industriel ou commercial, à savoir

- les effectifs d'emploi par genre, temps de travail, niveau d'étude, type de contrat, type de fonction ou niveau hiérarchique, ...
- les flux d'entrée et de sortie : embauches, mises à la retraite (normale ou anticipée pour raison de santé), ... ; de nouveau par genre, temps de travail, niveau d'étude, type de contrat, type de fonction ou niveau hiérarchique, ...
- les formations,
- l'utilisation des aides à l'embauche (Plan emploi des jeunes,...).

Ayant aussi pour but d'éclairer statistiquement sur la présence éventuelle de discriminations dans la fonction publique fédérale, il faudra veiller à ce que ces données soient ensuite détaillées par rapport aux personnes susceptibles de subir des discriminations, à savoir les personnes handicapées, les personnes d'origine étrangère, celles de plus de 50 ans,.. (la distinction par genre étant déjà prévue).

Ce Bilan social étant le complément « ex post » du Plan de personnel défini « ex ante », il serait logique qu'ils soit soumis à la même concertation sociale.

### **3.3 Une enquête périodique auprès de tous les travailleurs de la fonction publique**

Dès lors que nous souhaitons toucher un maximum personnes handicapées menacées de discriminations et que nous souhaitons mieux connaître leur vécu, par définition subjectif, il n'y a pas d'autre solution qu'une enquête auprès de tous les travailleurs de la fonction publique, dans le strict respect, bien sûr, de la vie privée.

Cette enquête devra s'adresser aux personnes souffrant de divers handicaps ainsi qu'aux autres publics menacés de discrimination, comme les femmes ou les personnes d'origine étrangère. De plus, elle devra permettre d'obtenir des informations sur le vécu d'un public de référence, à savoir les fonctionnaires valides qui seraient a priori non susceptibles de vivre des discriminations. Car qui dit indicateurs de discriminations, dit également connaissance des données sur la situation d'une population de référence (public 'neutralisé' par les variables explicatives choisies).

A l'instar de l'enquête que nous avons pu organiser via le magazine Fedra, cette enquête comprendra notamment des questions sur :

- des variables d'identité et de situation professionnelle (sexe, âge, parcours professionnel, dernier diplôme, type de contrat, temps de travail, niveau d'emploi...);
- des informations liées au handicap ou au problème de santé (type de handicap ou de problème de santé, origine du handicap ou du problème de santé,...);
- les besoins éventuels en matière d'adaptation du travail (temps de travail plus léger, horaire adapté, autre travail...) ou d'aménagement du poste de travail / d'assistance et les types de réponses obtenues à l'heure actuelle à ces besoins;
- les autres aspects du bien-être au travail (relations de travail, contenu du travail...);
- la formation (possibilités de participer, accessibilité...);
- le déroulement de la carrière à l'administration (possibilités de promotion, de mutation...);
- etc.

Chaque question sera traitée par une analyse comparant les personnes handicapées ou souffrant d'un problème de santé<sup>58</sup> et les autres personnes menacées de discrimination avec celles qui sont « en bonne santé » et ne seraient pas a priori menacés de discrimination. En tentant de démêler les éventuels cumuls de discrimination ainsi que les discriminations spécifiques.

Ce type d'enquête présente néanmoins plusieurs limites :

- Si elle est susceptible de fournir une série de renseignements, notamment plus qualitatifs et subjectifs, elle ne sera utile que si un nombre suffisant de personnes (handicapées et non handicapées, menacées ou non de discriminations) prend la peine d'y répondre.
- Elle ne pourra jamais être considérée comme 'statistiquement représentative' de l'ensemble des personnes handicapées menacées de discriminations, compte tenu qu'il sera toujours impossible a priori de quantifier et identifier la « population étudiée » (à savoir les personnes menacées de discriminations suite à un handicap ou un problème de santé). Néanmoins, elle pourrait être organisée comme étant en tout cas statistiquement représentative des personnes identifiées comme telles (selon la définition large donnée précédemment); ce qui impliquera un échantillon soigneusement stratifié.

Cette enquête devra être renouvelée régulièrement (tous les trois ans par exemple), ce qui en fera « un tableau de bord » permettant d'apprécier les évolutions au fil du temps.

---

<sup>58</sup> Si possible, en fonction aussi du type de handicap ou du type de problème de santé.



### **3.4 La constitution d'une équipe de médiateurs, notamment chargée d'écrire un rapport annuel, avec bilan et recommandation**



Facultés universitaires Notre Dame de la Paix  
FUNDP Namur  
Département de Psychologie  
Resp. : Prof. Michel Mercier



Hoger instituut voor de arbeid  
K.U.Leuven

# L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale

Etude réalisée pour le compte du SPF Personnel & Organisation

Executive Summary

Réalisation et coordination :  
Jean-Pierre Binamé (FUNDP)

Avec la collaboration de :  
Steven Vos et Joost Bollens (HIVA)  
Virginie Depotter, Anne De Muelenaere et Michel Grawez (FUNDP)  
Vincent Collin (CRETH)  
Thérèse-Marie Bouchat et Philippe Defeyt

Rapport final  
Août 2004

# **Executive summary** (en français: voir pages 21 sq)

## **Vergelijking met andere overheidsadministraties**

### **Vlaanderen, Canada, Verenigd Koninkrijk en Nederland**

De analyse van het overheidsbeleid t.a.v. personen met een handicap bracht een aantal interessante elementen naar voor. De verschillende landen vertonen een aantal gelijkenissen, maar verschillen ook op een aantal punten in hun beleid t.a.v. personen met een handicap.

#### ***ANTIDISCRIMINATIEWETGEVINGEN***

In Canada en Vlaanderen is er een algemene antidiscriminatiewetgeving voor verschillende doelgroepen (handicap is één van de beoogde doelgroepen). In het Verenigd Koninkrijk en in Nederland geldt een aparte antidiscriminatiewetgeving voor personen met een handicap.

#### ***QUOTAREGELINGEN EN STREEFCIJFERS***

Binnen de Canadese, de Nederlandse en de Britse overheidsadministraties bestaan er geen quotaregelingen, maar worden wel streefcijfers gehanteerd. In de beoordeling van de leidende ambtenaren in Canada en het Verenigd Koninkrijk wordt het diversiteitsbeleid in rekening gebracht. Binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werden recent in het nieuwe personeelsstatuut de Quota ook vervangen door streefcijfers.

#### ***AANSTURING VAN HET DIVERSITEITSBELEID***

In Vlaanderen, Canada en het Verenigd Koninkrijk worden een aantal initiatieven t.a.v. personen met een handicap aangestuurd door een centraal orgaan. Tussen de verschillende landen bestaan er wel een aantal verschillen in de mate van aansturing. Binnen de sector Rijk in Nederland zouden er geen aparte diensten of personen zijn die zich bezig houden met het diversiteitsbeleid t.a.v. personen met een handicap. De verschillende cases tonen aan dat een (centraal) aangestuurd diversiteitsbeleid waarbij ondersteuning geboden wordt aan de verschillende leidinggevenden en personeelsverantwoordelijken een duidelijke meerwaarde creëert.

### **Wallonië en Frankrijk**

Gezien in het Waals Gewest de tewerkstellingsquota van 2,5% niet werd gehaald, is voortaan een quota van 5% voor de wervingen in het Personeelsstatuut opgenomen.

In Frankrijk levert de verplichting voor een tewerkstelling van 6% die de wet van 1987 oplegt, ontoereikende resultaten op, zowel inzake de toegang tot de werkgelegenheid als inzake de inschakeling in de arbeid en de aanpassing van de arbeidsposten. Zodoende tekenden de vakbondsorganisaties en de Minister van het Openbaar Ambt in 2001 een protocolakkoord dat een nieuw elan gaf aan het beleid voor de integratie van personen met een handicap in overheidsadministraties. Dit maakte onder meer het volgende mogelijk :

- Betere informatie over de loopbaanmogelijkheden op de administratie voor jonge

gediplomeerden met een handicap.

- De instelling van Handicap-correspondenten op de verschillende ministeries. Deze laatste beheren ook de arbeidspostaanpassingen op centraal niveau.
- Een toename van de wervingen door driejarige tewerkstellingsplannen en een specifieke formule van contracten voor personen met een handicap (na een proefperiode van 1 of 2 jaar kunnen ze op hun post benoemd worden).
- De aanleg van een interministerieel fonds voor de inschakeling van personen met een handicap, dat instaat voor de uitvoering van pilootacties met het oog op sensibilisering of aanpassingen.

## **Enkele conclusies**

### ***DOELGROEPENBELEID***

In Canada en Vlaanderen opteert men voor een vergelijkbare aanpak voor vrouwen, allochtonen en personen met een handicap. In Nederland en het Verenigd Koninkrijk is duidelijk sprake van meer differentiatie tussen de verschillende doelgroepen. Dat geldt ook voor Frankrijk.

### ***CENTRALISEREN VAN HET BUDGET VOOR ARBEIDSPOSTAANPASSINGEN ?***

In Vlaanderen is er een centraal budget voor arbeidspostaanpassingen dat de kosten dekt voor arbeidspostaanpassingen binnen de verschillende entiteiten van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Binnen de Canadese federale overheid hebben een aantal departementen ook een centraal budget op poten gezet om kosten m.b.t. arbeidspostaanpassingen te betalen. Binnen de Britse *Civil Service* zijn er eveneens een aantal departementen die een centraal budget hebben. Dat is ook het geval in Frankrijk.

Het centraliseren van deze kost verlaagt wellicht de drempel voor personen met een handicap om de nodige arbeidspostaanpassingen te vragen en zorgt ervoor dat de kosten niet meer ten laste vallen van het werkingsbudget van de verschillende entiteiten en bijgevolg een belangrijke kostenpost kan vormen.

### ***VORMEN VAN NETWERKEN VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP***

Binnen de Canadese overheidsadministratie werd in 2003 het *National Committee of Federal Public Servants with Disabilities* opgericht om de belangen van personen met een handicap te verdedigen. Het comité bestaat uit een aantal personen die afgevaardigd worden door de verschillende departementen en hiervoor tijd vrijgesteld krijgen. Binnen de Britse overheidsadministratie vervult het *Civil Service Disability Network* dezelfde functie. Ook hier krijgen de afgevaardigden van een aantal departementen werktijd vrijgesteld. Voor 2004 stelt de dienst Emancipatiezaken binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap voorop om netwerking van allochtonen en personen met een handicap te bevorderen. Een dergelijk initiatief bestaat al in Frankrijk, via organisaties van personen met een handicap binnen de verschillende ministeries.

### ***GOED CIJFERMATERIAAL ALS BASIS VOOR BELEID***

Het verzamelen van goed en volledig cijfermateriaal over het aantal personen met een handicap is een noodzakelijke voorwaarde voor het uitstippelen van een diversiteitsbeleid en de monitoring van acties die ondernomen worden.

# Hoeveel personen met een handicap zijn er in de federale administratie ?

## *IS DE QUOTA GEHAALD ?*

In tegenstelling tot wat vaak wordt beweerd, is de « quota » van 1.200 (2%) personen met een handicap niet gehaald. Het huidige cijfer bedraagt 454 personen, wat dus neerkomt op ongeveer 0,6 % van het personeelsbestand van de federale administratie. Deze kloof valt te verklaren door het gegeven dat heel wat minder ambtenaren op Financiën werden geteld dan bij de vroegere tellingen<sup>1</sup>. (Bron : telling 2004 in het kader van deze studie).

Het aantal personen dat werd aangeworven via een specifieke procedure blijft stabiel of neemt ieder jaar verder af ; ze zijn immers al op leeftijd en er zijn geen nieuwe aanwervingen meer. De niveaus D zijn oververtegenwoordigd, terwijl de niveaus A flink ondervertegenwoordigd zijn. Er zijn ook proportioneel minder vrouwen terug te vinden.

## *WELKE ANDERE AMBTENAREN MET EEN HANDICAP MAKEN DEEL UIT VAN DE ADMINISTRATIE ?*

De andere ambtenaren met een handicap die aangeworven zijn op grond van de gewone proeven behoren meestal tot het niveau A ; personen voor wie de proeven werden aangepast zouden motorisch of auditief gehandicapt zijn en tot het niveau C of D behoren. Een helft zou een administratieve erkenning hebben, wat iets minder is dan de begunstigden van een specifieke procedure.

Zodoende kan het totaal aantal ambtenaren met een handicap die op de administratie werken, het dubbel van het officieel getelde aantal bedragen, wat nog steeds onder de doelstelling van de wetgever ligt (Bron : extrapolatie op basis van het Fedra-onderzoek en van de telling 2004).

## *WELKE AMBTENAREN KAMPTEN MET EEN GEZONDHEIDSPROBLEEM TIJDENS HUN LOOPBAAN?*

Bij de personen die te maken kregen met een probleem met hun gezondheid of een handicap tijdens hun loopbaan op de administratie (ongeval of ziekte) en die hun baan behielden, gaat het meestal om een motorische handicap, een ziekte of psychologische problemen. Ten opzichte van de andere ambtenaren met handicap, zijn zij het best vertegenwoordigd op het niveau B (Bron : Fedra-onderzoek).

Volgens de statistieken van de Administratieve gezondheidsdienst, behouden zeer weinig statutaire ambtenaren hun baan na vele maanden afwezigheid wegens ziekte : 10 tot 30 per jaar, tegen 200 tot 300 die vroegtijdig met pensioen gaan om gezondheidsredenen.

Rekenen we daar die andere ambtenaren met een gezondheidsprobleem bij, dan zou het percentage van alle ambtenaren die betrokken zijn bij de handicap 2% kunnen halen, wat een stuk lager is dan het vergelijkbaar daadwerkelijk gehaalde cijfer in de administratie in Frankrijk (4,1 %) of Duitsland (5,2 %).

---

<sup>1</sup> De voorgaande cijfers hadden betrekking op de toelatingen voor wervingen, niet op het aantal personen die de functie daadwerkelijk opnamen.

# **Welke problemen ondervinden de gehandicapte werknemers vooral bij de federale administratie ?**

## **De Fedra-enquête**

Een onderzoek dat via het Magazine Fedra werd opgezet, wierp een duidelijker licht op de (subjectieve) beleving van de mannen of vrouwen met een handicap (of een gezondheidsprobleem) die op de federale administratie werken ; in elk geval bij hen die de moeite namen om te antwoorden op de vragen van het onderzoek : bijna 140 personen in twee of drie weken.

### ***WIE ZIJN DE RESPONDENTEN EN WELKE ZIJN DE BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK ?***

20 of 40 % van de ambtenaren van niveau A of B die via een specifieke aanwerving als gehandicapte persoon in dienst werden genomen, gaven antwoord op het onderzoek. Het percentage antwoorden is echter lager op niveau C en vooral op niveau D (2,5 % antwoorden). Dit bevestigt het gegeven dat eigen is aan elke vrije enquête, namelijk dat de personen met een lager opleidingsniveau minder geneigd zijn om te antwoorden ; en dat wijst op de noodzaak van een stelselmatige enquête met toevalsteekproef als we zicht willen krijgen op ieders situatie, ook van wie de laagste opleiding genoot.

