

THESIS / THÈSE

MASTER IN MANAGEMENT PROFESSIONAL FOCUS

The influence of inclusive HR practices on the sentiments of disabled employees and the factors contributing to their implementation

RAHIMI, Suroda

Award date:
2022

Awarding institution:
University of Namur

[Link to publication](#)

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.



The influence of inclusive HR practices on the sentiments of disabled employees and the factors contributing to their implementation

Suroda RAHIMI

Directeur: Prof. W. HAMMEDI

Mémoire présenté
en vue de l'obtention du titre de
Master 120 en sciences de gestion, à finalité spécialisée
en Business Analysis & Integration

ANNEE ACADEMIQUE 2021-2022

Abstract

This paper first examines the factors that drive organisations in the service sector to implement inclusive HR practices for employees with disabilities, and secondly, analyses the effectiveness of these practices on the feeling of inclusion of these employees. The methodology used consisted of a qualitative analysis composed of semi-structured interviews with 11 employees with disabilities and 6 managers or HR officers. The results of this analysis show that companies with a disability confidence mindset are more likely to implement inclusive HR policies that meet the needs of their disabled employees. In addition, it was found that these practices create a sense of uniqueness and belongingness in the employee, thereby increasing the employee's sense of inclusion within the organisation.

Keywords: Disability, Inclusion, HR inclusive practices, Disability confidence, Disabled employees

French Abstract

Cette étude examine dans un premier temps les facteurs qui poussent les organisations dans le secteur des services à mettre en place des pratiques RH inclusives pour les employés en situation de handicap, et dans un second temps, analyse l'efficacité de ces pratiques sur le sentiment d'inclusion de ces employés. La méthodologie utilisée a consisté en une analyse qualitative composée d'entretiens semi-structurés avec 11 employés ayant un handicap et 6 managers ou responsables RH. Les résultats de cette analyse montrent que les entreprises ayant un état d'esprit axé sur la confiance dans le handicap sont plus susceptibles de mettre en œuvre des politiques RH inclusives qui répondent aux besoins de leurs employés en situation de handicap. En outre, il a été constaté que ces pratiques créent un sentiment de singularité et d'appartenance chez l'employé, augmentant ainsi son sentiment d'inclusion au sein de l'organisation.

Mots clés : Handicap, Inclusion, Pratiques RH inclusives, Confiance dans le handicap, Employés ayant un handicap

Acknowledgement

First of all, I would like to thank my thesis promoter, Professor Dr. Wafa Hammedi, who introduced me to this subject. I would also like to thank all the respondents for their availability and kindness in agreeing to be part of this study by answering my questions and without whom this study would not have taken place. Finally, I would like to thank the members of my family, especially my partner, who supported and encouraged me throughout this adventure.

Table of Contents

1. Introduction	1
1.1. Background	1
1.2. Motivations	2
1.3. Problem Statement and Objectives	3
1.4. Outline	4
2. Literature Review	5
2.1. Disabled Employees	5
2.2. Workplace Diversity	5
2.3. Inclusion Management	6
2.3.1. Conceptualisation of inclusion	7
2.3.2. Outcomes of an inclusive workplace	7
2.3.3. Disability inclusion	8
2.3.4. Role of disability inclusive HR practices	8
2.3.5. Categorisation of disability inclusive HR practices	9
2.4. Conditional Factors to Inclusive HRM	11
2.5. Conceptual Framework	12
3. Research Design	14
3.1. Research Philosophy and Design	14
3.2. Research Strategy	15
3.3. Data Collection	15
3.3.1. Literature review	15
3.3.2. Interviews	16
3.4. Sampling	17
3.5. Data Analysis Approach	18
3.6. Critical Evaluation	19
3.7. Ethical Considerations	19
4. Empirical Results	21
4.1. Workplace Culture	21
4.1.1. Openness to hiring people with disabilities	21
4.1.2. Absence of prejudice	22
4.1.3. Understanding of disability and its benefits	22
4.2. HR Practices	23

4.2.1. Recruitment process accessible and fair	23
4.2.2. Suitable workplace adjustments	23
4.2.3. Referring person for integration	24
4.2.4. Promoting diversity within the organisation	24
4.2.5. Opportunity to advance to higher or different positions	25
4.2.6. Fair remuneration scheme	25
4.3. Feeling of Inclusion	25
4.3.1 Adequate relationship with colleagues and managers	26
4.3.2. Support in reaching their full potential	26
4.3.3. Employee’s work valued	27
4.3.4. Easy and open communication	27
4.4. Summary	28
5. Discussion	30
5.1. Conditional Factors to Inclusive HRM	30
5.1.1. Openness to hiring people with disabilities	30
5.1.2. Absence of prejudice	31
5.1.3. Understanding of disability and its benefits	31
5.1.4. Summary	31
5.2. Inclusive HR Practices Effectiveness	32
5.2.1. Inclusive HR practices overview	32
5.2.2. Impact on feeling of inclusion	33
5.2.3. Summary	33
6. Conclusion	35
6.1. Managerial implications	35
6.2. Theoretical implications	36
6.3. Limitations and future research	36
7. References	38
8. Appendices	42
Appendix A - Interview Guide for Disabled Employees	42
Appendix B - Interview Guide for Disability Inclusion Responsibles	44
Appendix C - Interview Transcripts	46

1. Introduction

This introductory chapter will present the background of the present study by diving into the context and current tendencies related to the subject of focus. Research motivations are then specified by inferring on the literature and current managerial practices. Based on this examination of the scholarly and managerial spheres, the purpose of the study is outlined and research questions are formulated. Lastly, the layout of the report is briefly exposed.

1.1. Background

We all have at least one person with a disability in our families or friends. Moreover, everyone can be confronted with some form of disability at some point in their lives, either temporarily or permanently (World Health Organization, 2021). Trends show that the number of people affected by disability is increasing significantly, mainly due to the growing prevalence of chronic diseases and demographic trends. In fact, more than one billion people have some form of disability, representing 15% of the world's population (World Health Organization, 2021). In Belgium, 8% of the working population aged 15-64 is suffering from a disability or a long-term health problem (Statbel, 2021). However, despite their potential to be part of the workforce, there is still today a large gap between the percentage of non-employment of people with a disability and those without. In fact, in Belgium, people with disabilities who are employed represent 26% of the population, compared to 65% for the whole population aged 15 to 64 (Statbel, 2021). As a result of this situation, people with severe disabilities have a higher risk of poverty (25%) than the rest of the Belgian population (13%) (Statbel, 2021). These figures are alarming, given that many studies support the fact that work, in addition to being a source of financial support, increases social interaction and is a means of emotional support (Cavanagh et al., 2017).

Over the past few years, social policies in many countries have focused on increasing the number of workers with disabilities in the labour market in a diverse range of strategies (Cavanagh et al., 2017). In this regard, the United Nations adopted The Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) on 13 December 2006 to promote the rights and freedoms of persons with disabilities as active members of society, and to protect them from discrimination (United Nations, 2006). For example, Article 8 of this Convention contributes to raising awareness of the rights, contributions and capabilities of persons with disabilities and to combating injustices and prejudices in order to improve everyday life and inclusion in society (United Nations, 2006).

In the working world, companies are required to follow key regulations which include: having quotas of employees with disabilities, making the necessary adjustments to the workplace so that the employee can do their job properly, ensuring that the infrastructure and buildings are accessible to all types of disabilities, having government subsidies for the employment of employees with disabilities covering part of their salaries, training for employees with disabilities on the one hand and for their colleagues on the other, and finally, having employees specialised in the socio-professional integration of people with disabilities within the organisation and the team and who act as a referent for each specific request or situation of employees with disabilities (Cavanagh et al., 2017). The majority of these strategies are related to the responsibilities of managers and the support and knowledge of the human resources (HR) department (Cavanagh et al., 2017). Therefore, several researches advocate the importance of HR and managerial practices, especially for people with disabilities (Cavanagh et al., 2017; Loon et al., 2019).