In de meeste gevallen ontbreekt het ons echter aan elementen voor de vergelijking met de valide ambtenaren en het is niet mogelijk om uit te maken wat specifiek toe te schrijven is aan personen die met een handicap kampen. Een meer uitgewerkte analyse (met kruising tussen verschillende antwoorden) zou ook wenselijk zijn om meer inzicht te krijgen in de draagwijdte en de betekenis van de resultaten.

### ***WAT VERTELT HET ONDERZOEK OVER DE AMBTENAREN MET EEN HANDICAP ONS ?***

Twee derde van de respondenten zijn personen die niet officieel als gehandicapt geboekstaafd staan (naar aanleiding van een specifieke wervingsprocedure) : ze kwamen in dienst op de administratie via de gebruikelijke procedures hoewel ze een handicap of een gezondheidsprobleem hebben, of ze waren het slachtoffer van een ongeval of een ziekte tijdens hun loopbaan.

De personen met enkel een motorische handicap (een meerderheid op niveau A) of enkel een zintuiglijke handicap (vooral het gezicht) vertegenwoordigen telkens 20 % van de respondenten, maar andere worden gekenmerkt door een meervoudige handicap of de combinatie van een ziekte en een ander lichamelijk probleem.

Zoals de andere ambtenaren gaat het om een niet meer zo jonge bevolking ; en de recente aanwervingen (de laatste tien jaar) komen niet het meest voor bij de respondenten.

### ***OM WELKE REDENEN ZIJN DE PERSONEN MET EEN HANDICAP TEVREDEN ?***

De relaties met de collega's op het werk (of de andere diensten), en ook de inhoud van het werk zijn de belangrijkste factoren voor de tevredenheid van de ambtenaren met een handicap of een gezondheidsprobleem die op de enquête antwoordden : bijna 85 % beoordelen ze als « goed » of « zeer goed ». Deze kwaliteit van de inschakeling in het beroepsleven wordt bevestigd door het feit dat wie verklaart de hulp van collega's nodig te hebben, daar in meer

dan 70% van de gevallen tevreden over is.

Op een heel ander vlak is zowat 85 % blij met het vervoermiddel dat ze gebruiken (de auto in bijna de helft van de gevallen).

En tot slot is ook wie via een specifieke procedure werd aangeworven, daar zeer tevreden over, vooral als de examens of de gesprekken aan hun handicap werden aangepast.

#### ***WELKE ZIJN DE GROOTSTE PROBLEMEN ?***

Helaas is de lijst van kwesties die de personen met een handicap zorgen baren, fors langer dan de vorige. Het gaat in feite voornamelijk om punten die een goede kennis vereisen van de specifieke problemen van personen die met een handicap kampen of om een aanpassing van de gebruikelijke communicatie- of werkmethodes in de administratie.

Het betreft hoofdzakelijk aanpassingen van de arbeidspost of van het werkvolume, of zelfs de mogelijkheden voor overplaatsing ; maar het gaat ook om de aanpassing van het materiaal of van cursussen, vooral voor personen met een gezichts- of een gehoorletsel. En tot slot betreft het ook de wijze voor de overdracht van de dienstinformatie of van de bekendmaking van openstaande betrekkingen.

De ruime frustratie op deze gebieden wordt nog versterkt door het gegeven dat de respondenten in het bijzonder misnoegd zijn over de organisatie en de duur van de interne procedures, in elk geval wanneer ze bedoeld zijn om deze specifieke verzoeken in goede banen te leiden.

De promotiemogelijkheden en ook de proeven of de evaluatieprocedures zijn tot slot nog een punt van zorg dat vaak aan de orde komt, maar wij hebben het aandeel van dit probleem dat specifiek is voor de gehandicapte personen niet kunnen meten.

#### ***ZIJN NOG ANDERE PUNTEN VOOR VERBETERING VATBAAR ?***

Op andere gebieden, en hoewel de meerderheid van de respondenten zich tevreden verklaart, is nog een significante minderheid (25 tot 35 %) ontevreden, meestal personen met een welbepaalde handicap. Deze aandachtspunten zijn de procedures voor de werving en de organisatie van examens, het onthaal van de nieuwkomers, de relaties met de oversten of het teamwerk, de toelatingen voor werktijdverkorting of aanpassing van de dienstregeling, de toegankelijkheid van de gebouwen en tot slot de duur van de reis van en naar het werk.

### **De focusgroep**

Een focusgroep met veertien personen met een handicap vormde een meer diepgaande aanvulling van de verschillende aspecten die via een schriftelijke enquête (verspreid via Fedra) verzameld werden bij personen met een handicap of een chronische ziekte. Tijdens de focusgroep kwamen een aantal knelpunten, maar ook positieve ervaringen aan bod m.b.t. de positie van personen met een handicap of een chronische ziekte in hun werksituatie bij de federale overheid.

#### ***REDELIJKE AANPASSINGEN: VERSCHILLENDE ERVARINGEN***

De ervaringen over het voorzien van aanpassingen bij examens en selectieproeven zijn verdeeld: zowel positieve als negatieve ervaringen werden genoteerd. In een aantal gevallen werden gepaste aanpassingen voorzien, in andere gevallen werden geen of slecht gekozen aanpassingen voorzien. De verschillende ervaringen tonen aan dat er duidelijk nood is aan een uniforme procedure voor het bepalen van redelijke aanpassingen.

Voor personen met een handicap zijn er hierdoor duidelijk een aantal drempels voor deelname aan opleidingen, promotie-examens, proeven, enz. Deze drempels worden vaak versterkt door de onduidelijkheid over het voorzien van de nodige aanpassingen. De knelpunten die genoteerd werden waren sterk gerelateerd aan het bestaan van onduidelijke en complexe procedures. Personen met een handicap zullen vaak zelf het initiatief moeten nemen voor het verkrijgen van geschikte aanpassingen.

### ***GOEDE CONTACTEN MET COLLEGA'S ZIJN ONONTBEERLIJK***

Een goede band met collega's betekent een meerwaarde in de werksituatie van een persoon met een handicap. De positieve ervaringen m.b.t. de werksituatie die aan bod kwamen tijdens de focusgroep hielden vrijwel allemaal verband met de goede contacten met collega's en de ondersteuning en de hulp die door deze collega's geboden wordt. Personen met een handicap hebben een belangrijke taak om collega's te informeren over de aard van hun handicap. Goede communicatie kan onzekerheid, onbegrip, enz. wegnemen. Het is aangewezen om bij de indiensttreding van personen met een handicap voldoende tijd te voorzien voor kennismaking en introductie.

### ***OOG VOOR TOEGANKELIJKHEID EN VEILIGHEID***

In de focusgroep werd er ook op gewezen dat er niet alleen blijvende aandacht nodig is om gebouwen toegankelijk te maken, maar dat er ook rekening moet gehouden worden met specifieke aspecten m.b.t. (brand)veiligheid. Zo is het voor personen met een handicap niet altijd evident om trappen te nemen, het brandalarm op te merken, enz. Heel wat hindernissen kunnen opgevangen worden door bij de bouw van gebouwen deze verschillende elementen in rekening te brengen.

### ***VOORSTELLEN TOT VERBETERING***

In de focusgroep werd ook gevraagd naar voorstellen tot verbetering of verandering. Verschillende voorstellen werden gedaan, o.a. meer flexibiliteit in het systeem van ziektedagen, meer aandacht voor veiligheid en toegankelijkheid, voorzien van budgetten voor het verbeteren van de positie van personen met een handicap, vormen van een netwerk voor personen met een handicap, voorzien van contactpersonen, enz.

## **Hoe zijn deze resultaten te interpreteren ?**

### ***DE GEHANDICAPTE PERSONEN VERDEELD TUSSEN UITERSTE HOUDINGEN***

Karikaturaal gesteld, vallen twee grote categorieën gehandicapte personen die op de administratie werken, te onderscheiden : enerzijds deze die de non-discriminatie (behandeling als een valide persoon) positief beleven en die willen beantwoorden aan de norm en anderzijds deze die specifieke acties eisen in de vorm van redelijke aanpassingen, om hun handicap te compenseren. Deze laatste hebben meestal een negatieve mening over hun werk en over de administratie.

Nog andere kwesties verscheuren hen. Moeten ze al of niet hun handicap kenbaar maken als deze niet zichtbaar is ? Als de handicap wordt verzwegen, zullen er ook geen aanpassingen zijn, maar wordt hij wel bekend dan is een stigma niet ondenkbaar. Moet er al dan niet een promotie, een overplaatsing of een herklassering op een andere post worden gevraagd ? Een dergelijke verandering stelt de aanpassing van de arbeidspost voor de werknemer in vraag en leidt tot onzekerheid ; maar door er niet naar te streven bevestigt de gehandicapte werknemer het imago van weinig vakbekwame en weinig gemotiveerde medewerker.



## ***WAT DE GEHANDICAPTE WERKNEMERS VERWACHTEN, IS MEER BEGRIP VANWEGE DE HIËRARCHIE***

Het gebrek aan goede wil van de hiërarchie om rekening te houden met de dimensie « handicap » en het gebrek aan vaardigheden om de problemen in verband met de handicap in goede banen te leiden, worden vaak met de vinger gewezen: «*Werken is geen probleem, de hiërarchie stelt het probleem*». Er is dus vraag naar soepelheid, naar begrip, naar « menselijke » gevoeligheid vanwege de hiërarchie, die zich vaak liever van het probleem wil ontdoen dan het efficiënt aan te pakken.

Het is dus van belang om zowel de hiërarchie als de collega's en de gehandicapte personen zelf te sensibiliseren en te informeren : een klaardere kijk op de handicap, een onderscheid tussen acties voor positieve discriminatie en voorrechten, de eigenheden van de verschillende soorten van handicap, communicatieproblemen met personen met een zintuiglijke handicap en CP, enz.

## ***IS HET OPENBAAR AMBT EEN GEËIGENDE ORGANISATIE OM GEHANDICAPTE PERSONEN TE ONTHALEN ?***

### **Het traditionele imago van de administratie strookt met het gebrek aan aanpassingen dat de gehandicapte werknemers betreuen**

Voor de meeste (maar niet alle) respondenten, straalt de administratie een traditioneel, ouderwets, voorbijgestreefd beeld uit : strak, log, langzaam, gebrek aan waardering voor de vaardigheden en voor het werk, gebrek aan belangstelling voor het werk en aan motivering, beknotting van het verantwoordelijkheidsgevoel. Dit imago wordt versterkt door een tekort aan aangepast materiaal, vooral op het gebied van de informatica, zodat de gehandicapte werknemers met weinig productieve en versnipperde taken opgezadeld blijven.

Het traditionele imago van de administratie dat de gehandicapte personen schetsen, strookt dus met de handelwijzen van deze administratie bij de professionele inschakeling van de gehandicapte personen.

### **maar is tegengesteld aan hun hoop op vernieuwing en soepelheid**

De gehandicapte personen stellen dat veel specifieke problemen van de baan zouden kunnen zijn met bereidheid tot vernieuwing, tot soepelheid, met snellere reacties en wat budget. Maar de administratie kan daar niet op ingaan, wegens de « bureaucratisch » getinte organisatievorm. De « bureaucratie » berust met name op een mechanisme van « gestandaardiseerde procédés » en heeft drie kenmerken : a priori programmering, stabiliteit in de tijd en een hoog aantal operatoren. Ze veronderstelt ook een strikte naleving van de regelteksten, zonder oog voor het individuele aspect, een lange beslissingsketen, enz. Deze kenmerken druisen natuurlijk in tegen de specifieke behoeften van de gehandicapte personen op het werk.

### **De paradox van de « geslaagde » integratiegevallen**

De « geslaagde » gevallen van inschakeling van gehandicapte personen op het werk in de administratie zijn vaak te danken aan een hiërarchie die de procedures en reglementen omzeilt om een « voorkeurbehandeling » toe te kennen aan een gehandicapte persoon. Het gaat om gedeeltelijke oplossingen, die geen deel uitmaken van de werking van de bureaucratie, en dus niet algemeen zijn. Hier duikt dus een paradox op : de « goede handelwijzen » zouden strijdig zijn met het officieel organisatieschema ! Kunnen er nieuwe « procedures » bedacht worden om de werking van de procedures op de administratie te versoepelen ? Reikt Copernicus antwoorden op deze paradox aan ?

## **Het standpunt van de (Franstalige) verenigingen van gehandicapte personen**

### ***OVER WELKE PUNTEN WILDEN ZE HUN MENING GEVEN ?***

Een aantal punten werd al grondig besproken met deze verenigingen :

- Het quotabeleid en de bepaling van zijn begunstigden.
- De selectieprocedures op de administratie.
- Het algemeen beleid van de handicap en de werkaanbiedingen voor gehandicapte personen
- Het begrip redelijke aanpassing.
- De inschakeling op het werk.
- De relaties met de collega's.
- Het vrijwilligerswerk in het bedrijf of op de administratie, als alternatief voor bezoldigde arbeid.

Deze debatten waren bijzonder uitvoerig en de standpunten waren al even uiteenlopend als complex, wat een samenvatting bemoeilijkt. Te meer daar de diversiteit van de handicaps (blindheid, motorisch, doofheid, verstandelijk, enz...) ook uiteenlopende standpunten en verschillende prioriteiten meebrengt.

### ***WAT VALT ER TE BESLUITEN UIT HET CONTACT MET DEZE VERENIGINGEN ?***

Hoewel het federaal systeem, waarmee de verenigingen zeer weinig contact hebben, vrij onbekend is, staan de meeste organisaties in kwestie het behoud van het quotabeleid voor en benadrukken tegelijk dat het belangrijk is om de gehandicapte personen in het team in te voegen opdat deze niet opgedrongen wordt aan de collega's en als een last wordt beschouwd.

De verenigingen menen aldus dat het van wezenlijk belang is om bruggen te slaan tussen de federale administratie en de verenigingswereld. De administratie kan geen deskundigheid verwerven in alle soorten handicaps en heel wat problemen vloeien voort uit deze gebrekkige kennis van de handicap. Zo ook kunnen de verenigingen, die geen enkele relatie met de federale administratie hebben, maar moeilijk hun leden adviseren inzake de procedures en de stappen die dienen gezet.

## **De analyse van het betoog en van de handelwijzen van de verantwoordelijken**

### ***WAAROM DIT ONDERZOEK ?***

Een onderzoek bij de administratie maakte mogelijk om het oor te luisteren te leggen bij de leden van de P&O-dienst, de preventiediensten en de sociale diensten van een aantal FOD's, ambtenaren van de cel Welzijn (FOD Werkgelegenheid en arbeid) en de persoon die werd aangeworven voor het beleid van de gehandicapte personen op Selor. Doel was meer inzicht krijgen in het huidig beleid van de FOD's ten opzichte van de gehandicapte personen, de diensten en de structuren die ze tot hun beschikking hebben, het besef dat de administratie heeft van de moeilijkheden die deze op hun werk kunnen hebben.

### ***HOE VERLIEP HET ?***

Tijdens deze gesprekken doken een aantal knelpunten op : afspraken maken was een hele klus (arbeidsgeneeskunde), de wens om de vragen met meerdere personen te beantwoorden, in aanwezigheid van de hiërarchie of van medewerkers, angst om vrijuit te antwoorden (« wollig taalgebruik », « paraplu-politiek »).

Bovendien bekleedden heel wat personen nog niet zo lang hun functie en was het moeilijk om personen te vinden die een historische kijk op de organisatie hadden.

Daarnaast waren de personen meestal maar zeer weinig vertrouwd met het probleem van de handicap. Ze hadden blijkbaar nooit over de kwestie nagedacht en slaagden meestal niet in een analyse van de situatie.

Zeer vaak trachtten de gesprekspartners de boodschap over te brengen dat « alles zeer goed verloopt voor de gehandicapte personen » en dat ze « er niet veel over wisten te zeggen ». Meestal meenden ze dat de gehandicapte personen geen problemen hadden op de administratie en goed ingeburgerd waren. Alle gesprekken begonnen telkens weer met mooie voorbeelden van gehandicapte personen in de diensten dicht bij de ondervraagde personen.

De personen gaven, tot slot, de indruk dat de studie het resultaat was van een « zoveelste politiek initiatief », « om goed te doen », waar ze niets uit zouden halen en die toch maar weer in de lade zou belanden.

#### ***WELKE PROBLEMEN WERDEN AANGEKAART ?***

- De werving bij Selor en bij de FOD's.
- De gezondheidsdiensten : het medisch onderzoek bij de aanwerving, de aanpassing van de arbeidspost, de geneeskundige diensten en de herplaatsing.
- Het onthaal en de integratie van de gehandicapte persoon op het werk.
- Het beleid van het welzijn op het werk : sociale en preventiediensten.
- De opleiding.
- De toegankelijkheid

#### ***WELKE ZIJN DE BELANGRIJKSTE LESSEN ?***

De uitvoerige resultaten van dit onderzoek zijn te complex om een samenvatting per probleem mogelijk te maken. Wij zullen ons dus beperken tot de belangrijkste lessen.

Eerst en vooral dat het administratief systeem ingewikkeld is. Vervolgens is er een groot verschil in werking tussen de verschillende diensten van de verschillende FOD's : zo wordt de wet op het welzijn heel anders toegepast naargelang van de FOD. Daarnaast ondergaat de administratie tal van hervormingen, zodanig dat de ambtenaren de situatie vaak als tijdelijk voorstellen, in een overgangperiode. Het is dus moeilijk om een systeem te beoordelen dat niet helemaal is zoals voorheen, maar ook nog niet hervormd is.

Gezien deze resultaten lijkt het in elk geval dringend om het administratief personeel te informeren over en bewust te maken van de problematiek van de handicap en van de non-discriminatie (redelijke aanpassingen, enz.). Een eerste manier zou erin kunnen bestaan om de resultaten van de studie over te maken, met name aan alle personen die eraan deelnamen.

# Redelijke aanpassingen

## *HET WAAROM VAN REDELIJKE AANPASSINGEN*

Heel wat beperkingen die personen met een handicap ondervinden zijn het gevolg van een onaangepaste omgeving. Redelijke aanpassingen kunnen ervoor zorgen dat de beperkende invloed van een onaangepaste omgeving op een persoon met een handicap weggenomen kan worden. Op die manier hebben deze personen gelijke kansen (in vergelijking met ‘valide’ personen) en kunnen ze op een evenwaardige manier participeren.

Redelijke aanpassingen kunnen verschillende vormen aannemen: ze kunnen zowel materieel (bv. hulpmiddelen, ondersteunende technologie, enz.) als immaterieel (bv. aangepaste werktijden, thuiswerk, aangepaste communicatie, enz.) zijn. Bovendien kan er ook een onderscheid gemaakt worden tussen individuele (bv. een aangepast werkritme) en collectieve aanpassingen (bv. toegankelijke sanitaire voorzieningen).

## *WETTELIJKE BASIS: RECHTEN EN PLICHTEN*

De Federale antidiscriminatiewet van 25 februari 2003 biedt een wettelijk kader voor het voorzien in redelijke aanpassingen voor personen met een handicap (in de diverse domeinen van het leven). Het niet voorzien in redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap wordt in de antidiscriminatiewet als een discriminatie beschouwd.

Wat een redelijke aanpassing is en wat niet is situatiespecifiek. Er zijn m.a.w. geen standaardoplossingen. De antidiscriminatiewetgeving stelt dat een aanpassing als redelijk wordt beschouwd indien de aanpassing geen onevenredige belasting betekent voor de werkgever, of waarvan de belasting in voldoende mate gecompenseerd wordt door de bestaande maatregelen.

Redelijke aanpassingen zijn een recht voor werknemers met een handicap en een plicht voor werkgevers waarop de aanpassingsplicht rust. De antidiscriminatiewetgeving, het begrip redelijke aanpassingen en de rechten en plichten die ermee gepaard gaan zijn evenwel door heel wat mensen in de praktijk nog weinig of niet gekend: er is dus blijvende aandacht nodig voor informatieverspreiding en sensibilisering ter zake.

## *VERSCHILLENDE WETGEVINGEN: VERSCHILLEN NAAR INVULLING EN TOEPASSINGSGBIED*

De federale antidiscriminatiewetgeving werd uitgewerkt in navolging van een Europese kaderrichtlijn (2000/78/EG) m.b.t. het opstellen van een kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep: discriminatie op basis van leeftijd, seksuele geaardheid, geloofsovertuiging en handicap moeten bestreden worden.

Naast de federale antidiscriminatiewet werd de Europese richtlijn ook omgezet in wetgevingen door de verschillende regionale overheden (de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest, de Duitstalige Gemeenschap en het Brussels hoofdstedelijk Gewest). De verschillende wetgevingen (federale en regionale) vertonen verschillen naar toepassingsgebied, doelgroep enz. De bevoegdheidsverdeling van de verschillende wetgevingen verdient verdere uitklaring.

## *OPENHEID VERSUS STRIKTE AFBAKENING*

Wat een redelijke aanpassing is en wat niet kan moeilijk in algemene wetmatigheden worden gevat. Aanpassingen die in de ene situatie redelijk zijn, zijn dat niet noodzakelijk in een andere situatie. In de federale antidiscriminatiewet wordt geen concrete invulling gegeven aan

het begrip. Dit was een bewuste keuze; zo blijft het mogelijk om bij de afweging van de redelijkheid rekening te houden met de specifieke context. De uitvoering van de wetgeving zal een verdere invulling moeten geven aan het begrip. Juridische precedënten kunnen in de toekomst wellicht een idee geven van de grenzen van wat redelijk is.

#### **HOE DE REDELIJKHEID BEOORDELEN?**

Toch kunnen een aantal criteria een idee geven van het redelijke karakter van een aanpassing. Zo zal een redelijke aanpassing doeltreffend moeten zijn en er voor moeten zorgen dat de evenwaardigheid en de zelfstandigheid van een persoon met een handicap wordt nagestreefd. Een tweede belangrijk criterium is de mate waarin de aanpassingen een onevenredige belasting vormen voor de werkgever die in de aanpassing moet voorzien. Elementen zoals de kostprijs, de schaalgrootte van de onderneming, de frequentie van het gebruik, enz. kunnen hierbij een rol spelen. Ondersteunende maatregelen (bv. overheidstussenkomsten) kunnen de redelijkheid van een aanpassing versterken.

Op initiatief van Staatssecretaris Isabelle Simonis werd recent een protocol ten gunste van personen met een handicap uitgewerkt. Dit protocol geeft een uniforme interpretatie van redelijke aanpassingen. Op de Interministeriële conferentie Personen met een handicap van 10 mei 2004 werd hierover een principeakkoord afgesloten tussen de verschillende bevoegde ministers, staatssecretarissen en verantwoordelijken. Het protocol vormt een belangrijke basis voor het beleid t.a.v. redelijke aanpassingen.

#### **Redelijke aanpassingen bij tewerkstelling**

Redelijke aanpassingen kunnen verschillende vormen aannemen: o.a. ondersteunende technologie en hulpmiddelen, architecturale aanpassingen, toegankelijke communicatie, taaksplitsing, aangepaste tijdsregelingen, thuiswerk, ondersteuning en begeleiding, enz.

Het tot stand komen van een redelijke aanpassing vraagt een wederzijds engagement van zowel de betrokken persoon met een handicap, als van de werkgever. De nodige expertise (o.a. van belangenverenigingen) is nodig om de meest geschikte aanpassing te bepalen.

Toch zal het wellicht niet volstaan om enkel werk te maken van tewerkstellingsbevorderende maatregelen met het oog op het bevorderen van de tewerkstelling van personen met een handicap. Er zal ook werk moeten gemaakt worden van gelijke kansen in het onderwijs, mobiliteit, medische keuringen, enz.

#### **Redelijke aanpassingen bij selectie**

Net als bij aanpassingen bij tewerkstelling kunnen redelijke aanpassingen in de context van een selectieprocedure nodig zijn om gelijke kansen te garanderen voor personen met een handicap.

Selectieprocedures zijn bedoeld om op basis van functierelevante criteria de geschiktheid van een persoon voor een bepaalde functie te beoordelen. Wanneer er naast de functierelevante criteria ook andere elementen (bv. handicap) een bepalende rol spelen in de selectie is er sprake van discriminatie (bv. een slechtiende persoon zou systematisch slechter kunnen scoren tijdens een selectieprocedure indien er geen aangepast testmateriaal wordt aangeboden). Redelijke aanpassingen (bv. vergroot testmateriaal) kunnen dergelijke storende factoren opvangen. Heel wat potentiële storende factoren kunnen wellicht ook op voorhand al opgevangen worden door de selectieprocedure af te stemmen op de functievereisten van de job waarvoor geselecteerd wordt. Indien andere criteria, dan de criteria die nodig zijn voor het uitoefenen van de functie, een belangrijke rol spelen in de testen die afgenomen worden dient

men te overwegen of er andere instrumenten kunnen gebruikt worden.

## **Selectie is een specifieke situatie**

In heel wat situaties kan het dus nodig zijn om testen of selectieprocedures aan te passen (bv. het voorzien van extra tijd, het gebruik van een ander testmedium, enz.). Grosso modo worden een drietal categorieën van aanpassingen aan testen onderscheiden: (1) aanpassingen van het testmedium; (2) aanpassingen van tijdslimieten; en (3) aanpassingen van de testinhoud.

In de context van selectie stelt zich echter een specifiek probleem: bij selectie wordt vaak gebruik gemaakt van gestandaardiseerde instrumenten die toelaten om kandidaten onderling te vergelijken. Aanpassingen aan deze instrumenten of de wijze waarop ze afgenomen worden, zouden een effect kunnen hebben op de standaardisatie en de normering ervan en bijgevolg op de vergelijkbaarheid van de resultaten. Bijkomende moeilijkheid is dat het, door de enorme diversiteit in handicaps en de verschillende elementen waaruit een selectieprocedure opgebouwd is, vrijwel onmogelijk is om redelijke aanpassingen bij selectie vast te leggen in standaardoplossingen.

Dit alles impliceert dat het voorzien van aanpassingen bij selectie de nodige aandacht en expertise vereist: gelijke kansen voor personen met een handicap kunnen enkel gegarandeerd worden indien er een zorgvuldige afweging gebeurt van de criteria waarop getest moet worden en de meest geschikte redelijke aanpassing. Een uniforme procedure voor het aanpassen van selectiepraktijken kan hiervoor de nodige garanties bieden.

### ***EEN UNIFORME PROCEDURE VOOR AANPASSINGEN BIJ SELECTIE BIJDT GARANTIES VOOR GELIJKHEID***

Deelnemers aan selectieproeven moeten gelijke kansen hebben. Dit impliceert dat indien nodig en waar mogelijk de nodige aanpassingen moeten voorzien worden voor personen met een handicap die ervoor zorgen dat personen met een handicap noch benadeeld, noch bevoordeeld worden t.o.v. andere deelnemers in een vergelijkend examen. Een goed uitgewerkte procedure voor de selectie van personen met een handicap houdt rekening met deze principes (cf. de alternatieve selectieprocedure van Andriessen et al., 2003). Een dergelijke procedure biedt garanties voor een uniforme behandeling van alle deelnemers aan selectieproeven. Verschillende stappen worden voorzien (identificatie van de handicap, keuze van de gepaste aanpassingen, implementatie, enz.) voor het bepalen van de nodige aanpassingen. De individuele benadering van een persoon met een handicap staat hierbij centraal. De uiteindelijke keuze van de meest geschikte aanpassingen vergt het oordeel van experts, zowel op het vlak van redelijke aanpassingen en handicaps als op het vlak van werving en selectie.

Via een goed uitgewerkt monitoringsinstrument kunnen nadien de verschillende aanpassingen geëvalueerd worden.

### ***EEN GOEDE SELECTIEPROCEDURE BEGINT MET EEN GOEDE WERVINGSPROCEDURE***

Een goed uitgewerkte rekrutering is een noodzakelijke voorwaarde voor een goede selectieprocedure. Voor personen met een handicap verdient ook de werving voldoende aandacht. Hierbij kan gedacht worden aan o.a. in advertenties kenbaar maken dat de overheid openstaat voor personen met een handicap, het kenbaar maken dat aanpassingen mogelijk zijn (vermelden contactpersoon), het verspreiden van advertenties via specifieke kanalen (vb. Via belangenverenigingen), enz.

# Hoe de toegang tot de werkgelegenheid van gehandicapte personen in de federale administratie bevorderen ?

## De huidige situatie

### *VIGERENDE WETTELIJKE BEPALINGEN*

Zoals bleek uit de antwoorden op een aantal recente parlementaire interpellaties, heerst er momenteel juridisch gezien heel wat verwarring inzake de wettelijke maatregelen ter bevordering van de tewerkstelling van gehandicapte personen in de federale administratie. De wet van 16 april 1963 inzake de sociale herklassering van gehandicapte personen die een verplichte tewerkstelling oplegt, evenals het K.B. van 11 augustus 1972 gelden nog steeds, gezien een koninklijk besluit dat de artikels van de wet van 22 maart 1999 dat ze moest actualiseren, nog steeds niet werd bekendgemaakt.

Maar door de verschillende fases in de regionalisering en de hervorming van de administratie zijn de wet van 1963 en het K.B. van 1972 moeilijk toe te passen. Ze zijn dus dringend aan actualisatie toe, te meer daar het organisch kader van het personeel ondertussen werd afgeschaft.

### *WAT MET DE TOEPASSING VAN DE WET OP DE QUOTA'S ?*

De telling in het kader van deze studie leidde tot een aantal van slechts dergelijke 454 ambtenaren (0,6%), in de plaats van de 1.200 die de wet van 1972 voorschrijft.