Yet, despite these regulations, countries such as Belgium still need to make progress in terms of well-being and inclusion of people with disabilities in many areas such as employment, education and mobility according to a report by the European Commission (Van Hove, 2021). Moreover, even if the number of people with a disability has increased by 10% in the labour market in the last five years, the integration of these workers in the workplace is still a taboo subject (Belga, 2022). This can be explained by an important obstacle to the inclusion of individuals with a disability in the world of work is linked to a lack of knowledge, prejudice or fears that disability may engender, despite the numerous interventions of organisations and associations aiming to improve the integration and well-being of people with disabilities (RTBF La Première, 2022). To counter this, according to Donatienne Knipping, HR expert at Acerta Consult, in addition to the conventions granted to employers, it is also necessary to raise awareness and change mentalities so that companies open their doors more easily to employees with a disability and manage their adaptation and inclusion in the best possible way (Belga, 2022). Furthermore, in an exchange of emails with a professional integration officer, whose job is to help companies to integrate their employees with disabilities as well as possible, he noted that the idea of imposing quotas in the private sector, followed by sanctions if organisations do not comply, is not a sufficient solution because it does not specifically imply good integration (Thierry, personal communication, August 9, 2022).

It is therefore key today to analyse in more detail the inclusion of disabled employees in the workplace, in order to advance the cause of societal importance that is disability, and to thus ensure the universal application of human rights.

1.2. Motivations

The theme of inclusion has gained momentum over the years to reach a position today seen as crucially important due to the many posited results it can bring, while sorely lacking real application in the business world. In addition to this, although research focused on this subject has increased over time, many aspects can be considered as under researched, thus limiting scholars' ability to arrive at an adequate and comprehensive understanding on the subject.

To develop this further, researchers asserted that the mainstream inclusion literature has had a limited focus on the specific perspective of disability inclusion so far, with a marginal number of studies dealing with this topic (Dobusch, 2021). The topic of disability inclusion is therefore considered as an evidently under researched area, even though it is associated with major social, economic and political connotations (Cavanagh et al., 2017). Moreover, from the studies diving into disability inclusion, many take the standpoint of inclusion as giving people with disabilities employment opportunities to drive them into the position of active members of the society, while often developing on the rationale to establish such opportunities (Aichner, 2021; Hui et al., 2021). Yet, inclusion in the sense of integration in the workplace shouldn't be overlooked, as challenges for people with disabilities aren't restricted to being able to participate in employment, but also to feel included within the workplace (Bam & Ronnie, 2020). Inclusion should indeed not be limited to giving minorities a job, but a job in which they can thrive. This is especially relevant in regard to the literature highlighting the challenges of disabled employees to feel included and the importance of properly accommodating them to unravel the economic and strategic advantages from employing them (Aichner, 2021; Bam & Ronnie, 2020; Bartram et al., 2021; Cavanagh et al., 2017). On account of the recent movement by organisations towards increasing the diversity in the workplace to capitalise on its advantages (Lindsay, 2019), it is crucial, from a managerial point of view, to also be instructed on how to properly manage their inclusion to unravel those advantages. This eventually leads to the field of human resource management, which is said to

have been researched in a limited manner in relation to disabled employees and their work experiences (Bartram et al., 2021). This complexity of accommodating them in the workplace has been insufficiently addressed so far according to scholars (Schloemer-Javis et al., 2022).

From their comprehensive review of disability inclusive HR management, the authors (Cavanagh et al., 2017) identified several research gaps emerging in the field that this study is purported to address. The identification of settings supporting the inclusion of people with disabilities is said to be critical to better understand what supports the effective implementation of practices. There is indeed a limited understanding of the reasons why certain organisations implement inclusive HR practices, while others do not. Besides, literature putting in relation HR practices and employees with disabilities is scarce according to the same authors, thus calling for a “*Comprehensive study of the role of HRM in organisations.*” (Cavanagh et al., 2017, p.30). A disconnection between those practices and their actual implementation has in fact been pointed out in literature (Cavanagh et al., 2017), thus making a study of their effectiveness particularly relevant. The consequences of specific accommodations can indeed be ambivalent as researchers underlined the possible backlash from co-workers, negative attitudes from the employers and other implications stemming from specific accommodations (Vornholt, 2018). With such gaps in consideration, studies of a qualitative nature and exploring the impact of effective inclusive HR practices and their outcomes for disabled employees have been strongly encouraged (Cavanagh et al., 2017). Such research calls for an exploration not limited to the organisational position often taken, but descending to the individual level by taking the viewpoint of the employees, and putting them in relation. This research will thus distinguish itself from prior research in terms of the approach taken and the gaps covered.

While motivations for the present study have been mostly presented from the scholarly viewpoint, advancing the business knowledge in such a field can have direct implications for practitioners. Managers and HR employees can get a better understanding on the establishment of an organisational setting favouring the implementation of inclusive HR practices, which was previously said to be lacking. In addition, increasing the knowledge of the actual impact of inclusive HR practices on the employees with disabilities can support professionals to manage their policies and actions in a manner that results in the best outcomes.

1.3. Problem Statement and Objectives

From the academic and managerial considerations previously examined, there is a clear limited understanding of disability inclusion, and specifically of the setting supporting the implementation of practices at the foundation of a disability inclusive workplace, as well as the actual impact of such practices on the work experiences of individuals with disabilities. The purpose of this research is thus to advance the knowledge in the field of disability inclusion by associating the viewpoints on a more organisational and individual level to unfold unique contributions in terms of academic and business understanding of this phenomenon. In addition, the scope of this study will be limited to the service sector, as this sector is expected to lead to unique contributions in the context of this study, due to the greater presence of human interactions (Osei et al., 2022). To fulfil the aforementioned purpose, the following research questions guiding the research efforts have been formulated:

Research Question 1: What factors encourage organisations in the service sector to implement HR practices targeted towards building a disability inclusive workplace?

Research Question 2: What are the sentiments felt by employees with disabilities as a result of inclusive HR practices?

1.4. Outline

To give a first overview of the disposition of the present report, the six main parts constituting it will be briefly presented. Following the current introductory chapter, section two, named the literature review, will explore and synthesise the relevant bodies of knowledge, ensued by a formulation of the conceptual framework at the core of this study. The next chapter is concerned with a description of the research design and strategy, as well as the data collection methods and data analysis approach. The fourth section reveals the findings based on the empirical material from the interviews conducted and subsequent analysis of it. Followingly, the results are later processed and analysed in relation to the conceptual framework and theories, to provide a lens to answer the research questions in the discussion section. The closing chapter expounds on the main conclusions drawn from the study by examining the managerial and theoretical implications, as well as the limitations and future research suggestions.

2. Literature Review

This literature review will first contextualise the topic by presenting thematically the numerous research and theories on employees with disabilities. This will allow this paper to elaborate on the core research bodies surrounding the issue of inclusion of disabled workers in the workplace, which will cover inclusion management and HR practices to build a disability inclusive workplace. Finally, avenues for developing the conceptual framework will be presented.

2.1. Disabled Employees

There are many different definitions of disability. In order to be relevant to the scope of this study, the definition of a person with a disability has been taken from the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, which aims to protect and eliminate discrimination on the basis of disability. According to the article 1 of this convention (2006), persons with disabilities can be defined as: “...those who have long-term physical, mental, intellectual or sensory impairments which in interaction with various barriers may hinder their full and effective participation in society on an equal basis with others.”

Research argues that there are different types of disabilities affecting disabled employees such as seeing, learning, hearing, psychological, mobility, speech, pain, memory, developmental and agility (Hui et al., 2021).

However, several studies have classified these types of impairments into four groups of disabilities, respectively physical, intellectual, mental or sensory disabilities (Cavanagh et al., 2017; Luu, 2018; Polo Sánchez et al., 2021). Physical disability can be identified as a “congenital disease, acquired illness, or trauma that leaves a person with a physical limitation that lasts at least 1 year” (Liou et al., 2005, p. 322). This may include impairments of pain, sensory functions and structures (e.g. voice, speech, eye, ear) and movement-related structures (Lebrasseur et al., 2021). With regard to intellectual disability, research highlights the fact that this disability significantly limits intellectual functioning together with adaptive behaviour as expressed in social, conceptual, and practical adaptive skills (Bartram et al., 2021). It goes without saying that this former disability is different from mental disability, which is defined by “a condition that limits a person's intellectual capacity, resulting directly or indirectly from injury to the brain or from abnormal neurological development” (Collins English Dictionary, 2022). Finally, sensory disability can refer to “the impairment of the senses such as sight, hearing, taste, touch, smell, and/or spatial awareness” and represents conditions of blindness, hearing loss, visual impairment and deafness (Abdullah et al., 2021, p. 4468). It is also important to note that various studies have shown that each type of disability is unique and has particular needs, and therefore should be treated in a particular way (Cavanagh et al., 2017). Without forgetting that there are visible and invisible disabilities, and in the latter case, it is up to the person to decide when, how and whether to talk about it (Norstedt, 2019).