Zelfs rekening houdend met de personen die werden aangeworven zonder speciale wervingsprocedures, blijft de tewerkstelling van gehandicapte personen in de federale administratie zeer laag, in het beste geval 1%. Dit cijfer ligt dus vrij ver af van de 2,0 % die de wet van 1963 voorop stelde of van de norm van 2,5% die in andere gefedereerde entiteiten geldt.

Er waren trouwens ook maar weinig recente wervingen van personen met een handicap. Bovendien blijft de informatie over de openstaande betrekkingen bij FOD's nog grotendeels beperkt tot de klassieke media. En tot slot is een doelgerichte en stelselmatige informatie van de (verenigingen) van gehandicapte personen nog niet ingevoerd. Gelukkig is een procedure voor de stelselmatige aanpassing van de selectieproeven aan de verschillende handicapsituaties in voorbereiding.

### *WAT MOET VERDER NOG DEEL UITMAKEN VAN HET TEWERKSTELLINGSBELEID VOOR GEHANDICAPTE PERSONEN ?*

Het zou logisch en niet-discriminerend zijn om in een tewerkstellingsbeleid voor personen met een handicap alle ambtenaren op te nemen die met gezondheidsproblemen kampten (ziekte of ongeval) tijdens hun loopbaan bij de federale administratie. Hun moeilijkheden op het werk en in de tewerkstelling zijn zeer gelijkaardig. Te meer daar het in de federale administratie uitzonderlijk is dat zieken of mensen die een ongeval hadden en lange tijd afwezig zijn, hun werk behouden (via herklassering of aanpassing van het werk).

## **Welk soort beleid om de toegang tot de werkgelegenheid te verbeteren ?**

Wij stellen voor om de uitstippeling van een actief anti-discriminatiebeleid te koppelen aan de bepaling van een becijferd tewerkstellingsdoel dat elke FOD moet halen. Genoegen nemen met een anti-discriminerend beleid zou immers wel eens de lat niet hoog genoeg kunnen leggen en niet leiden tot een voortdurende verbetering van de toegang tot de werkgelegenheid. Terwijl een klassiek beleid van verplichte tewerkstelling de inschakeling niet diepgaand verbetert.

### ***WIE MOETEN DE BEGUNSTIGDEN ZIJN ?***

Wij stellen voor dat de becijferde doelstellingen betrekking hebben op welbepaalde categorieën van gehandicapte personen die moeilijk professioneel geïntegreerd raken, namelijk :

- De personen die geregistreerd zijn bij één van de vier regionale Fondsen (Vlafo, Awiph, enz...).
- De werklozen met beperkte of zeer beperkte arbeidsgeschiktheid die de VDAB, het Forem of de BGDA aangeven.
- De personen die bijzonder onderwijs volgden.
- De slachtoffers van een arbeidsongeval, een beroepsziekte, een ongeval van gemeen recht of een ongeval thuis en die kunnen bewijzen dat ze voor minstens 30% blijvend arbeidsongeschikt zijn.
- De personen die een inkomensvervangende of een integratietegemoetkoming krijgen (wet van 27 februari 1987).
- De ambtenaren voor wie, wegens een gezondheidsprobleem of een handicap, hun selectieproeven werden aangepast of hun werk redelijk werd aangepast, ongeacht wat het ook was ; evenals zij die deze genoten tijdens opleidingen.
- Elke andere ambtenaar die vrijwillig geregistreerd is omdat hij met een handicap of een gezondheidsprobleem leeft die/dat, bij gebrek aan gepaste aanpassing(en), afbreuk doet aan zijn vaardigheden en aan zijn welzijn op het werk.

Naast de aanvankelijk getelde personen, waaronder de vrijwillig geregistreerde, zouden enkel de nieuwe wervingen van personen uit één van de categorieën van begunstigden en de nieuwe gevallen van werkbehoud en/of aanpassing van het werk als nieuwe begunstigden van het jaar mogen beschouwd worden.

### ***WELK TEWERKSTELLINGSDOEL DIENT BEPAALD ?***

Daar de voorgestelde categorieën van begunstigden ruimer zijn dan deze die de voorgaande wetten bepaalden, stellen wij voor een ambitieuzere doelstelling te bepalen dan het huidige percentage van 2%, namelijk een percentage dat minstens op het cijfer van Oostenrijk aansluit (4%), idealerwijze op het percentage van Duitsland (5%). Gezien de huidige geringe tewerkstelling is het onontbeerlijk dat deze doelstelling geleidelijk en trapsgewijze wordt nagestreefd, aan de hand van de jaarlijkse personeelsplannen. In ieder geval zou een termijn van (maximaal) 10 jaar moeten gevraagd worden om de vastgelegde doelstelling te halen.

Het einddoel en de jaardoelstellingen moeten bepaald worden in % van de personeelskosten van elke FOD, want dat lijkt zowel het meest hanteerbare als het soepelste en meest neutrale. Er dient echter over gewaakt dat de concrete vertolking in betrekkingseenheden (VTE) dicht genoeg in de buurt blijft van de doelstelling die werd uitgedrukt in % van de personeelskosten



en nagenoeg het aandeel statutaire werknemers in de afdeling naleeft. Bijvoorbeeld door te vermijden dat er zich verschillen van 10 of 20 % tussen beide formules voordoen.

#### ***MET WELKE MIDDELEN DEZE DOELSTELLING HALEN ?***

Om deze doelstellingen te halen, moet de voorrang gaan naar een actief anti-discriminatiebeleid. Dit veronderstelt duidelijke en doeltreffende procedures voor de individuele aanpassing van de selectieproeven die voor iedereen openstaan, maar ook betere informatie aan de (verenigingen) van gehandicapte personen inzake de vacatures en de mogelijkheden voor een loopbaan bij de administratie.

Deze weg kan echter pas doeltreffend en duurzaam bewandeld als elke FOD ook zelf gemotiveerd is om de deuren te openen voor de gehandicapte personen en geen enkele inspanning sparen om goed na te gaan of de beschrijving van de gevraagde profielen wel neutraal is en er eventueel vooraf aan te geven of deze onverenigbaar zijn met deze of gene handicap.

Het is pas in de hypothese dat dit beleid niet vrij snel en doeltreffend concreet vorm zou krijgen dat kan overwogen worden om deels en voorlopig wervingsprocedures te overwegen die uitsluitend voorbehouden zijn voor gehandicapte personen. Op voorwaarde echter dat een ruime ruchtbaarheid voldoende kandidaten oplevert en dat de personen niet in een te beperkt aantal functies worden aangeworven. De personen die deze beperkte specifieke werving genieten, zouden een contract van beperkte duur krijgen, maar de mogelijkheid hebben om statutair te worden voorzover ze geschikt blijken na een stage van twee jaar en na een eventuele proef die Selor opzet.

#### ***WELKE REGLEMENTAIRE OF FINANCIËLE STIMULI KUNNEN DIT BELEID ONDERSTEUNEN ?***

Er worden verschillende stimuli voorgesteld :

- Het is de goedkeuring van het personeelsplan van elke FOD die het efficiëntste middel lijkt om het nastreven van de becijferde tewerkstellingsdoelen aan te sporen en te toetsen.
- Maar er dient ook een positieve financiële stimulans voorzien voor de FOD's die een bijzonder hoog volume of ritme van wervingen en/of werkbehoud kunnen voorleggen, dat hoger ligt dan een minimale jaarlijkse aanbeveling. Een speciale interdepartementele enveloppe zou ze helpen om deze wervingen of dit werkbehoud te financieren.
- Daarentegen zou een compenserende inhouding moeten overwogen worden voor de FOD's die de doelstellingen van hun Personeelsplan inzake gehandicapte personen niet volledig invulden. Deze zou 3 000 euro per jaar en per ontbrekend VTE bedragen en toegepast worden in het jaar dat volgt op de onvolledige invulling van het Personeelsplan. Deze inhouding zou forfaitair de interne organisatorische kosten compenseren die de FOD's die hun doelstellingen niet halen, besparen en zo weer gelijkheid brengen in de middelen t.o.v. de FOD's die ze wel haalden. Behalve wanneer de meer algemene sanctiemiddelen voor de niet-naleving van de Personeelsplannen zouden volstaan.
- Een « interministerieel akkoord » zou ook een activering van de uitkeringen in het kader van de handicap mogelijk moeten maken, waarbij de werkgever slechts het verschil tussen de uitkering en het nettosalaris betaalt. In elk geval voor de uitkeringen die betaald worden door het Ministerie van Sociale Voorzorg en in het geval van

gehandicapte personen die geworven worden op de federale administratie, minstens tijdelijk en/of deels.

- En tot slot zou een speciale interdepartementele Rekening de aankoop van specifieke technische uitrusting moeten financieren voor de aanpassing van de arbeidsposten (en de raadpleging van de speciale centra), evenals het gebruik van eventuele diensten voor persoonlijke bijstand. En niet te vergeten, ook de financiering van uitzonderlijke maatregelen voor de sensibilisering en ook de steun van een netwerk of vereniging van ambtenaren die bij de handicap betrokken zijn.

Naast de normale controle door de Inspectie van Financiën, zou elke FOD jaarlijks een volledige « sociale balans » moeten voorleggen, zoals deze die wordt opgelegd in bijlage van de financiële balans van de grote industriële en commerciële bedrijven, maar met details over het personeel waarop het diversiteitsbeleid gericht is, zoals de gehandicapte personen.

De juridische en budgettaire vertaling van deze doelstellingen in een Koninklijk besluit dat concreet vorm geeft aan de wet van 1999 zou ten slotte klaarheid moeten brengen in het huidig juridisch kluwen.

## **Welke middelen om de integratie van de gehandicapte personen te verbeteren ?**

### **Een drieledig niveau van actoren is noodzakelijk**

#### *DE FOD P&O OP CENTRAAL NIVEAU*

Het is de FOD P&O die, op centraal niveau, de hoofdspeler zou zijn in dit beleid. De promotie van de diversiteit in de hele federale administratie (personeel) moet een punt zijn in het mandaat van de manager. Hij zal werken via de cel Diversiteit (in stand te houden), SELOR en het OFO.

Daar komt ook nog de Regie van Gebouwen bij (conform maken voor de toegankelijkheid).

#### *HET HOOFD (OF HET TEAM) DIVERSITEIT BIJ ELKE FOD*

Het diversiteitsbeleid moet ook deel uitmaken van de opdracht van de manager van elke FOD. Het is enkel op die voorwaarde dat de manager (of het team) Diversiteit echt zal erkend en ondersteund worden. Dit hoofd Diversiteit moet vrijwillig en competent zijn. Hij of zij wordt gekozen door de directie en zal zo mogelijk voltijds werken en op een voldoende hoog hiërarchisch niveau om zijn of haar gezag te doen gelden. Maar hij of zij zal enkel doeltreffend kunnen optreden als hij of zij kan steunen op een netwerk van lokale correspondenten in de verschillende delen van het land en de diensten van de FOD.

#### *EN EEN HORIZONTAAL NETWERK VAN AMBTENAREN DIE BIJ DE HANDICAP BETROKKEN ZIJN*

Dit netwerk (of deze vereniging) zou de rol krijgen om onderlinge hulp te organiseren en ervaring uit te wisselen tussen gehandicapte ambtenaren, in een optiek van zelfhulp ; met een samenstelling van zowel ambtenaren met een handicap als ouders van gehandicapte kinderen of andere ambtenaren met een hart voor de kwestie. Dit netwerk zou ook andere taken op zich

kunnen nemen, zoals bijvoorbeeld de begeleiding of het peterschap van nieuwkomers, de organisatie van informatiesessies of opleidingen voor de leden, enz.

## **Specifieke en doelgerichte acties zijn onontbeerlijk**

De problemen die de gehandicapte personen ondervinden en aanhalen (zie Fedra-enquête en Focusgroup) en ook de zwakke punten of de verschillen tussen de FOD's in de aanpak van deze problemen (zie rondvraag bij de verantwoordelijken van de administratie) tonen duidelijk de noodzaak aan van de invoering van een reeks positieve acties die specifiek toegesneden zijn op personen met een handicap ; zonder daarom meer globale acties uit te sluiten die gericht zijn op het concept van diversiteit, of op de wet tegen discriminatie.

Deze moeten zowel centraal als op elke FOD te vinden zijn.

### ***EEN HANDICAP-ACTIEPLAN BIJ ELKE FOD***

Onder impuls van de manager, moet het hoofd (of het team) Diversiteit van elke FOD elk jaar een Handicap-actieplan uitvoeren. De eerste stap bestaat dan uit een interne audit die klaarheid moet brengen in de oorspronkelijke situatie (kenmerken van de gehandicapte personen die specifiek werden geworven) evenals van de zwakke of sterke punten van de FOD (toegankelijkheid ; wervingen, toegang tot promotie of opleiding ; overplaatsingen, herklasseringen en aanpassingen van de taken of de arbeidspost ; werking van het Preventiecomité ; aangepaste mededeling van de dienstberichten, enz.).

Daarna dient een reeks acties, middelen en concrete resultaten bepaald die op het eind van het jaar moeten gehaald zijn ; deze moeten realistisch maar toch doelbewust zijn. Ze zullen voornamelijk betrekking hebben op de informatie en de sensibilisering van de FOD, evenals op de opname van nieuwe personen met een handicap in het personeel.

### ***EN OP CENTRAAL NIVEAU***

Naast het aansturen van het netwerk Diversiteit inzake de problematiek « Handicap », moet de cel Diversiteit een mini-team « Werkaanpassingen » instellen, dat ter beschikking staat van elke ambtenaar die aanspraak maakt op gespecialiseerde uitrusting of diensten. Maar ook specifieke campagnes uitwerken en op stapel zetten voor de informatie, de sensibilisering en de opleiding van gehandicapte personen. En tot slot steun verlenen aan het netwerk van ambtenaren die betrokken zijn bij de handicap.

Van zijn kant moet Selor verder gaan met zijn programma van aanpassing van de competentieproeven en de selectieproeven, de aanvragen voor aanpassingen beheren en de bekomen resultaten monitoren. En daar hoort ook de aanpassing van de website voor slecht- en nietzienden bij, de opstelling van specifieke brochures voor personen met een handicap en tot slot de actieve verspreiding van deze informatie en de bekendmaking van vacatures aan verenigingen van gehandicapte personen.

Het OFO zal zich vooral moeten toelagen op de verbetering van de procedures voor de aanvragen van aanpassingen en de opleiding, om deze bekend te maken en te beheren, samen met de cel Diversiteit nieuwe opleidingsprogramma's in te voeren, een deel van het informaticamateriaal aan te passen aan de slecht- of niet-zieenden en tot slot de verbetering van de bestekken voor onderaannemers, opdat ook zij de nodige aanpassingen zouden voorzien voor de gehandicapte werknemers die bij hen een opleiding volgen.

## **Financiële aspecten**

Het is vooral op centraal niveau dat enkele specifieke middelen dienen voorzien.