2.2. Workplace Diversity

Workplace diversity is a beneficial feature for people with disabilities as well as for the organisations themselves. In fact, for disabled employees, numerous studies have shown that they can benefit from three types of advantages, respectively, at the emotional, social and financial level (Cavanagh et al., 2017). Furthermore, Aichner (2021) argues that many previous studies have

demonstrated the same types of benefits such as a sense of normality and a source of identity (i.e. emotional level), socialisation (i.e. social level), and financial support (i.e. financial level), for people with different diseases (e.g. AIDS, cancer, brain injuries, etc.). The author adds that despite the advantages for these people, there is unfortunately the added difficulty of finding a job due to the fact that employers tend to have less confidence in workers with impairments, which makes workers want to prove themselves and show that they are capable of doing the job, or even better, than workers who are not handicapped. This usually results in a higher than average level of motivation among disabled employees, which can be seen as an asset that this group of employees can bring to organisations. In addition, by giving their best, this can also contribute to better service, loyalty and customer relations (Aichner, 2021).

Moreover, it has been proven multiple times that managers are happy with their employees who have a disability because of their higher level of productivity, competence and performance (Cavanagh et al., 2017).

2.3. Inclusion Management

As one often ignored topic in diversity literature, yet more than relevant to unravel the suggested benefits of having a diverse workforce, inclusion is today receiving more and more attention and is usually addressed conjointly with diversity. To better understand the relation between these two concepts, Brimhall & Mor Barak (2018) highlighted that diversity is the characteristic of a group as being heterogeneous, whilst inclusion is about how each individual, no matter its group of appartenance, feels valued, has a sense of belonging and can share his or her “true self” within an organisation. Similarly, Francis and Michielsens (2021), while emphasising the link between diversity and inclusion management, also argued of a similar difference with diversity representing variety in the workplace and inclusion a culture where all involved people can participate and have influence. On this ground, the same authors contended that despite the presence of practices that promote diversity, inclusion may not be achieved (Francis and Michielsens, 2021). It could therefore be argued that diversity in itself doesn't specifically lead to any positive or negative outcomes, but the level of inclusion, as an enabling factor, does and will influence the impact of having a diverse environment.

Prior to developing further on the connection between diversity and inclusion, as well as the impact of the latter, defining inclusion and presenting the theories lying the ground to conceptualise it merits closer examination. Besides being considered a basic human need by various research studies (Dobusch, 2021), inclusion refers to “...*the degree to which an employee is accepted and treated as an insider by others in a work system*” (Hope Pelled et al., 1999, p. 1014). From an organisational point of view, inclusion management refers to the policies and practices that can be put in place to foster an inclusive climate, that is one where each employee feels that his or her talents are recognized and feels as a fully participative member, which is synonymous to be treated as an insider to relate to above definition (Brimhall and Mor Barak, 2018). Francis and Michielsens (2021) emphasise that inclusion is linked to the way in which marginalised groups, such as people with a disability in the workplace, are well integrated into their work environment and can therefore contribute, participate and use their abilities more effectively. By focusing on three main themes emerging from inclusion, the same authors gave an outline to conceptualise inclusion. These themes are the following: giving value to the individual, having acceptance and being part of the group, and valuing the skills and inputs of all individuals in the workforce (Francis and Michielsens, 2021).

2.3.1. Conceptualisation of inclusion

Diving into social psychology presents rich groundwork to build on this research and to thus further conceptualise what inclusion is. This is what the authors Brimhall & Mor Barak (2018) did by basing their views on two principal theories being the social identity theory and the optimal distinctiveness theory. Social Identity Theory (SIT) was introduced in the 1970s by Henri Tajfel. Concretely, this theory consists of the fact that individuals identify with a group and through interactions within the group, want to obtain a positive social identity thus fulfilling their basic needs of self-esteem, meaning and certainty (Scheepers & Ellemers, 2019). Since then, the theory has been extensively developed by many researchers, allowing for a better understanding of the issues at stake in various domains such as, among others, interactions between employees within organisations. In practice, social identity theory aims to specify individual behaviours in collective experiences such as in groups. As declared by Brimhall & Mor Barak (2018), social identity theory posits that individuals who feel valued within an organisation, will see their perception of commonality increased. Sensing similar to other organisational members will, in turn, increase acceptance of one another; with acceptance and inclusion being interlinked. The limitation of this theory is that it ignores a second important component of inclusion besides commonality among individuals in a group, which is to be considered unique within an organisation. This is where optimal distinctiveness theory comes in. This theory developed by Brewer (1991) suggests that two generic needs characterise human beings, which are assimilation and differentiation. According to Brewer's theory, individuals' behaviour can be described as a strive for balance between perceived commonality (assimilation) and recognition of uniqueness by organisational members (differentiation) (Brimhall and Mor Barak, 2018). In short, following these authors' conceptualisation of inclusion based on optimal distinctiveness theory, inclusion is a matter of balance between a feeling of belongingness to a group and a feeling of uniqueness from the group.

2.3.2. Outcomes of an inclusive workplace

Through its role as an "extension of diversity" in the workplace, inclusion not only allows for the retention and recruitment of certain groups, but also emphasises individual differences and builds an atmosphere where each person feels respected and valued, and therefore invested in the company (Liggans et al., 2019). Moreover, numerous research studies have found that inclusion concerns all employees and helps to highlight the positive impact of diversity, thus increasing the competitive advantage of the organisation. This is because inclusive practices allow different organisational members to mutually assist each other to be actively involved at all stages in the organisation (Francis and Michielsens, 2021). There are numerous other advantages of inclusion, such as reduced conflict, stress (Brimhall and Mor Barak, 2018), absenteeism and turnover, and employees are more likely to speak highly of their workplace and recommend it to potential future employees. This can be explained by a reciprocity of actions resulting from the positive behaviours that occur in the workplace (Francis and Michielsens, 2021). In addition, several other research studies have demonstrated that perceptions of inclusion increase performance, organisational commitment (Liggans et al., 2019), job satisfaction, wellbeing, trust, innovation and creativity (Brimhall and Mor Barak, 2018). More specifically, Chen & Tang (2018) refined some of these alleged associations by highlighting the mediating role of organisational commitment stemming from perceived inclusion, and subsequently impacting job and innovation performance of the employees. To sum up, inclusion is assumed to be a fundamental factor to unravel the positive impact of diversity in the workplace. The research has not only found essential outcomes for the employees encompassing higher job satisfaction, wellbeing and creativity, but also for the organisations with higher performance and innovativeness, lower sunk costs such as employee's turnover and absenteeism, which can ultimately lead to both economic and strategic advantages.

2.3.3. Disability inclusion

Ensuing the demonstration of the many claimed benefits of an inclusive workplace, it is time to return and relate inclusion to the focus of attention for this study which is employees with disabilities. Not only have researchers contended that inclusion in the context of disability is a key challenge as disabled workers often encounter issues in feeling included (Bam & Ronnie, 2020; Bartram et al., 2021; Cavanagh et al., 2017), but it is also crucially important for the organisation as proper deployment of disabled employees can contribute to economic success of a company (Aichner, 2021). The body of research on inclusion dedicated to disabled employees actually follows similar directions than the research and conclusions in the general topic of inclusion, but with an unequivocal recognition of how relevant inclusion is in the context of employees with disabilities. For instance, Cavanagh et al. (2017) highlight that a sense of inclusion will impact the interaction between the disabled employee and the workplace, making it more open, supportive and long-lasting. Aichner (2021), by taking a specific foothold on the employer side, posits that properly deploying handicapped people by offering them specific amenities in relation to their handicap is an important condition to unravel significant economic returns. These returns have actually been confirmed as proper disability inclusion management has been stated to lead to higher revenues and profit margins, but also higher levels of innovation, productivity and performance for an organisation (Aichner, 2021).

A key barrier for people with disabilities in their employment opportunities has been identified by Bam & Ronnie in their exploratory study of inclusion at the workplace (2020), and relate to the disparity between an organisation's frequent favourable outward image and their actual adverse views and practices towards disabled workers. This highlighted lack of consistency between the supportive image towards inclusion that an organisation conveys compared to their prejudicial attitudes and cultures towards people with disabilities makes this study even more relevant to better understand their functioning and the establishment of a culture and practices encouraging an inclusive workplace for this specific group of people. In direct contrast to these unfavourable attitudes, researchers such as Bartram et al. (2021) have concluded that espousing inclusive approaches and providing support by positive employment relationships act as a factor to achieve both individual performance and organisational performance for workers with disabilities. It is therefore of particular interest for this study that inclusion literature focusing on disabled employees has both emphasised the importance of building an inclusive workplace to achieve great benefits and the fact that organisations tend to do the exact opposite due to adverse views, cultures and practices.

2.3.4. Role of disability inclusive HR practices

To transform the employment of disabled employees into an asset, there is therefore no ambiguity that an inclusive and supportive workplace is key. To build a workplace with such dispositions and thus to address the challenge of disabled persons' inclusion, the effective implementation of inclusive HR practices comes as an answer to transform this into a reality. Based on Boehm & Dwertmann work (2015, as cited in Tuan et al., 2021, p. 3), Disability inclusive HR practices could be defined as practices that *“are designed to provide caring and fair treatments for employees with disabilities who advance their knowledge, skills, motivation, and quality of work life”*.

This has been suggested by authors such as Cavanagh et al. (2017) who insisted on the prerequisite role of the effective application of inclusive HR practices to build an inclusive workplace and thus unravel the many positive work outcomes discussed previously. Furthermore, not only HR practices can play a key role as organisational levers for the feeling of inclusion of employees, but it has also been suggested to be an important lever for their well-being (Tuan et al., 2021). In regard to these assertions, it doesn't come as a surprise that such practices centred on the employees have

gained momentum in the researchers and practitioners community over the years, as contended by Loon et al. (2019).

Nevertheless, a point of obscurity still remains on the theoretical explanation of how these practices can lead to the highlighted positive results. By building on the conservation of resources (COR) theoretical perspective, the authors Tuan et al. (2021) shed some light on those mechanisms intervening in the application of disability-inclusive HR practice. According to this perspective, which aims at describing human motivation to develop and retain resources, individuals with ample resources have a propensity to acquire new resources by pursuing a proactive resource gain strategy. From this viewpoint, inclusive HR practices are considered as a source of resources as they offer employees with disabilities valuable resources in terms of support, autonomy, variety, etc., which in turn encourages employees, in accord with the COR theory, to further develop their resource pool creating a resource gain spiral. This spiral may lead to knowledge and skills development, productivity and improved wellbeing. In contrast to this symbiotic relation, a lack of resources, for example from non-existent inclusive HR practices, can lead to defensive behaviour among individuals to preserve the limited resources they possess. It is therefore an important issue of inculcating employees a positive psychological state of mind that inclusive HR practices are attempting to tackle. This view thus provides some clarifications on the inner workings between the implementation of inclusive HR practices and their posited outcomes, by taking the resources and their accumulation as an explanation.

2.3.5. Categorisation of disability inclusive HR practices

A framework to define an umbrella concept such as inclusion is particularly pertinent to serve the purpose of better understanding the devising of strategies and practices promoting inclusion in the workplace. This concept is indeed manifested into many forms as there is no one overarching solution to address all the issues related to it. From the more generic body of literature dedicated to Human Resources, breaking down HR practices into groups has been explored by authors such as Liggans et al. (2019), with their identification of four main categories: Selection, Performance Appraisal, Compensation, and Training & Development. Yet, this research didn't concentrate on disability inclusive HR practices. In their study on effective human resources management for workers with intellectual disabilities, Bartram et al. (2021) offer the premisses of the awaited framework by grouping disability management practices into three main focus areas which were, first, "being fair and ensuring equal opportunity", second, "access to work and valuing differences", and lastly, "organisational strategies to support diversity." Even if compelling, this frame of reference offered from their findings seems abstract and enveloping large arrays of practices, which might not serve well the purpose of this research. Therefore, the work of the scholar Nautiyal (2021), which integrates all the dimensions from the two previously cited work under different categories, stands out by its relevance and comprehensiveness in the context of this study. The author focused on identifying key factors in the decision making process for inclusive strategies. These factors are categorised into five key areas acting as both opportunity and challenge when dealing with disability inclusion. They are each explained in the following paragraphs based on Nautiyal's paper (2021):

- 1. Recruitment & Onboarding:** Encompassing both the hiring process and how to accommodate the disabled individuals into their new environment, this category is concerned with actively promoting and facilitating the recruitment of persons with disabilities, as well as providing assistance, adjustments and support system to facilitate the induction phase within the new role and environment. Concretely, this can take the form of targeted sourcing, but also of collaboration with external organisations or NGOs to support in the hiring and onboarding phases or of a buddy/mentor programme to make the adaptation easier to the new job.

2. **Supportive Workplace:** From employees needing to conform with rules and practices enforced within the workplace, building a supportive workplace is manifested with dedicated HR policies to adjust to each individuals' needs and to aid employees with disabilities better cope with their situation. More specifically, this area can involve health and wellness programmes with a focus on topics such as pain management, psychological help or even social connectedness, with the ultimate objective of alleviating any hardships including physical and emotional distress to which people with disabilities can be inclined to experience. Another example is to offer flexible work schedules, reduction of working hours, or specific modifications of the work performed in itself.
3. **Inclusive Culture:** As a fundamental player in disability acceptance and valorisation, the corporate culture deserves a specific attention as well. An organisation has a high influence on its culture by the practices they put in place to promote specific views and behaviours, but also with the leadership and their commitment to specific causes. In the case of disability, the organisation can implement targeted training and sensitization programs aiming at presenting the legal, ethical, moral and business importance of disability inclusion, but also with other objectives such as creating empathy and spreading awareness on disability and the specific needs and expectations of people in such a situation. The guidance offered through such programs on the endorsed attitudes and behaviours can help in founding a supportive environment. Yet, another condition is to have the business leaders acting as drivers in the integration strategy by showing exemplary commitment to the cause. In short, while specific actions and programmes can indulge a specific inclusive culture, this has to go hand in hand with the commitment of the leadership within a firm due to its essential role in culture assimilation.
4. **Unique Technology & Infrastructure:** Based upon the concepts of reasonable accommodation and universal design, organisations should enable accessibility and free movement within their facilities. On one hand, reasonable accommodation means making the appropriate adjustments, but with some limits as universal design is concerned with the usability by all people without requiring further modification. In other words, organisations should aim, under these principles, to have to the highest extent facilities usable by all, while leaving room to make reasonable and individualised adaptations, such as with assistive devices or technology into workspaces.
5. **Career Development:** Opening paths for mobility in the career is a key driver of employee satisfaction and retention. This entails encouraging the participation into training programmes to build capabilities and stimulate personality development, but also offering new career opportunities in case the traditional work function is not suitable anymore. This goes against the myopic view of organisations limiting opportunities and overlooking objective capabilities and fit for the job only based on prejudicial views on disability. On the other hand, by showing trust, giving support and feedback, as well as challenging tasks, people with disabilities can feel valued and better integrated.

By highlighting such a variety of possible practices through this framework, it might appear that building an inclusive workplace has to be done within a large scale plan. Yet, as suggested by Aichner (2021), successful integration and empowerment of employees with disabilities often rely on making small adaptations, such as in creating a low-irritation workspace, in enabling specific working time facilitations, etc. In other words, small adjustments can often be sufficient to generate huge impacts. By citing an example about people with Asperger, the same author also points out to the importance of taking a close attention to each unique disability to make the specific adjustments. Each disability has indeed its own specificities and not taking those in consideration can have a great influence on the inclusion of the individual and can represent an unexploited or

spilled potential for the organisation. Taking people with Asperger as an example, their condition often makes them intellectually gifted with a high ability to concentrate and to focus on the details (Aichner, 2021). Knowing that, the organisation could create an environment propitious for concentration and give suitable tasks according to their unique capabilities such as working with information technology, and thus transforming a disability into a force. This might not be straightforward with all disabilities, but practices and actions can often be taken in order to facilitate every person to show its full potential, and that's why the inclusive HR practices discussed before are here for.