Interdepartementeel zullen specifieke budgetlijnen instaan voor de financiering van de « Speciale personeelsinspanningen » die de FOD's zich getroosten en de financiering van de « Technische maatregelen voor de arbeidsaanpassingen » die het gespecialiseerd team beheert. Maar de financiering van de « Prioritaire aanpassingen inzake toegankelijkheid » mogen niet uit het oog worden verloren, zodra de inventaris en het prioritair plan uitgevoerd zullen zijn ; deze investeringen zullen echter worden beheerd door de Regie van Gebouwen.

Wat de P&O betreft, moeten naast het nodige bijkomend personeel, vooral de middelen worden voorzien om geleidelijk een aantal informatie- en bewustmakingscampagnes op te zetten.

## **Welke opvolging van het beleid en welke indicatoren van discriminatie ?**

Een dergelijk beleid moet geënt zijn op regelmatige monitoring, te meer daar het voorgestelde beleid geleidelijk is. Bovendien moet het mogelijk zijn om eventuele discriminatie van gehandicapte personen die in het federaal openbaar ambt werkzaam zijn, uit te lichten ; en de evolutie te volgen.

### ***DE WAARNEMING VAN DISCRIMINATIE IS BIJZONDER COMPLEX***

- De beoordeling van eventuele discriminatie is een kwestie van evenredigheid ; zo heeft de wet van 25 februari 2003 die bedoeld is om te strijden tegen discriminatie het over « objectieve en redelijke verantwoording » en « redelijke aanpassingen » voor de gehandicapte persoon.
- Het moet vaststaan dat er discriminatie is ten opzichte van een « normale » bevolking (of niet-gediscrimineerde bevolking).
- En tot slot moet nagegaan worden of de eventuele discriminatie gekoppeld is aan de handicap en niet aan andere « gebreken » die niets met de handicap te maken hebben.
- Zelfs als de criteria die worden gehanteerd om de gehandicapte bevolking uit te lichten en af te bakenen vrij ruim zijn, zullen er nog altijd personen zijn die nog niet als gehandicapte personen worden herkend in de gegevensbanken van het personeel of van de dienst « Diversiteit - handicap » maar waarvan de handicap, het gezondheidsprobleem of de lichamelijke kenmerken toch aanleiding kunnen geven tot discriminatie.

### ***ZEVEN DIMENSIES DIENEN MEE TE TELLEN INZAKE DISCRIMINATIE :***

- De aanwerving,
- De aard van de contracten (contractueel of statutair, onbepaalde of bepaalde duur, voltijds of deeltijds)
- De verdeling van de arbeidsplaatsen naargelang van de categorie (A, B, C, D) en van het hiërarchisch niveau,
- De beroepsmobiliteit,

- De arbeidsomstandigheden in ruime zin (« levenskwaliteit » op het werk, mobiliteit, relaties met de collega's, « randvoorzieningen » zoals het sanitair,...),
- De toegang tot en de voorwaarden voor deelname aan opleidingen,
- Het behoud van de baan ingeval van gezondheidsproblemen.

***EEN SET INDICATOREN IS ONMISBAAR IN ELKE DIMENSIE***

Een geheel van indicatoren lijkt de beste manier om deze problematiek aan te pakken. Er moeten immers inderdaad zowel indicatoren van discriminatie (resultaten) als indicatoren van het beleid worden ingevoerd om borg te staan voor niet-discriminatie (middelen), kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren, objectieve en subjectieve indicatoren, van administratieve en andere aard.

Daarnaast noodzaakt het eventueel bespeuren van discriminatie een controle van alle mogelijke verklarende variabelen, met inbegrip van andere discriminatiefactoren. De belangrijkste zijn de leeftijd, het geslacht, het studiepeil en het administratief niveau. De indicatoren moeten dus berekend worden op basis van deze verschillende dimensies ; en regelmatig worden aangemaakt met het oog op een dynamische opvolging.

***VIJF INFORMATIEBRONNEN MOETEN UITGEWERKT WORDEN***

- De bestaande of te verbeteren statistische instrumenten van Selor en het OFO.
- Een jaarlijkse sociale balans per FOD, met de details over de gehandicapte personen.
- Een periodiek onderzoek bij alle werknemers van het openbaar ambt.
- De samenstelling van een team van bemiddelaars (en / of referentiepersonen), die onder meer instaan voor de inzameling van klachten, voor het bespeuren van discriminatie en de opmaak van een jaarverslag, met balans en aanbevelingen.

# ***Executive summary***

## **Comparaison avec d'autres administrations publiques**

### **Flandre, Canada, Royaume-Uni et Pays-Bas**

L'analyse de la politique menée par les pouvoirs publics à l'égard des personnes handicapées a mis en lumière un certain nombre d'éléments intéressants. Les différents pays présentent des similitudes, mais leurs politiques respectives vis-à-vis des personnes en situation de handicap divergent sur plusieurs points.

#### ***LES LEGISLATIONS ANTI-DISCRIMINATION***

Le Canada et la Flandre disposent d'une législation globale de lutte contre la discrimination pour différents groupes cibles (le handicap constitue l'un des groupes cibles visés). Au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, c'est une loi anti-discrimination distincte qui s'applique aux personnes présentant un handicap.

#### ***REGLEMENTATIONS PAR QUOTAS ET OBJECTIFS CIBLES***

Les administrations publiques canadienne, néerlandaise et britannique n'appliquent aucune réglementation par quota, mais recourent à des objectifs ciblés. Au Canada et au Royaume-Uni, l'évaluation des fonctionnaires dirigeants prend en considération la politique de la diversité. De son côté, le Ministère de la Communauté flamande a récemment remplacé le quota par des objectifs chiffrés dans son nouveau statut du personnel.

#### ***ORIENTATION DE LA POLITIQUE DE LA DIVERSITE***

En Flandre, au Canada et au Royaume-Uni, un certain nombre d'initiatives relatives aux personnes présentant un handicap sont organisées par un organe central. Il existe cependant des dissymétries entre les modes d'organisation mis en place par les différents pays. Dans le secteur public néerlandais, il n'y aurait aucun service ou personne spécifiquement désigné pour s'occuper de la politique de diversité à l'égard des personnes handicapées. Les différents cas relevés attestent qu'une politique de diversité organisée (de façon centralisée) et offrant un soutien aux dirigeants et aux responsables du personnel génère une valeur ajoutée indéniable.

### **Wallonie et France**

En Région wallonne, le quota d'emploi de 2.5 n'étant pas atteint, un quota de 5% dans les recrutements est désormais intégré dans le Code du personnel.

En France, l'obligation d'emploi de 6% imposée par la loi de 1987 donnant des résultats insuffisants, tant en termes d'accès à l'emploi qu'en termes d'intégration au travail et aménagement des postes, un protocole d'accord a été conclu en 2001 entre les organisations syndicales et le Ministre de la fonction publique. Celui-ci a donné un nouvel élan à la politique d'inclusion des personnes handicapées dans l'administration publique. C'est ainsi qu'il a permis :

- Une meilleure information sur les possibilités de carrière à l'administration à

destination des jeunes diplômés handicapés.

- La mise en place de correspondants Handicap dans les différents ministères. Ces derniers gèrent aussi les adaptations de postes de travail, à un niveau central.
- Une augmentation des recrutements par des plans triennaux d'emploi et une formule spécifique de contractuels réservée aux personnes handicapées (après une période probatoire de 1 ou 2 ans, ils peuvent être titularisés dans leur poste).
- La création d'un fonds interministériel pour l'insertion des personnes handicapées, chargé de mettre en œuvre des actions pilotes de sensibilisation ou d'aménagement.

## **Quelques conclusions**

### ***LA POLITIQUE DES GROUPES CIBLES***

Le Canada et la Flandre ont choisi une approche comparable pour les femmes, les allochtones et les personnes handicapées. Aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, il est clairement question d'une différenciation plus nette entre les divers groupes cibles. C'est également le cas en France.

### ***CENTRALISER LE BUDGET DESTINE A L'AMENAGEMENT DES POSTES DE TRAVAIL ?***

En Flandre, il existe un budget centralisé pour l'aménagement des postes de travail qui couvre les coûts de ces adaptations au sein des différentes entités du ministère de la Communauté flamande. Un certain nombre de départements des autorités fédérales canadiennes ont également établi un budget centralisé pour prendre en charge le coût de l'aménagement des postes de travail. Le *Civil Service* britannique compte également divers départements ayant un budget centralisé. C'est également le cas en France.

La centralisation de ce coût abaisse peut-être le seuil qui autorise les personnes handicapées à solliciter les aménagements de postes nécessaires et permet de faire en sorte que ces coûts n'émargent plus au budget de fonctionnement des différentes entités, au sein desquelles ils peuvent constituer un poste important.

### ***CREER DES RESEAUX DE PERSONNES PRESENTANT UN HANDICAP***

En 2003, le *National Committee of Federal Public Servants with Disabilities* a été créé au sein de l'administration publique canadienne pour défendre les intérêts des personnes moins valides. Ce comité réunit un certain nombre de personnes déléguées par les différents départements, auxquelles du temps est accordé pour se consacrer à cette mission. Le *Civil Service Disability Network* remplit la même fonction au sein de l'administration publique britannique. Ici également, une certaine plage de temps est dégagée au profit des représentants d'un certain nombre de départements. Pour 2004, le service Émancipation du ministère de la Communauté flamande propose d'encourager la création de réseaux d'allochtones et de personnes présentant un handicap. Pareille initiative existe déjà en France, par le biais d'associations de personnes handicapées propres aux différents ministères.

### ***UN MATERIEL CHIFFRE DE QUALITE, BASE DE LA POLITIQUE***

La collecte de données chiffrées complètes et de qualité, portant sur le nombre de personnes en situation de handicap, constitue une condition essentielle pour définir une politique de diversité et contrôler les actions entreprises.

## **Combien y a t il de personnes avec handicap dans l'administration fédérale ?**

### ***LE QUOTA EST-IL ATTEINT ?***

Contrairement à ce qui est souvent affirmé, le « quota » des 1.200 (2%) personnes avec handicap n'est pas atteint, le chiffre actuel étant de 454 personnes, soit environ 0.6 % des effectifs de l'administration fédérale. Cet écart s'explique par le fait que les fonctionnaires recensés aux Finances sont nettement moins nombreux que ceux déclarés lors des recensements précédents<sup>2</sup>. (Source : recensement 2004 organisé dans le cadre de cette étude)

Le nombre de ces personnes recrutées par une procédure spécifique reste stable ou continue de décroître chaque année; en effet, ils sont âgés et il n'y a pratiquement plus de nouveaux recrutements. Les niveaux D y sont sur-représentés; par contre, les niveaux A sont nettement sous-représentés. On y trouve aussi proportionnellement moins de femmes.

### ***QUELS SONT LES AUTRES FONCTIONNAIRES AVEC HANDICAP ENTRES A L'ADMINISTRATION ?***

Les autres fonctionnaires handicapés recrutés par les épreuves ordinaires sont plus souvent de niveau A ; ceux qui ont bénéficié d'une adaptation des épreuves seraient des personnes avec un handicap moteur ou auditif, de niveau C ou D. Une moitié bénéficierait d'une reconnaissance administrative, ce qui est un peu moins élevé que parmi les bénéficiaires d'une procédure spécifique.

Dès lors, le nombre total de fonctionnaires avec handicap entrés à l'administration pourrait être le double de celui officiellement recensé, ce qui demeure en dessous de l'objectif décidé par le législateur. (Source : extrapolation à partir de l'enquête Fedra et du recensement 2004).

### ***QUELS SONT LES FONCTIONNAIRES AVEC UN PROBLEME DE SANTE SURVENU AU COURS DE LEUR CARRIERE ?***

Les personnes ayant manifesté un problème de santé ou un handicap au cours de leur carrière à l'administration (accident ou maladie) et maintenues dans leur emploi seraient plus souvent caractérisés par un handicap moteur, une maladie ou des problèmes psychologiques. Par rapport aux autres fonctionnaires avec handicap, ils sont mieux représentés au niveau B. (Source : enquête Fedra).

Selon les statistiques du Service de santé administratif, il y a très peu de fonctionnaires statutaires maintenus en emploi après de nombreux mois d'absence pour maladie : 10 à 30 par an, contre 200 à 300 mis à la pension prématurée pour raison de santé.

Si on inclut ces autres fonctionnaires avec un problème de santé, le pourcentage de l'ensemble des fonctionnaires concernés par le handicap pourrait atteindre 2%, ce qui cependant est largement inférieur au chiffre comparable effectivement atteint dans l'administration en France (4.1 %) ou en Allemagne (5.2 %).

---

<sup>2</sup> Les chiffres précédents se rapportaient aux autorisations de recrutement, non aux personnes effectivement en fonction.



# **Quels sont les principaux problèmes vécus par les travailleurs handicapés dans l'administration fédérale ?**

## **L'enquête Fedra**

Une enquête réalisée via le Magazine Fedra a permis de mieux connaître le vécu (subjectif) des hommes ou des femmes en situation de handicap (ou avec un problème de santé) qui travaillent à l'administration fédérale ; en tout cas chez ceux ou celles qui ont pris la peine de répondre à l'enquête : près de 140 personnes, en deux à trois semaines.

### ***QUI SONT LES REpondANTS ET QUELLES SONT LES LIMITES DE L'ENQUETE ?***

Vingt ou quarante pour cent des fonctionnaires de niveau A ou B ayant bénéficié d'un recrutement spécifique au titre de personne handicapée ont répondu à l'enquête. Le taux de réponse est par contre plus faible chez ceux de niveau C et surtout chez ceux de niveau D (2,5 % de réponses). Ceci confirme le biais inhérent à toute enquête libre, à laquelle les personnes de plus faible niveau de formation sont moins enclines à répondre; et cela illustre aussi la nécessité d'une enquête systématique par échantillon aléatoire lorsqu'on veut connaître la situation de tous, y compris les moins formés.

Dans la plupart des cas malheureusement, nous manquons d'éléments de comparaison avec les fonctionnaires valides et il n'est pas possible d'apprécier ce qui est imputable spécifiquement aux personnes en situation de handicap. Une analyse plus détaillée (par croisement entre diverses réponses) serait aussi souhaitable pour mieux comprendre la portée des résultats et leur signification.

### ***QUE NOUS APPREND L'ENQUETE SUR LES FONCTIONNAIRES AVEC HANDICAP ?***

Deux tiers des répondants à l'enquête sont des personnes qui ne sont pas officiellement recensées comme handicapées (à la suite d'une procédure de recrutement spécifique) : soit elles sont entrées à l'administration par les procédures habituelles tout en ayant déjà un handicap ou un problème de santé, soit elles ont été victimes d'un accident ou d'une maladie au cours de leur carrière professionnelle.

Si les personnes avec uniquement un handicap moteur (une majorité parmi les niveaux A) ou uniquement un handicap sensoriel (surtout de la vue) représentent chaque fois 20 % des répondants, d'autres se caractérisent par un poly-handicap ou encore le cumul d'une maladie et d'un autre problème physique.