Though the thesis mainly focuses on inclusive HR practices and the impact of those, another relevant point of discussion is situated in the role of the manager. Scholars have indeed concluded that in disability inclusion, the managers and more generally, proper management processes, play an important part as well, and specifically the relationship that is built between the employee with disability and his or her manager (Bam & Ronnie, 2020). It is something that will have a limited attention in regard to the scope of the present study, but which has still a high relevance to bear this in mind.

2.4. Conditional Factors to Inclusive HRM

However encompassing the depiction of disability inclusive HR practices in scientific literature, in practice, it appears that a lot of organisations often fail to implement supportive managerial actions and HR policies to accommodate the needs of various types of disability (Cavanagh et al., 2017). Pointed out was notably the lack of awareness of antidiscrimination practices, strategies to promote inclusion and financial help to implement supportive actions by HR professionals (Cavanagh et al., 2017). It can also happen that organisations employ employees with a disability as part of Corporate Social Responsibility (CSR) efforts, but disregard how to properly accommodate them (Bartram et al., 2021).

Furthermore, perceptions, biases and prejudicial views are another often cited reason for the lack of inclusive HR practices, as HR practitioners might experience fear that accommodating disabled employees will represent a burden in terms of costs considerations from specific adjustments (Cavanagh et al., 2017). These apprehensive attitudes, which have been classified as psychological barriers (Polo et al., 2021), go further as employers might also worry about disabled employees' performance, productivity and the safety of colleagues and customers among others, stemming from a lack of knowledge (Cavanagh et al., 2017, Tuan et al., 2021). This lack of information and skills creates an imbalance between employees who do not have disabilities and those who do, as the latter face injustice (Cavanagh et al., 2017). Actually, such negative attitudes linked to biases by HR and managers, is frequently cited as being prevalent by authors studying the employability of workers with disabilities (Aichner, 2021; Hui, 2021). Yet, this impact of such perceptions can be contended to surpass the context of employability, and to cover inclusion management as well. This reasoning is supported by studies from Cavanagh et al. (2017) and Tuan et al. (2021) which argue that stereotypes and social stigma have multiple consequences besides employability, including discriminatory behaviours towards employees with disabilities, such as limited support and training, a hindrance to promotion, few employment benefits, or lower wages compared to employees without disabilities, thus impacting their work lives. In other words, proper information and perception can be said to play a key role in disability inclusion management, as a lack of those can lead to discriminatory behaviours putting inclusion out of the question. Moreover, the lack of foundation behind the biases at the origin of such behaviours has been highlighted, since employing people with disabilities is said to engender minimal costs and can create a generally more positive work environment (Aichner, 2021).

From a more encompassing outlook, it could be argued that these persisting stigmas and prejudicial attitudes caused by improper information, combined with a lack of awareness and education on inclusive strategies can contribute to an unwelcoming work culture and fixed ways of thinking regarding disability, which are said to prevail across industries and countries (Aichner, 2021). This is corroborated by Bam & Ronnie (2020) who insisted on the role of values, attitudes and norms residing within an organisation in shaping the experiences of employees with disabilities. A concept enveloping the role of organisational culture in inclusion management is called disability confidence, and originates from a shift in the human resources field to move away from the stereotypical negative perception linked to disability (Lindsay et al., 2019). Disability confidence is characterised as creating a culture of inclusion (Lindsay et al., 2019), and covers most aspects previously discussed as it encourages developing disability knowledge and understanding to create a climate of inclusion exempt of discriminations and biases. A point to insist is that disability confidence should not be seen as a dichotomy with some organisations having it and others not, but as a disposition subject to continuous improvement as disability confidence can be developed over time, for example by being in contact with people having disabilities. The authors further stated that: *“Unravelling how employer’s disability confidence develops can help to better promote the meaningful inclusion of people with disabilities in the workplace.”* (Lindsay et al., 2019, p.20).

2.5. Conceptual Framework

A presentation of the theories and concepts pertinent to the subject of this thesis has been provided in this chapter. On this foundation, a conceptual framework (See figure 2.1 on the next page) was constructed based on the principal theoretical and conceptual grounds in the bodies of literature covered, to provide an analytical tool to process the empirical results. The outlining of the relationships between the retained concepts is based on inferences from previous research treated in this section, and those relationships will be further explored and analysed throughout this thesis based on the research questions previously defined.

The first concept to be at the root of the framework is disability confidence. It is understood as a specific disposition in the organisational culture related to disability understanding and knowledge, and will be mostly utilised in the context of the first research question when examining the factors for organisations to embrace inclusive HR management. Secondly, Nautiyal (2021) framework categorising HR practices into five categories offers a lens to analyse the HR practices consequently put in place. Those concepts are regrouped into the organisational level, in contrast to the individual level, to properly distinguish what is pertaining to the organisation and to the individual.

On the individual level, the conceptualisation of inclusion based on the optimal distinctiveness theory, having the feelings of belongingness and uniqueness as two primary and complementary aspects to be put in balance, brings a perspective to better comprehend individual feelings of inclusion. This will be particularly relevant in the context of the second research question investigating the effectiveness of inclusive HR practices on actual individual feelings.

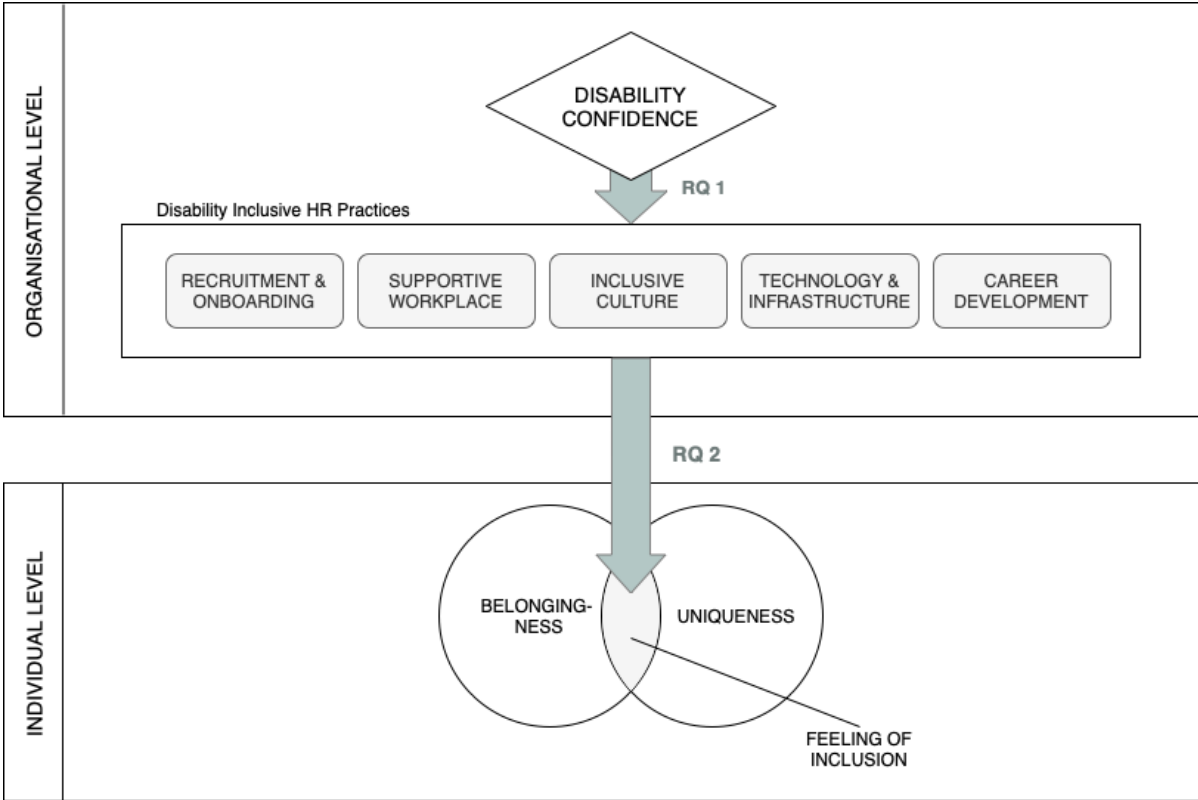


Figure 2.1 - Conceptual Framework

3. Research Design

The following section describes the research methodology pursued for conducting this research. It begins with explicating the research philosophy and design embraced throughout this work. In relation to this, the research strategy selected to direct the research is unveiled. Additionally, the data collection and analysis approaches are described, in parallel to the sampling methods. Lastly, research quality and ethical considerations are discussed.