Comme les autres fonctionnaires, il s'agit d'une population qui n'est plus très jeune ; et les recrutements récents (dix dernières années) ne sont pas les plus fréquents parmi les répondants.

### ***QUELS SONT LES MOTIFS DE SATISFACTION DES PERSONNES AVEC HANDICAP ?***

Les relations avec les collègues du travail (ou les autres services), tout autant que le contenu du travail, constituent les principaux facteurs de satisfaction des fonctionnaires avec handicap ou problème de santé ayant répondu à l'enquête : près de 85 % les jugent comme étant « bien » ou « très bien ». Cette qualité de l'intégration professionnelle est confirmée par le fait que ceux qui déclarent avoir besoin d'une aide de leurs collègues en sont contents dans plus de 70 % des cas.

Sur un tout autre plan, près de 85 % sont heureux du moyen de transport qu'ils utilisent (la voiture dans presque la moitié des cas).

Enfin, ceux qui ont bénéficié d'une procédure de recrutement spécifique en sont également très satisfaits, surtout lorsqu'ils ont obtenu une adaptation des examens ou entretiens à leur handicap.

#### ***QUELS SONT LES PRINCIPAUX PROBLEMES ?***

Malheureusement, la liste des sujets qui causent du souci aux personnes avec handicap est beaucoup plus longue que la précédente. En fait, il s'agit essentiellement de points qui supposent une bonne connaissance des problèmes spécifiques aux personnes en situation de handicap ainsi qu'une adaptation des méthodes de travail ou de communication habituelles dans l'administration.

Il s'agit principalement des aménagements du poste de travail ou de la charge de travail, voire des possibilités de mutation ; mais il s'agit aussi de l'adaptation du matériel ou des cours de formation, principalement pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle ou auditive. Enfin, il s'agit du mode de transmission des informations de service et des modalités de communication des postes vacants.

La fréquente frustration dans ces domaines est renforcée par le fait que l'organisation et la durée des procédures internes sont particulièrement insatisfaisantes pour les répondants, en tout cas lorsqu'elles visent à régler ces demandes spécifiques.

Les possibilités de promotion ainsi que les épreuves ou procédures d'évaluation constituent enfin un autre souci souvent exprimé mais nous n'avons pas pu mesurer la part de ce problème qui est spécifique aux personnes handicapées.

#### ***Y-A-T-IL D'AUTRES POINTS ENCORE A AMELIORER ?***

Dans d'autres domaines, même si la majorité des répondants est satisfaite, on remarque cependant une minorité significative (25 à 35 %) d'insatisfaits, généralement des personnes connaissant un handicap spécifique. Ces points à mieux surveiller sont les procédures de recrutement et l'organisation des examens, l'accueil des nouveaux engagés, les relations avec les supérieurs ou le travail en équipe, les autorisations de réduction du temps de travail ou d'adaptation des horaires, l'accessibilité des bâtiments et enfin la durée du trajet domicile-travail.

### **Le groupe d'approfondissement (Focusgroup)**

Un groupe d'approfondissement, composé de quatorze personnes en situation de handicap, a complété de façon plus fouillée les différents aspects compilés via une enquête écrite (diffusée par l'entremise de Fedra) auprès de personnes présentant un handicap ou une maladie chronique. Dans le cadre de ce groupe d'approfondissement, un certain nombre de pierres d'achoppement mais aussi d'expériences positives ont été abordées quant à la position des personnes présentant un handicap ou une maladie chronique dans leur situation de travail auprès de l'administration fédérale.

#### ***AMENAGEMENTS RAISONNABLES : DES EXPERIENCES DIVERGENTES***

Le vécu des aménagements prévus lors des examens et des tests de sélection est partagé : on a ainsi relevé des expériences positives comme des expériences négatives. Dans un certain nombre de cas, des aménagements appropriés ont été mis en place alors que, dans d'autres, rien n'a été prévu ou les adaptations adoptées sont peu satisfaisantes. Les différentes expériences attestent qu'une procédure uniforme est clairement indispensable pour la détermination des aménagements raisonnables.

Pour les personnes en situation de handicap, il est manifeste qu'il existe, dès lors, un certain nombre de seuils pour participer aux formations, aux examens de promotion, aux tests, etc. Ces seuils sont souvent renforcés par l'imprécision qui règne quant aux aménagements nécessaires. Les points noirs recensés étaient plus particulièrement liés à l'existence de procédures imprécises et complexes. Les personnes handicapées doivent souvent prendre elles-mêmes l'initiative pour obtenir les aménagements appropriés.

#### ***LES BONS CONTACTS AVEC LES COLLEGUES SONT ESSENTIELS***

Une relation de qualité avec les collègues représente une plus-value dans la situation de travail d'une personne avec handicap. Dans ce contexte, les expériences positives exprimées lors du groupe d'approfondissement se référaient pratiquement toutes aux bons contacts entre collègues, ainsi qu'au soutien et à l'aide offerts par ces derniers. Les personnes en situation de handicap sont investies d'une mission importante pour informer leurs collègues de la nature de leur handicap. Une communication de qualité permet d'éliminer l'incertitude, l'incompréhension, etc. Lors de l'entrée en service de personnes handicapées, il est recommandé de prévoir suffisamment de temps pour nouer connaissance et faire les présentations.

#### ***ATTENTION A L'ACCESSIBILITE ET A LA SECURITE***

Le groupe d'approfondissement a également souligné que non seulement il était nécessaire de veiller à tout moment à rendre les bâtiments accessibles, mais qu'il importait en outre de tenir compte d'aspects spécifiques concernant, entre autres, la sécurité (incendie). Ainsi, il n'est pas toujours évident, pour une personne handicapée, d'emprunter les escaliers, de percevoir l'alarme incendie, etc. Bon nombre d'obstacles pourraient être éliminés dès la construction des bâtiments, en tenant compte de ces différents éléments.

#### ***PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS***

Des propositions d'améliorations ont également été demandées aux participants du groupe d'approfondissement. Plusieurs propositions ont été formulées, notamment un surcroît de flexibilité au niveau du système des jours de maladie, davantage d'attention pour la sécurité et l'accessibilité, l'octroi de budgets pour l'amélioration de la position des personnes en situation de handicap, la constitution d'un réseau pour moins-valides, la désignation de personnes de contact, etc.

### **Comment interpréter ces divers résultats ?**

#### ***LES PERSONNES HANDICAPEES SONT ECARTELEES ENTRE DES ATTITUDES EXTREMES***

D'une façon caricaturale, on peut distinguer deux grandes catégories de personnes handicapées travaillant dans l'administration : d'une part ceux pour qui la non discrimination (être traité comme un valide) est vécue positivement et qui visent à rejoindre la norme et d'autre part ceux qui demandent des actions spécifiques sous forme d'aménagements raisonnables, pour compenser leur handicap. Ces derniers sont généralement négatifs dans leurs opinions sur leur travail et sur l'administration.

D'autres questions les tiraillent. Faut-il révéler ou non son handicap quand il n'est pas visible? Ne pas le révéler entraîne une absence d'actions d'adaptation, alors que le révéler entraîne un risque de stigmatisation. Faut-il ou non demander une promotion, une mutation ou un reclassement vers un autre poste ? Un tel changement remet en cause l'aménagement du poste de travail que le travailleur s'est construit et est source d'incertitude ; mais en ne le recherchant pas, le travailleur handicapé renforce une image de travailleur peu qualifié et peu

motivé.

### ***CE QU'ATTENDENT AUSSI LES TRAVAILLEURS HANDICAPES, C'EST UNE MEILLEURE COMPREHENSION DE LA LIGNE HIERARCHIQUE***

Le manque de volonté de la ligne hiérarchique à prendre en compte la dimension « handicap » et le manque de compétences à gérer les problèmes liés au handicap sont souvent pointés du doigt: «*Travailler n'est pas un problème, c'est la hiérarchie qui pose problème*». Il y a donc une demande de souplesse, d'écoute, de compréhension, de sensibilité « humaine » adressée à la ligne hiérarchique, qui est parfois plus soucieuse de se débarrasser du problème que de le gérer efficacement.

D'où l'importance de sensibiliser et informer tant la ligne hiérarchique que les collègues et les personnes handicapées elles-mêmes : démystification du handicap, distinction entre actions de discrimination positive et privilèges, spécificités des différents types de handicap, problèmes de communication avec les personnes handicapées sensorielles et IMC, etc..

### ***LA FONCTION PUBLIQUE EST-ELLE UNE ORGANISATION ADEQUATE POUR ACCUEILLIR DES PERSONNES HANDICAPEES ?***

#### **L'image traditionnelle de l'administration est cohérente avec le manque d'adaptations que déplorent les travailleurs handicapés**

Pour la plupart (mais pas pour l'ensemble) des répondants, l'administration donne une image traditionnelle, vieillotte, passéiste : rigidité, inertie, lenteurs, non valorisation des compétences et du travail, manque d'intérêt du travail, démotivation, dé-responsabilisation.. Cette image est renforcée par un manque de matériel adapté, surtout au plan informatique, ce qui maintient des travailleurs handicapés dans des tâches peu productives et fragmentées.

Il y a donc une cohérence entre l'image traditionnelle de l'administration qui est donnée par les personnes handicapées et les pratiques de cette administration dans l'intégration professionnelle des personnes handicapées.

#### **mais est contradictoire avec leurs attentes d'innovation et de souplesse**

Les personnes handicapées disent que beaucoup de problèmes spécifiques pourraient être résolus par une attitude d'innovation, de souplesse, par des réponses plus rapides et un peu de budget. Mais l'administration ne peut pas y répondre, de par sa configuration organisationnelle de type « bureaucratique ». La « bureaucratie » repose notamment sur un mécanisme de « standardisation des procédés » et comporte trois caractéristiques : programmation a priori, stabilité dans le temps et nombre élevé d'opérateurs. Elle implique aussi un respect rigide des textes réglementaires, une non-prise en compte de l'aspect individuel, une longueur de la chaîne de décision, etc. Ces caractéristiques vont évidemment à l'encontre des besoins spécifiques des personnes handicapées au travail.

#### **Le paradoxe des cas « réussis » d'intégration**

Les cas « réussis » d'intégration de personnes handicapées au travail dans l'administration sont souvent le fait d'une ligne hiérarchique qui court-circuite les procédures et règlements pour accorder un « traitement de faveur » à une personne handicapée. Il s'agit de solutions partielles, non intégrées dans le fonctionnement de la bureaucratie, et donc non généralisables. On se trouve donc devant un paradoxe : les « bonnes pratiques » seraient contradictoires avec le schéma organisationnel officiel ! Peut-on imaginer de nouvelles « procédures » pour assouplir le fonctionnement procédurier de l'administration ? Copernic donne-t-il des réponses à ce paradoxe ?

## **Le point de vue des associations (francophones) de personnes handicapées**

### ***QUELS SONT LES POINTS SUR LESQUELS ILS TENAIENT A S'EXPRIMER ?***

Plusieurs points ont fait l'objet d'une discussion approfondie avec ces associations :

- La politique des quotas et la définition de ses bénéficiaires.
- Les procédures de sélection à l'administration.
- La politique générale du handicap et l'offre de travail des personnes handicapées.
- La notion d'aménagement raisonnable.
- L'intégration au travail.
- Les relations avec les collègues de travail.
- Le bénévolat en entreprise ou dans l'administration, comme alternative à l'emploi rémunéré.

La richesse des débats tout comme la diversité et la complexité des points de vue exprimés font qu'il est malaisé de les résumer. D'autant plus que la diversité des handicaps (cécité, motricité, surdité, mental, etc....) implique des points de vue divers et des priorités différentes.

### ***QUE PEUT-ON CONCLURE DU CONTACT AVEC CES ASSOCIATIONS ?***

Malgré une relative méconnaissance du système fédéral avec lequel les associations ont très peu de contact, la plupart des associations préconisent le maintien de la politique des quotas tout en insistant sur l'importance d'intégrer la personne handicapée dans l'équipe afin qu'elle ne soit pas imposée aux collègues et vécue comme un poids.

Les associations jugent aussi qu'il est essentiel d'établir des ponts entre l'administration fédérale et le monde associatif. L'administration ne peut pas se créer une expertise dans tous les types de handicap et de nombreux problèmes découlent de cette méconnaissance du handicap. De même, exclues de toute relation avec le fédéral, les associations peuvent difficilement conseiller leurs affiliés sur les procédures et les démarches à entamer.

## **L'analyse du discours et des pratiques des responsables**

### ***POURQUOI CETTE ENQUETE ?***

Une enquête au sein de l'administration a permis d'interroger des membres du service P&O, des services de prévention et des services sociaux de plusieurs SPF, des fonctionnaires de la cellule Bien-être (SPF Emploi et travail) et la personne engagée pour la politique des personnes handicapées au Selor. Son but était de comprendre la politique actuelle des SPF vis-à-vis des personnes handicapées, les services ou les structures mis à leur disposition, la conscience que l'administration peut avoir des difficultés que celles-ci vivent dans leur emploi.

### ***COMMENT S'EST-ELLE PASSEE ?***

Plusieurs difficultés ont été rencontrées lors de ces entretiens : difficultés à obtenir des rendez-vous (médecine du travail), souhaits de répondre aux questions à plusieurs, en présence de la hiérarchie ou de collaborateurs, craintes de répondre librement (« langue de bois », « politique du parapluie »).

De plus, beaucoup de personnes n'occupaient pas leur fonction depuis longtemps et il y avait une difficulté à trouver des personnes qui ont une vue historique de l'organisation

Par ailleurs, les personnes rencontrées avaient généralement très peu de connaissance du problème du handicap. Elles semblaient n'avoir jamais réfléchi à la question et se retrouvaient souvent dépourvues devant une demande d'analyse de la situation.

Très souvent, les interlocuteurs tâchaient de faire passer le message que « tout va très bien pour les personnes handicapées » et que « elles n'ont pas grand-chose à en dire ». La plupart du temps, elles estimaient que les personnes handicapées n'ont pas de problèmes au sein de l'administration, qu'elles sont bien intégrées. Tous les entretiens commençaient invariablement par de bons exemples de personnes handicapées dans les services proches des personnes interviewées.

Les personnes donnaient enfin l'impression que l'étude était le résultat d'une « énième initiative politique », « pour faire bien », pour laquelle elles n'auraient aucun retour ou qui finirait de toute façon dans les placards.

### ***QUELLES ONT ETE LES PROBLEMATIQUES ABORDEES ?***

- Le recrutement au niveau du Sélor et au niveau des SPF.
- Les services de santé : les examens médicaux à l'embauche, l'adaptation du poste de travail, les services médicaux et la réaffectation.
- L'accueil et l'intégration de la personne handicapée au travail.
- La politique du bien-être au travail : services de prévention, service sociaux.
- La formation.
- L'accessibilité

### ***QUELS EN SONT LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS ?***

Les résultats détaillés de ces investigations étant trop complexes à résumer pour chaque problématique, nous nous contenterons d'en présenter les principaux enseignements.