3.1. Research Philosophy and Design

As a study exploring the inclusion of people with disabilities within the workplace, the point of focus is set to be the relationships between specific sub-groups of individuals within a whole set of individuals working and behaving as a single social unit, also called an organisation. To be more precise, this research is involved with the examination of social actors to better understand work environments, specific actions and dispositions of organisations, which is closely related to organisational theory (Miner, 2015). This school of thought goes beyond specific fields of management and is concerned with the nature of organisations and management styles (Winzenried et al., 2010). By seeking for knowledge contributions in the field of management through generalisations of findings, this school and the present work are closely aligned. It has indeed been posited that scientific examination of organisational behaviours extends the understanding of decision-making for organisations (Winzenried et al., 2010).

On a more aggregate level and diving deeper into the research philosophy, the inquiry of social actors being central to this work calls for the adoption of a constructionist ontology as the objective is to, through interacting with these social units represented by individuals and their organisations, to build a better understanding of how they shape and comprehend the world around them (Bell, Bryman and Harley, 2019). According to this paradigm, truth is mostly a matter of perspective, even if some sort of objectivity might still exist (Baxter & Jack, 2008). Mainly relying on the views of the participants, the goal of this form of investigation is to better comprehend actions and contexts based on individual realities (Robottom & Hart, 1993). To develop this further, there is an objective to produce generalisations in the field of Human Resources Management (HRM) stemming from the findings and the interpretations made in this study regarding connections between organisational dispositions, actions and impacts on the individual through an interpretative epistemology. To come to these findings, the investigation of organisational structures is set to be conducted from the position of individuals within the organisation as they represent an integral component of the higher structure in which they operate.

In this context, a qualitative approach is suitable, as it explicitly takes the stand of the employees into account, with a proper consideration of the entire contextual setting (Yin, 2015). In accord with the adopted paradigm for this work, by basing investigations on the interpretations and perceptions of the partakers, qualitative research is characterised to concentrate on and improve the understanding about the social world. It enables the collection of rich and detailed descriptive data (Bell, Bryman and Harley, 2019), which in the context of this thesis will primarily concern organisational culture and inclusive practices, as well as individuals' feeling of inclusion.

3.2. Research Strategy

Generally speaking, an inductive research strategy is often undertaken in the context of qualitative research. Following this strategy, the collected data guides the generation of theory, whereas in a deductive strategy, existing theories are tested against hypotheses based on the data collected (Bell, Bryman and Harley, 2019). Yet, the distinction between both approaches is not clear cut, and one can entail elements of the other, with an inductive study building on existing findings and primary hypotheses for instance (Bell, Bryman and Harley, 2019). This view is corroborated by other researchers such as Dubois and Gadde (2002) and their concept of systematic combining. This concept is based on a similar concept, named abduction, and means that the linear process usually associated with inductive or deductive approaches is switched to a more iterative process where theory and empirics are visited reciprocally. This nonlinear process between theory and data thus emerges as a synthesis of inductive and deductive approaches following mostly unilateral directions (Saunders et al., 2019).

Considering the little studied field of disability inclusion in the workplace, and the lack of one or more theories and concepts really standing out from the others, the opportunity of interaction and iteration between theory and empirical data offered by an abductive strategy was appealing. The development of the conceptual framework and the theories and concepts that were used to build the theoretical background of this study were indeed influenced by the empirical data and its collection. To be more precise, a primary exploration of the literature concerned with Diversity and Inclusion Management, Human Resources Management and Organisational Culture was undertaken. The collection of empirical data permitted the identification of certain gaps in the literature, notably regarding motivational theories and the link with the adoption of inclusive HR practices, which provided a direction to extend the conceptual framework with other theories and concepts to provide a more exhaustive view on the phenomenon in question. It is this scarcity of literature and the originality of the subject that called for continuous iterations between theory and empirical conclusions to attain a “best explanation” (Dubois and Gadde, 2002). In the context of this study, the best explanation involved extending the knowledge on the reasons for organisations to adopt disability inclusive HR practices, as well as the type of practices implemented and their impact on the individual and his or her feeling of inclusion. In conclusion, testing existing theories or deriving new ones were not the main objectives of the research, instead, the data collection and analysis were exploited to guide the selection of literature and theories; and vice versa.

3.3. Data Collection

3.3.1. Literature review

In regard to the abductive nature of the study, the frames of reference evolved throughout the literature review and data collection processes as a better understanding of the topic was achieved. Bodies of literature were explored in relation to the study’s topic to discover relevant theories, concepts and existing frameworks related to disability’s inclusion. This exploration of literature drew mainly on the spheres of Human Resources Management, Diversity and Inclusion Management, as well as Disability. As it is often the case in qualitative research in social sciences, a single theory or concept could not fully address the phenomenon at the centre of this thesis, and that is why, as a result of the literature review process, a conceptual framework was developed to provide a lens to conduct the study. The literature review and the resulting frame could also be said to have guided the interview’s questionnaire design by asking interviewees relevant questions grounded on theories and concepts. Concerning the literature search in itself, a multitude of search

engines including Google Scholar and Google Book, Web of Science, Scopus and ProQuest were used to capitalise on their unique advantages and thus to find and get access to a diversity of scholar articles and academic books.

3.3.2. Interviews

Considering the qualitative design of the study and the need to collect rich and detailed data to provide a comprehensive explanation of a phenomenon, semi-structured interviews were conducted with employees with disabilities, but also with people in charge of implementing inclusive HR practices being HR managers, diversity managers, integration coordinator, etc. Organisations from the service sector were chosen according to the scope of this study. Whilst getting the perceptions and views of employees with disabilities represented the principal source of information, the second group of interviewees represented by people without disabilities, but responsible to implement disability inclusive practices, provided contrasting views and opinions, as well as a more organisational level point of view, to enrich the empirics and the ensuing analysis. It was with this objective in mind to offer a rich and comprehensive picture of the subject of the study by combining more individual and organisational viewpoints that the decision to interview these two groups of employees was made. As more than one case is taken into account, not only between these two groups, but as well among a same group with the variety of organisational settings, it can be argued that the research adopted a cross-sectional design to establish variation and draw general conclusions (Bell, Bryman and Harley, 2019). Data were collected at a single point in time, within a few weeks time frame, as time in itself didn't represent a relevant variable for the purpose of the study.

It is prevalent with semi-structured interviews to use an interview guide consisting of a combination of open and close-ended questions. The semi-structured aspect of the interview enables the researcher to conduct further questioning if necessary (Bell, Bryman and Harley, 2019). Specifically, additional probing of the interviewees and increased interactivity is facilitated with follow-up questions starting with statements such as "Why?" or "How?" (Adams, 2015). By encouraging the subjects to give detailed answers with such additional questioning, while adhering to the general outline to a considerable extent, an appropriate exposure of each subject's situation and perceptions could be reached. A total of 33 questions for the disabled employees (See Appendix A - Interview Guide for Disabled Employees) and 30 questions for the disability inclusion responsables (See Appendix B - Interview Guide for Disability Inclusion Responsibles) constituted the outline of the interviews conducted for this thesis. These questions were divided into 6 main categories: Organisation Background, Interviewee Background, Workplace Culture, HR Practices, Feeling of Inclusion, Outlook on the Future. The two first areas entailed more background information on the firm and the job role and work experiences of the interviewee to collect descriptive empirical data. "Workplace Culture" dove deeper into the organisation's dispositions that might explain why inclusive HR practices are implemented in the first place. The "HR practices" part explored the inclusive HR practices put in place, if any, and was primarily derived from Nautiyal's work on the categorisation of HR practices (2021). Based on the organisational setting, the individual feeling of inclusion was then inquired. The last section was concerned with what lies ahead in the future for disability inclusion in terms of evolution and possible improvements.