Tout d'abord, que le système administratif est compliqué. Ensuite qu'il y a une très grande disparité dans le fonctionnement des services entre les différents SPF : la loi sur le bien-être, par exemple, est appliquée tout à fait différemment d'un SPF à l'autre. En outre, que l'administration fait l'objet de nombreuses réformes, si bien que les agents présentent souvent la situation comme temporaire, dans un entre-deux. Il est donc difficile d'évaluer un système qui n'est plus tout à fait celui d'avant mais pas encore celui des réformes.

Au vu des résultats, il semble en tout cas urgent d'informer et de sensibiliser le personnel administratif à la problématique du handicap et à celle de la non-discrimination (aménagement raisonnables, etc..). Une des premières manières de le faire serait de communiquer les résultats de l'étude, notamment à toutes les personnes qui y ont participé.

# Aménagements raisonnables

## *LA RAISON DE CES AMENAGEMENTS RAISONNABLES*

Bon nombre de restrictions expérimentées par les personnes handicapées résultent d'un environnement non adapté. L'introduction d'aménagements raisonnables permet de supprimer l'influence restrictive d'un environnement inadapté sur une personne en situation de handicap. Ces personnes bénéficient ainsi de chances égales (par rapport aux "valides") et elles peuvent participer de manière équivalente.

Les aménagements raisonnables peuvent prendre diverses formes : ils peuvent être matériels (moyens auxiliaires, technologie d'assistance, etc.) ou immatériels (aménagement du temps de travail, travail à domicile, communication adaptée, etc.). On peut, en outre, établir une distinction entre les adaptations individuelles (rythme de travail adapté, p.ex.) et collectives (accessibilité aux installations sanitaires, p.ex.)

## *LA BASE LEGALE : DROITS ET OBLIGATIONS*

La loi fédérale du 25 février 2003 relative à la lutte contre la discrimination offre un cadre légal permettant de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes présentant un handicap (dans les différents domaines de la vie). L'absence d'aménagements raisonnables pour la personne handicapée constitue une discrimination au sens de la loi anti-discrimination.

Ce qu'est et ce que n'est pas un aménagement raisonnable dépend spécifiquement de la situation. En d'autres termes, il n'existe pas de solutions standard. La législation anti-discrimination stipule qu'un aménagement est considéré comme raisonnable s'il ne représente pas une charge disproportionnée pour l'employeur, ou si la charge qu'il représente est compensée de façon suffisante par des mesures existantes.

Les aménagements raisonnables constituent un droit pour les travailleurs handicapés et une obligation pour les employeurs auxquels incombe le devoir de procéder à ces adaptations. Néanmoins, en pratique, la législation anti-discrimination, le concept d'aménagement raisonnable ainsi que les droits et obligations qui vont de pair sont ignorés ou trop peu connus d'un grand nombre de personnes; il est donc nécessaire de prêter une attention de tous les instants à la diffusion de l'information et à la sensibilisation en cette matière.

## *LEGISLATIONS DIFFERENTES : DIVERGENCES D'INTERPRETATION ET DE DOMAINE D'APPLICATION*

La loi fédérale anti-discrimination a été élaborée à l'exemple de la directive-cadre européenne 2000/78/CE portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail : toute discrimination basée sur l'âge, l'orientation sexuelle, la conviction religieuse et le handicap doit être combattue.

Parallèlement à la loi fédérale contre la discrimination, la directive européenne a également été transposée dans diverses législations adoptées par les autorités régionales (Communauté flamande, Communauté française, Région wallonne, Communauté germanophone et Région de Bruxelles-Capitale). Ces législations (fédérale et régionales) présentent des différences en termes de domaine d'application, de groupe cible, etc. La répartition des compétences prévues par ces diverses législations mérite quelques éclaircissements.

## ***OUVERTURE CONTRE DELIMITATION STRICTE***

Les considérations légales générales peuvent difficilement faire la synthèse de ce qu'est et de ce que n'est pas un aménagement raisonnable. Certains aménagements s'avérant raisonnables dans telle situation ne sont pas aussi indispensables dans telle autre. La loi fédérale anti-discrimination n'interprète pas ce concept de manière concrète. Il s'agissait là d'un choix volontaire; de la sorte, il est toujours possible, lorsqu'on évalue le caractère raisonnable d'un aménagement, de tenir compte du contexte spécifique de la situation. L'application de la législation devra enrichir l'interprétation de ce concept. A l'avenir, les précédents juridiques pourront peut-être donner une idée des limites de ce qu'il convient d'entendre par "raisonnable".

## ***COMMENT EVALUER LE CARACTERE RAISONNABLE ?***

Un certain nombre de critères sont cependant susceptibles de donner un aperçu du caractère raisonnable d'un aménagement. Ainsi, un tel aménagement doit être efficace et permettre de tendre à la mise sur pied d'égalité et à l'indépendance de la personne handicapée. Il importe également de déterminer dans quelle mesure les aménagements ne constituent pas une charge disproportionnée pour l'employeur qui doit y pourvoir. Certains éléments comme le prix, la taille de l'entreprise, la fréquence d'utilisation, etc. peuvent jouer un rôle à cet égard. Diverses mesures de soutien (telles que les interventions consenties par les pouvoirs publics, par exemple) peuvent renforcer le caractère raisonnable d'un aménagement.

Récemment, un protocole a été élaboré au profit des personnes en situation de handicap, à l'initiative de la secrétaire d'État Isabelle Simonis. Ce protocole interprète de façon uniforme les aménagements raisonnables. Lors de la conférence interministérielle en faveur des personnes handicapées du 10 mai 2004, un accord de principe a été conclu à ce propos entre les différents ministres, secrétaires d'État et responsables compétents. Le protocole constitue une base importante pour la politique à mener en matière d'aménagements raisonnables.

## **Les aménagements raisonnables à l'emploi**

Les aménagements raisonnables peuvent prendre différentes formes : moyens auxiliaires et technologie d'assistance, adaptations architecturales, communication plus accessible, scission des tâches, aménagement des horaires, travail à domicile, soutien et accompagnement, etc.

La mise en place d'un aménagement raisonnable exige un engagement réciproque tant de la personne handicapée concernée que de l'employeur. L'expertise nécessaire (notamment des groupements d'intérêt) s'avère indispensable pour définir l'aménagement le mieux adapté.

Cependant, il ne suffira peut-être pas de mettre en œuvre des mesures de soutien à l'emploi dans le but de favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap. Il conviendra aussi d'œuvrer à l'égalité des chances dans l'enseignement, sur le plan de la mobilité, au niveau des contrôles médicaux, etc.

## **Les aménagements raisonnables lors de la sélection**

Tout comme pour l'emploi, certains aménagements raisonnables peuvent s'avérer nécessaires dans le contexte d'une procédure de sélection afin de garantir l'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Les procédures de sélection visent à évaluer l'aptitude d'une personne à exercer une fonction particulière, sur la base de critères pertinents pour cette fonction. Lorsque, parallèlement à ces critères propres à la fonction, d'autres éléments (par exemple, un handicap) jouent



également un rôle déterminant dans la sélection, il s'agit d'une discrimination (par exemple, une personne malvoyante obtiendrait systématiquement des notes inférieures lors d'une procédure de sélection si on ne lui permettait pas de travailler à partir d'un matériel de test approprié). L'introduction d'aménagements raisonnables (ex.: textes agrandis) peut répondre à ce type de facteurs. Il est possible également de résoudre anticipativement de nombreux facteurs limitatifs potentiels en adaptant la procédure de sélection aux exigences fonctionnelles du travail donnant lieu à la sélection. Si d'autres critères que ceux nécessaires pour l'exercice de la fonction jouent un rôle important lors des tests passés, il convient de se demander s'il ne serait pas opportun d'utiliser des instruments différents.

## **La sélection est une situation spécifique**

Dans bon nombre de situations, il peut donc s'avérer nécessaire d'adapter les tests ou les procédures de sélection (par exemple, prévoir du temps supplémentaire, l'utilisation d'un autre outil de test, etc.). Globalement, on distingue trois catégories d'aménagements apportés aux tests : (1) les aménagements à l'outil de test; (2) les aménagements du temps disponible; et (3) les aménagements du contenu du test.

Un problème spécifique se pose cependant dans le contexte de la sélection : on utilise souvent des instruments normalisés qui permettent de comparer les candidats entre eux. Les aménagements apportés à ces instruments ou à la manière dont ils sont utilisés pourraient avoir un effet sur leur standardisation et leur normalisation et, par voie de conséquence, sur la comparabilité des résultats. Autre difficulté : étant donné la très grande diversité des handicaps et des divers éléments dont se compose une procédure de sélection, il est pratiquement impossible d'introduire des aménagements raisonnables de la procédure de sélection sous forme de solutions standard.

Il s'ensuit que la mise en place d'aménagements de la procédure de sélection requiert toute l'attention et l'expertise nécessaires : l'égalité des chances offertes aux personnes handicapées ne peut être garantie que si l'on étudie minutieusement les critères du test et l'aménagement raisonnable le mieux adapté. Une procédure uniforme permettant l'adaptation des pratiques de sélection peut offrir les garanties nécessaires à cet égard.

### ***UNE PROCEDURE UNIFORME DE MISE EN PLACE DES AMENAGEMENTS EN SITUATION DE SELECTION OFFRE DES GARANTIES D'EGALITE***

Les participants aux épreuves de sélection doivent bénéficier de chances égales. Cela implique que, si cela s'avère nécessaire et pour autant que cela soit possible, les aménagements indispensables doivent être prévus pour les personnes handicapées afin qu'elles ne soient ni desservies, ni favorisées par rapport aux autres participants à un examen comparable. Une procédure correctement élaborée pour la sélection de personnes présentant un handicap tient compte de ces principes (voir la procédure de sélection alternative élaborée par Andriessen et al., 2003). Une telle procédure offre la garantie d'un traitement uniforme de tous les participants aux tests de sélection. Différentes étapes sont prévues (identification du handicap, choix des aménagements adaptés, mise en œuvre, etc.) pour déterminer les adaptations nécessaires. L'approche individuelle d'une personne avec handicap constitue le fondement même de cette procédure. Le choix final des aménagements les mieux adaptés requiert l'avis d'experts, tant sur le plan des aménagements raisonnables et des handicaps qu'au niveau du recrutement et de la sélection.

Si l'on recourt à un outil de monitoring correctement élaboré, les différents aménagements peuvent être évalués par la suite.

## ***UNE BONNE PROCEDURE DE SELECTION COMMENCE PAR UNE BONNE PROCEDURE DE RECRUTEMENT***

Un recrutement bien conçu constitue une condition indispensable pour une bonne procédure de sélection. L'engagement requiert aussi suffisamment d'attention pour les personnes en situation de handicap. A cet égard, il convient notamment de penser à indiquer dans les annonces que les administrations publiques sont ouvertes aux personnes handicapées, à signaler que des aménagements sont possibles (renseigner la personne de contact), à diffuser des annonces via certains canaux spécifiques (par exemple, par l'intermédiaire des associations défendant les intérêts des personnes concernées), etc.

## **Comment favoriser l'accès à l'emploi des personnes handicapées dans l'administration fédérale ?**

### **La situation actuelle**

#### ***DISPOSITIONS LEGALES EN VIGUEUR***

Comme l'ont mis en évidence les réponses à diverses récentes interpellations parlementaires, les mesures légales pour favoriser l'emploi des personnes handicapées dans l'administration fédérale souffrent actuellement d'une réelle confusion au plan juridique. En effet, la loi du 16 avril 1963 relative au reclassement social des personnes handicapées et imposant une obligation d'emploi ainsi que l'A.R du 11 août 1972 sont toujours d'application, faute de publication d'un arrêté royal mettant en application les articles de la loi du 22 mars 1999 qui était destinée à les actualiser.

Or, les diverses phases de la régionalisation et de réforme de l'administration font que la loi de 1963 et l'A.R. de 1972 sont actuellement difficiles à appliquer. Leur actualisation demeure donc indispensable, d'autant plus que le cadre organique du personnel a aujourd'hui été supprimé.

#### ***OU EN EST L'APPLICATION DE LA LOI SUR LES QUOTA ?***

Le recensement effectué dans le cadre de cette étude est abouti à la constatation qu'il n'y a que 454 fonctionnaires (0.6%) recensés à ce titre, au lieu des 1.200 voulus par la loi de 1972.

Même en tenant compte des personnes engagées sans bénéficier de procédures spéciales de recrutement, le niveau d'emploi des personnes handicapées engagées dans l'administration fédérale demeurerait très bas, de l'ordre de 1% au mieux. Donc assez loin des 2,0 % prévus par la loi de 1963 ou de la norme de 2,5% en vigueur dans d'autres entités fédérées.

Rappelons aussi qu'il y a eu peu de recrutements récents de personnes en situation de handicap. De plus, l'information sur les postes vacants au sein des SPF demeure encore largement cantonnée dans les média classiques. Enfin, une information ciblée et systématique des (associations de) personnes handicapées n'est pas encore en place. Heureusement, une procédure d'adaptation systématique des épreuves de recrutement aux diverses situations de handicap est en préparation.

## ***QUI DEVRAIT-ON INCLURE AUSSI DANS LA POLITIQUE D'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES ?***

Il serait logique et non-discriminatoire d'inclure aussi dans une politique d'emploi des personnes avec handicap tous les fonctionnaires qui ont vécu des problèmes de santé (maladie ou accident) au cours de leur carrière à l'administration fédérale. Leurs difficultés au travail et dans l'emploi sont très similaires. D'autant plus que dans l'administration fédérale, le maintien en emploi (par reclassement ou adaptation du travail) des malades ou accidentés absents pendant une longue durée constitue une exception.

## **Quel type de politique pour améliorer l'accès à l'emploi ?**

Nous proposons de coupler le développement d'une politique anti-discriminatoire active avec la fixation d'un objectif d'emploi chiffré à atteindre dans chaque SPF. Se contenter d'une politique anti-discriminatoire risque en effet de ne pas être suffisamment ambitieux et de ne pas faciliter une amélioration continue de l'accès à l'emploi. Tandis qu'une politique d'obligation d'emploi classique n'améliore pas en profondeur l'intégration.