Due to the convenience of online meetings in terms of scheduling and health safety, all the interviews were conducted through video conferencing software where synchronous communication could take place. The interviews were recorded and lasted between 45 and 60 minutes. Considering the focus of the present study on French-speaking regions located in Belgium and France, French was the language of use during the interviews. To ensure minimum inferences on the meaning of the statements, it was decided to keep the material in French

throughout the transcription and analysis. Translations were reserved solely for the extracted quotes that will appear in the main parts of the thesis to exemplify certain aspects. In that manner, data could be kept as closely to the original, whilst making the study available to any English-speaking person.

3.4. Sampling

The way that each organisation approaches inclusivity is unique and contingent on their characteristics and dispositions. Still, it is expected that by assembling a multitude of views from diverse organisations, some tendencies could be determined across them and their individualities. For that reason, a main concern was to assemble a sample of interviewees belonging to organisations with distinct attributes in terms of size, type, profile, etc. In this regard, a non-probability sampling method called purposive sampling was adopted, which involves a strategic choice of the sample in accord to the study’s goals (Bell, Bryman and Harley, 2019). A random selection would certainly have failed the study requirements of providing a comprehensive picture on inclusion practices across organisations, which explains why the sample units were selected based on judgement and recommendations in accord with the research’s objectives. To build the sample group, associations linked to disability inclusion, various companies, direct people on social media and network contacts were chosen and approached based on their profile and the unique views they could bring to the study.

In total, 17 interviews were conducted with 11 belonging to the first group of employees with disabilities, and the other 6 of people implementing disability inclusive HR practices. With this sample size, data saturation is believed to be reached as adding more interviews in either group won’t certainly have produced novel themes, and redundancy would have certainly occurred. The work of other researchers, such as Guest, Bunce and Johnson (2006) goes in the same direction as their research on non-probabilistic sample sizes for interviews concluded that data saturation was reached within 12 interviews, with 6 interviews being considered enough for the formation of the principal overarching themes.

A presentation of the sample is provided in the table 3.1 below with information on the respondent’s position, his or her type of disability and his or her years of experience with the current employer, as well as information on the organisation type, size and work location, and finally the date of the interview.

Number	Individual			Organisation			
	Job Position	Disability Type	Exp.	Type	Size	Location	Date
Employee 1	Administrative Manager	Physical	5-10 y.	Municipality	5.000-9.999	Belgium	04/07/22
Employee 2	Secretary	Mental/Physical	+ 30 y.	University	5.000-9.999	Belgium	05/07/22
Employee 3	QSE Assistant	Physical	10-15 y.	ICT Firm	5.000-9.999	France	05/07/22
Employee 4	Secretary & Transcriber	Sensory	+ 30 y.	Association	100-249	Belgium	06/07/22
Employee 5	Service Manager	Mental/Physical	5-10 y.	Municipality	50-99	Belgium	07/07/22
Employee 6	Press Review Officer	Physical	< 1 y.	Media Firm	100-249	France	08/07/22
Employee 7	Receptionist	Physical	5-10 y.	Sports Association	10-49	Belgium	08/07/22
Employee 8	Sales Representative	Physical	10-15 y.	Pharma. Firm	2.500-4.999	France	11/07/22
Employee 9	Consultant	Physical	1-5 y.	Consultancy Firm	10-49	France	11/07/22

Employee 10	Secretary	Physical	10-15 y.	Hospital	100-249	France	13/07/22
Employee 11	Cultural Mediator	Sensory	10-15 y.	Museum	50-99	Belgium	14/07/22
Responsible 1	Integration Coordinator	/	25-30 y.	Municipality	5.000-9.999	Belgium	06/07/22
Responsible 2	Social Inclusion Agent	/	25-30 y.	Public Agency	500-999	Belgium	07/07/22
Responsible 3	Integration Agent	/	+ 30 y.	Public Agency	500-999	Belgium	26/07/22
Responsible 4	Diversity Manager	/	+ 30 y.	Pharma. Firm	2.500-4.999	France	28/07/22
Responsible 5	Integration Coordinator	/	15-20 y.	Municipality	2.500-4.999	Belgium	02/08/22
Responsible 6	Diversity Manager	/	1-5 y.	Transport Firm	+10.000	Belgium	03/08/22

Table 3.1 - Sample Presentation

3.5. Data Analysis Approach

The empirical material was analysed through a particular method called thematic analysis which is concerned with the identification of codes, themes and meta-themes pertaining to the interviews' material. As suggested by Bell, Bryman and Harley (2019), thematic analysis is usually applied to examine the themes based on the extracted codes of qualitative data. To conduct this type of analysis, Braun and Clarke (2006) provided a six step procedure to be applied during the analytical process. These steps consist in:

1. Familiarising with the data,
2. Generating initial codes,
3. Searching for themes,
4. Reviewing themes,
5. Defining and naming themes,
6. Producing the report.

This procedure was assiduously applied during the research to have a solid and reliable frame of reference to process the resulting material from the interviews. More specifically, to facilitate the accustomization with the data, transforming the recorded interviews within transcripts that can easily be reviewed represented a preliminary step. The resulting transcripts are made available in Appendix C - Interview Transcripts. An online AI tool combined with meticulous human revision were used to make the most out of technologies and human capacity, and to work with transcriptions as accurate as possible while ensuring that the intrinsic meaning of the respondents' words were properly conveyed. Interview results were then regarded as different cases where the relation between a firm's culture, their HR practices and the individual's sense of inclusion could be examined. The first step in the process of interview coding involved going through each interview and underlining each element of the response that seemed to be interesting and relevant. Thereafter, by consolidating the cases together, initial codes could be developed and assembled within metha themes. The conceptual framework served as a lens to guide the analysis and better conceptualise the patterns found in the culture, practices and employees' perceptions of the organisational endeavours towards inclusivity. As a matter of fact, the design of the study based on existing theories and concepts synthesised within a conceptual framework facilitated the

formation of the overarching and sub-themes. Besides, recurrences, resemblances and differences across the answers were taken into account in the process of theme building. Finally, specific excerpts were derived from the transcriptions and included into the discussion to support the chosen themes and provide insightful conclusions.

3.6. Critical Evaluation

For any type of research to be regarded as well-founded by the scientific community, an assessment of the quality of the study is appropriate. For qualitative studies, we can rely on the work of Guba and Lincoln (1994) who proposed two primary criteria of Authenticity and Trustworthiness in the critical evaluation of qualitative research. The present work will thus be discussed based on the Authenticity and Trustworthiness dimensions, with the latest being divided into four areas, being Credibility, Confirmability, Dependability and Transferability (Bell, Bryman and Harley, 2019).

As unaltered data directly coming from employees without prior transformation served as the primary source of material for the analysis, authenticity posed minor concerns. Moreover, credibility which is concerned with the proper representation of the findings was maximised by regular reviews of the original audio, and the interviewees' availability to give clarifications on their statements, thus ensuring proper interpretation. In regard to confirmability, it is of crucial importance to reduce bias and assure an objective conduct of the research. Having friends and relatives reviewing the thesis encouraged feedback from a diversity of views and perspectives, thus strengthening the study's confirmability. Having results reaching a status of invariability that can be repeated in the same research is encapsulated by dependability. Multiple scrutinisation of the data and regular reviewing throughout the work ensure that results converged towards a status of invariability, though a certain degree of variability is tolerated in qualitative research (Leung, 2015) as it is impossible to freeze the social setting in which the research was carried out. Due to the exploratory aim of the study, being transferable to other contexts was not a primary concern, as opposed to increasing the knowledge of an under-researched topic growing in relevance. It can still be argued that similar settings with attributes being akin to those inquired in the present study will significantly benefit from the conclusions of the study.

3.7. Ethical Considerations

Having moral principles governing actions and activities guarantees that one's behaviour is rightful towards others and towards him-/her-self. There is no exception in the context of conducting social research. Diener and Crandall (1978) identified four main areas that can represent ethical issues in such field: Harm to participants, Lack of informed consent, Invasion of privacy, Involvement of deception. From these possible transgressions, four principles can be deduced which are presented below.