## ***QUI DEVRAIENT EN ETRE LES BENEFICIAIRES ?***

Nous proposons que les objectifs chiffrés se rapportent à des catégories bien précises de personnes handicapées connaissant des problèmes d'intégration professionnelle, à savoir :

- Les personnes enregistrées à un des quatre Fonds régionaux (Vlafo, Awiph, etc....).
- Les chômeurs déclarés à aptitude réduite ou très réduite par le VDAB, le Forem ou l'Orbem.
- Les personnes ayant suivi l'enseignement spécial.
- Les victimes d'un accident de travail, d'une maladie professionnelle, d'un accident de droit commun ou d'un accident domestique pouvant certifier que leur incapacité permanente est d'au moins 30%.
- Les personnes qui bénéficient d'une allocation de remplacement de revenu ou d'intégration (loi du 27 février 1987).
- Les fonctionnaires qui, en raison d'un problème de santé ou d'un handicap, ont bénéficié d'une adaptation de leurs épreuves de recrutement ou d'un aménagement raisonnable de leur travail, quel qu'il soit ; ainsi que ceux qui ont en bénéficié lors de formations.
- Tout autre fonctionnaire enregistré volontairement parce qu'il vit un handicap ou un problème de santé qui, en absence d'aménagement(s) adéquat(s), nuit à ses capacités et à son bien-être au travail.

Outre les personnes recensées au départ, dont celles enregistrées volontairement, ne pourraient être pris en compte comme nouveaux bénéficiaires de l'année que les nouveaux recrutements de personnes d'une des catégories de bénéficiaires et les nouveaux cas de maintien dans l'emploi et/ou d'aménagement du travail.

### ***QUEL OBJECTIF D'EMPLOI FAUDRAIT-IL FIXER ?***

Les catégories de bénéficiaires proposées étant plus larges que celles définies dans les lois précédentes, nous proposons de fixer un objectif plus ambitieux que le taux actuel de 2%, à savoir un taux qui s'aligne au minimum sur celui de l'Autriche (4%), idéalement celui de l'Allemagne (5%). Compte tenu du faible niveau d'emploi actuel, il est indispensable que cet objectif soit poursuivi progressivement, par paliers, via les Plans de personnel annuels. En tout état de cause, un délai de 10 ans (maximum) devrait être demandé pour atteindre l'objectif décidé.

L'objectif final et les objectifs annuels devraient être formulés en % des frais de personnel de chaque SPF car cela semble à la fois le plus praticable, le plus souple et le plus neutre. Il faudra cependant veiller à ce que sa traduction concrète en unités d'emploi (ETP) demeure suffisamment proche de l'objectif exprimé en % des frais de personnel et respecte à peu près la proportion de statutaires dans le département. En évitant des écarts supérieurs à 10 ou 20 % par exemple entre les deux formulations.

### ***PAR QUELS MOYENS ATTEINDRE CET OBJECTIF ?***

Pour atteindre ces objectifs, c'est une politique anti-discriminatoire active qu'il faut privilégier. Ceci implique des procédures claires et efficaces pour l'adaptation individualisée des épreuves de recrutement ouvertes à tous, mais aussi une meilleure information des (associations de) personnes handicapées quant aux postes à pourvoir et aux possibilités de carrière à l'administration.

Cette voie ne pourra cependant être efficace et durable que si chaque SPF est lui aussi motivé à ouvrir ses portes aux personnes handicapées, en ne ménageant aucun effort pour bien vérifier la neutralité de la description des profils demandés et y préciser à l'avance d'éventuelles incompatibilités avec l'un ou l'autre handicap.

Ce n'est que dans l'hypothèse où cette politique ne parvenait pas à se concrétiser assez rapidement et efficacement qu'il pourrait être envisagé d'autoriser partiellement et provisoirement des procédures de recrutements réservées aux seules personnes handicapées. A condition cependant qu'une publicité forte y amène un nombre suffisant de candidats et que les personnes ne soient pas engagées dans un nombre trop limité de fonctions. Les personnes ayant bénéficié de ces recrutements spécifiques limités seraient des contractuels mais la possibilité devrait leur être donnée de devenir statutaires pour autant qu'ils aient fait leurs preuves à l'issue d'un stage de deux ans et d'une éventuelle épreuve organisée par le Selor.

### ***QUELS INCITANTS REGLEMENTAIRES OU FINANCIERS POURRAIENT SOUTENIR CETTE POLITIQUE?***

Plusieurs incitants sont proposés :

- C'est l'approbation du Plan de personnel de chaque SPF qui semble le moyen le plus efficace de stimuler et contrôler la poursuite de ces objectifs chiffrés d'emploi.
- Mais il faudrait prévoir aussi un incitant financier positif pour les SPF qui pratiquent un volume ou rythme de recrutements et/ou maintiens particulièrement élevé, supérieur à une recommandation annuelle minimale. Une enveloppe interdépartementale spéciale les aiderait à financer ces recrutements ou maintiens dans l'emploi.
- Par contre, un prélèvement compensatoire devrait être envisagé pour les SPF qui n'ont pas atteint complètement les objectifs de leur Plan de personnel en matière de personnes handicapées. D'un montant de 3.000 Euros par an et par unité ETP manquante, il serait appliqué l'année qui suit la réalisation incomplète du Plan de

personnel. Ce prélèvement visera à compenser forfaitairement les frais organisationnels internes épargnés par les SPF qui n'atteignent pas leurs objectifs et à rétablir une égalité de moyens avec ceux qui les ont atteints. A moins que les mesures de sanction plus générales appliquées en cas de non-respect des Plans de personnel ne soient suffisantes.

- Un « accord interministériel » devrait permettre aussi une activation des allocations liées au handicap, l'employeur ne versant que la différence entre l'allocation et le salaire net. En tout cas pour les allocations versées par le Ministère de la Prévoyance sociale et dans le cas des personnes handicapées recrutées à l'administration fédérale, au moins de façon temporaire et/ou partielle.
- Enfin, un Compte spécial interdépartemental devrait financer l'achat d'équipements techniques spécifiques servant à adapter les postes de travail (et la consultation de centres de ressources spécialisés) ainsi que l'utilisation d'éventuels services d'assistance personnelle. Sans oublier le financement de mesures exceptionnelles de sensibilisation ainsi que le soutien d'un réseau ou association de fonctionnaires concernés par le handicap.

Outre le contrôle normal de l'Inspection des Finances, chaque SPF devrait fournir annuellement un « bilan social » complet, analogue à celui imposé en annexe du bilan financier des grandes entreprises industrielles et commerciales mais avec des détails sur le personnel ciblé par la politique de diversité, dont les personnes handicapées.

La traduction juridique et budgétaire de ces dispositifs dans un Arrêté royal concrétisant la loi de 1999 devrait enfin lever l'incertitude ou l'inadaptation juridique actuelle.

## **Quels moyens pour améliorer l'intégration des personnes handicapées ?**

### **Un triple niveau d'acteurs est nécessaire**

#### ***LE SPF P&O AU NIVEAU CENTRAL***

C'est le SPF P&O qui, à un niveau central, sera le principal acteur de cette politique. Par ailleurs, la promotion de la diversité dans l'ensemble (du personnel) de l'administration fédérale doit constituer un des points du mandat de son manager. Il agira via la cellule Diversité (à pérenniser), le SELOR et l'IFA.

A cela s'ajoute la Régie des bâtiments (mise en conformité pour l'accessibilité).

#### ***LE RESPONSABLE (OU L'EQUIPE) DIVERSITE AU NIVEAU DE CHAQUE SPF,***

La politique de diversité doit également figurer dans le mandat du manager de chaque SPF. Ce n'est qu'à cette condition que le(la) responsable (ou l'équipe) Diversité sera véritablement reconnu(e) et soutenu. (e) Ce responsable Diversité doit être volontaire et compétent. Choisi par la direction, il travaillera si possible à temps plein et sera d'un niveau hiérarchique suffisant pour assurer son autorité. Mais il ne pourra agir efficacement que s'il se dote aussi d'un réseau de correspondants locaux dans les diverses parties du pays et les divers services du SPF.

#### ***ET UN RESEAU HORIZONTAL DE FONCTIONNAIRES CONCERNES PAR LE HANDICAP***

Ce réseau (ou association) aura pour rôle d'organiser l'entraide et le partage d'expériences

entre fonctionnaires handicapés, dans une optique de self-help ; en réunissant aussi bien des fonctionnaires en situation de handicap que des parents d'enfant handicapé ou d'autres fonctionnaires sensibilisés à cette question. Ce réseau pourra assumer également d'autres tâches, comme par exemple l'accompagnement ou le parrainage de nouveaux, l'organisation de séances d'information ou de formation pour ses membres, etc.

## **Des actions positives spécifiques et ciblées sont indispensables**

Les divers problèmes vécus et exprimés par les personnes handicapées (cfr enquête Fedra et Focusgroup) ainsi que les faiblesses ou disparités entre SPF dans la prise en charge de ces problèmes (cfr enquête auprès des responsables de l'administration) démontrent combien il est nécessaire de mettre en place une série d'actions positives spécifiques aux personnes en situation de handicap ; sans exclure d'autres actions centrées de façon plus globale sur le concept de diversité, ou sur la loi contre les discriminations.

Celles-ci doivent se situer à la fois au niveau central et à celui de chaque SPF

### ***UN PLAN D'ACTION HANDICAP AU NIVEAU DE CHAQUE SPF***

Sous l'impulsion de son manager, le responsable (ou l'équipe) Diversité de chaque SPF devra réaliser chaque année un plan d'action Handicap. Sa première édition consistera en un audit interne visant à clarifier la situation initiale (caractéristiques des personnes handicapées ayant ou non bénéficié d'un recrutement spécifique) ainsi que les divers faiblesses ou points forts du SPF (accessibilité ; recrutements, accès à la promotion ou à la formation ; mutations, reclassements et adaptations des tâches ou du poste de travail ; fonctionnement du Comité de prévention ; communication adaptée des informations de service, etc.).

Par la suite, il s'agira de fixer une série d'actions, de moyens et de résultats concrets à atteindre à l'issue de l'année ; de façon réaliste mais néanmoins volontariste. Elles porteront principalement sur l'information et la sensibilisation du SPF ainsi que sur l'inclusion de nouvelles personnes avec handicap au sein du personnel.

### ***ET AU NIVEAU CENTRAL***

Outre une animation du réseau Diversité sur la problématique « Handicap », la cellule Diversité devra mettre en place une mini-équipe « Aménagements du travail » à la disposition de tout fonctionnaire qui sollicite des équipements ou services spécialisés. Mais aussi concevoir et organiser des campagnes d'information, sensibilisation et formation spécifiques aux personnes handicapées. Et enfin apporter un soutien au réseau des fonctionnaires concernés par le handicap.

De son côté, le Selor doit poursuivre son programme d'adaptation des tests de compétences et des épreuves de recrutement, gérer les demandes d'aménagement et assurer un monitoring des résultats obtenus. Sans oublier l'adaptation de son site Internet aux mal- ou non-voyants, la rédaction de brochures spécifiques destinées aux personnes avec handicap et enfin la diffusion active de ces informations et des postes à pourvoir auprès des associations de personnes handicapées.

Au sein de l'IFA, il s'agit d'améliorer les procédures de demande d'aménagement de la formation, les faire connaître et les gérer, mettre en place avec la cellule Diversité de nouveaux programmes de formation, adapter une partie de son matériel informatique aux mal ou non voyants et enfin améliorer les cahiers de charges destinés aux sous-traitants, afin qu'ils prévoient les aménagements nécessaires pour les travailleurs handicapés envoyés chez eux en formation.

## **Implications financières**

C'est essentiellement à un niveau central que quelques moyens spécifiques doivent être prévus.

A un niveau interdépartemental, des lignes budgétaires spécifiques assureront le financement des « Efforts spéciaux en personnel » réalisés par les SPF et le financement des « Mesures techniques d'aménagements du travail » gérées par l'équipe spécialisée. Mais il ne faut pas perdre de vue le financement des « Aménagements prioritaires en termes d'accessibilité », une fois que l'inventaire et le plan prioritaire aura été réalisé ; ces investissements seront par contre gérés par la Régie des bâtiments.

Au niveau du P&O, outre le personnel supplémentaire nécessaire, il faut principalement prévoir les moyens de réaliser progressivement diverses campagnes d'information et de sensibilisation.

## **Quel suivi de la politique et quels indicateurs de discriminations ?**

Une telle politique doit s'appuyer sur un monitoring régulier, d'autant plus que la politique proposée est progressive. En outre, il faut pouvoir repérer d'éventuelles discriminations subies par des personnes handicapées travaillant dans la fonction publique fédérale ; et suivre leur évolution.

### ***L'OBSERVATION DES DISCRIMINATIONS EST PARTICULIEREMENT COMPLEXE***

- L'appréciation d'une éventuelle discrimination est question de proportionnalité ; c'est ainsi que la Loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination parle de « justification objective et raisonnable » et « d'aménagements raisonnables » pour la personne handicapée.
- Il faut être certain qu'il y a discrimination par rapport à une population « normale » (ou population non discriminée).
- Enfin, il faut vérifier que la discrimination éventuelle est liée au handicap et non à d'autres « manques » qui n'ont rien à voir avec le handicap.
- Même si les critères utilisés pour définir et repérer la population handicapée sont assez larges, il subsistera toujours des personnes qui ne sont pas identifiées comme personnes handicapées dans les bases de données du personnel ou du service « Diversité - handicap » mais dont le handicap, le problème de santé ou les caractéristiques physiques peuvent néanmoins donner lieu à une discrimination.

### ***SEPT DIMENSIONS SONT A PRENDRE EN COMPTE EN MATIERE DE DISCRIMINATION :***

- L'embauche,
- La nature des contrats (contractuel ou statutaire, CDI ou CDD, temps plein ou temps partiel),
- La répartition des emplois en fonction de la catégorie (A, B, C, D) et du niveau hiérarchique,
- La mobilité professionnelle,

- Les conditions de travail au sens large (« qualité de la vie » au travail, mobilité, relations avec les collègues, équipements « annexes » tels les sanitaires,...),
- L'accès et les conditions de participation aux formations,
- Le maintien dans l'emploi en cas de problèmes de santé.

***UNE BATTERIE D'INDICATEURS EST INDISPENSABLE, DANS CHAQUE DIMENSION***

Un ensemble d'indicateurs semble la meilleure manière d'aborder cette problématique. En effet, il faut à la fois des indicateurs de discrimination (résultats) et des indicateurs de politiques mises en œuvre pour assurer une non discrimination (moyens), des indicateurs qualitatifs et quantitatifs, des indicateurs objectifs et subjectifs, d'origine administrative et autre.

En outre, le repérage d'éventuelles discriminations nécessite de 'contrôler' l'ensemble des variables explicatives possibles, y compris d'autres facteurs de discrimination. Les principales d'entre elles sont l'âge, le sexe, le niveau d'études et le niveau administratif. Les indicateurs doivent donc être calculés en fonction de ces diverses dimensions ; et être produits régulièrement pour assurer un suivi dynamique.

***QUATRE SOURCES D'INFORMATION SONT A DEVELOPPER***

- Les outils statistiques du Selor et de l'IFA, existants ou à améliorer.
- Un bilan social annuel par SPF, avec des détails sur les personnes handicapées.
- Une enquête périodique auprès de tous les travailleurs de la fonction publique.
- La constitution d'une équipe de médiateurs (et / ou de personnes de référence), notamment chargée de récolter les plaintes, de repérer les discriminations et d'écrire un rapport annuel, avec bilan et recommandations.