Avoidance of harm - The potential to provoke harmful behaviours are multiple and includes physical, emotional and financial facets (SRA, 2021). In studies such as this one, harm to career prospects or future employment perspectives of the participants should also be taken in consideration (Bell, Bryman and Harley, 2019). In addition, dealing with respondents in situations of disability required extra consideration to facilitate their participation without causing them inconveniences in regard to their impairment. It can be argued that the mere format and nature of the interviews prevented most sources of harmful behaviours, while all reasonable efforts were made to accommodate respondents and avoid negative outcomes from their participation. This

entailed conducting the interviews in a familiar environment thanks to the online format, but also informing on the right to not answering a question and ensuring the anonymity of each respondent.

Voluntary informed consent - As stated by Bell, Bryman and Harley (2019), this principle means that research participants should be able to decide with discernment whether or not to participate, based on sufficient and comprehensible information about the study. Given that participants were informed at first contact in writing, but also verbally prior to the interview about the subject and purpose of the study, and that approvals were asked for recording the session, for being part of the study and for their responses to be used in the analysis, it can be assumed that prospective participants consented to their involvement in the study and that this consent was informed. All key and accessible information was indeed communicated prior to the decision and respondents were encouraged to ask any question if necessary. Consent is moreover not to be considered as a discrete but continuous process, and for that reason, the right to withdraw at any time during the interview was explicitly formulated.

Privacy - Intrusion in private and sensitive domains were avoided as much as possible. Yet, dealing with personal feelings and emotions about a personal situation can have close emotional bondings. Exploration of the confines of individuals could thus not be avoided, but ensuring confidentiality and anonymising their identity could in contrast, be completed. That's why, all interviews were anonymised to respect the privacy of each respondent. Any possible information that might permit an external part to conclude their identity was removed from the empirical material gathered.

Prevention of deception - The last principle concerns the accurate representation of the research (Bell, Bryman and Harley, 2019). This is not only a concern that can affect the present study, but the general image and reputation of social researchers and their work could be endangered as conceded in the SRA guidelines (2021). This research project was carried out with the highest transparency towards the participants, but also towards its audience to respect this elemental principle.

4. Empirical Results

In this section, the empirical findings from the interview responses will be presented. Initially, it is important to familiarise oneself with and gain an overview of the data collected before drawing analyses from it. For this purpose, reading the transcripts by taking initial notes was done in order to understand and become familiar with the general context. Then, following the methodology described by Giannelloni and Vernet (2019), the results were collected by conducting a vertical analysis of each interview, to extract key information. Finally, a horizontal analysis allowed the detection of different main themes in the answers given, allowing the results to be summarised and interpreted. These themes were grouped into three main categories, namely Workplace culture, HR practices and Feeling of inclusion, and will be presented in the ensuing paragraphs.

4.1. Workplace Culture

This first category includes different themes related to the values, knowledge and behaviours shared by most members of the organisation employing people with disabilities. These themes are each presented below.

4.1.1. Openness to hiring people with disabilities

Most of the organisations in which the respondents work were said to be open to employing people with disabilities and had no barriers against it. Their motivations are diverse, some want to respect the quotas imposed by the governments, other employers put the emphasis on the profile and the skills of the candidate and not his or her disability and consider them like any other employee. This is particularly emphasised by Employee 1 when talking about her workplace:

“I have always been considered like anyone else and there has been no segregation, no discrimination.”

This is also generally the case from the point of view of the managers, as described here by Responsible 5:

“In terms of the publication of our job offers, we specify very well that we only recruit people according to their skills, regardless of their age, their disabilities, or their health problems.”

However, this was not the case for other respondents, who judged their employers to be closed or uncomfortable about it. Their main reasons were that the tasks were not suitable for a person with a disability or simply that they did not value the subject. In some sectors, companies are even more inclined to pay fines than to hire people with disabilities, as mentioned by Employee 6:

“There is no audiovisual company that respects the norm of 6% of disabled workers. They prefer to pay fines.”

What is interesting is that only a few of these organisations are not fully aware, according to the respondents, of the governmental support available to employers in the case of hiring a person with a disability. This means that most are both accepting to pay fines and knowingly missing the benefits of governmental support by not hiring disabled employees.

4.1.2. Absence of prejudice

In general, respondents felt that they were treated fairly and equally to others. They feel that organisations adapt to their situation and not the other way around. However, some employees with a disability have sometimes faced discrimination in different departments due to prejudice or a lack of understanding that each disability is different from the other colleagues. One respondent highlighted the fact that, in her experience, there was less discrimination in the public sector than in the private sector. To give an example of prejudicial views faced by some respondents, Employee 1 has already been confronted with statements such as:

“A disabled person is going to be sick, they won't be able to do anything.”

Another interesting example put forward by Employee 2 is this:

“They're going to chat at the café for 40 minutes, nobody's going to tell them anything. For my part, I'm having a nap and it's not fine”,

whereas for her it is necessary to rest because of her disability. As far as the managers' opinion is concerned, most of them admitted that there is still a lot to be done to break down the bias that some employees may have towards people with disabilities, as highlighted here by Responsible 1:

“There is still a lot of prejudice, even after thirteen years of work.”

4.1.3. Understanding of disability and its benefits

When asked whether their employers and colleagues had an adequate understanding of their situation and their disability, the majority of respondents were quite mitigated. On one hand, some colleagues and managers had enough information and understanding of their colleagues with disabilities, notably through their curiosity, or through training they had when the person was hired. On the other hand, some respondents found a lack of understanding on the part of managers and colleagues, resulting in hurtful words and actions. One interviewee noted that this may be due to a lack of time and attention, or simply a lack of empathy. For example, Employee 5 was shocked at the remark she received when she told her manager that she might be absent a little more often due to a change in treatment, to which she was told:

“Well, you can just work part-time, that will make it a little less of a hassle”,

even though she had no desire to work part-time. In addition, two employees noted that it was important to understand the disability and the situation of the worker, as this helps to provide better equipment and job accommodation for the person. This was also noted by Responsible 1:

“Now, even for visual impairments, not all disabilities are similar. There are a lot of differences and the tools that are made available.”

And when asked if they thought their employers perceived any benefit from having people with disabilities in the workforce, the majority of the employees provided an affirmative answer. The principal reason cited was that organisations were firstly perceiving the financial and economic benefits, as they received subsidies on a percentage of the salary as well as bonuses from the government. Respondents were also questioning the intentions for their employers to recruit disabled employees, as they thought that their employers were using a marketing strategy of “handi-washing” by promoting themselves as inclusive and open to disability.

Regarding the responsibilities for disability inclusion, the opinions are quite similar to those presented above. Most respondents mentioned that they had knowledge about the difficulties faced by their

disabled employees and that they sought information from experts or with the help of associations to make the necessary adjustments provided that the employee discusses their disability with them openly. In addition, some admitted noticing that their disabled colleagues were more motivated and loyal to their employers and brought an open-mindedness to the teams.

4.2. HR Practices

This category includes themes concerning the management practices related to human resource development and quality of work. In this category are included the practices described below.

4.2.1. Recruitment process accessible and fair

Regarding the recruitment process, the majority of employees answered that everyone had a chance to apply and that it was accessible to everyone. Most organisations work with associations to make it easier to recruit employees with disabilities. If the candidate needs some adjustments to pass the interview, in most cases, the HR manager will do it, as highlighted here by Responsible 5:

“All the candidates are invited to let us know if they have any expectations or specific requests for these interviews.”

This was the case for one respondent who was interviewed in a café with the HR manager because the office was not accessible at the time for people in wheelchairs. Other respondents mentioned that it was because of their disability that they find work. This was emphasised by Employee 8:

“If you have the skills, plus the disability compared to someone else who has the same skills as you but no disability. I'm pretty sure they'll take the person with the disability.”

This refers to positive discrimination, noted by many managers as well, as mentioned here by Responsible 2:

“With equal skills, the disabled worker or the candidate with a recognised disability is privileged.”

Only one employee said quite the opposite because she felt that the organisation was not ready to hire a person with a disability, since she already felt that her hiring was being forced, that if the employer did not have compensation for her employment, he would not have done it.

4.2.2. Suitable workplace adjustments

The interviewees all emphasised the fact that there was the possibility of making the necessary adjustments so that they could do their work properly, as stated here by Responsible 6:

“...we include the person with reasonable accommodations directly tailored to their situation.”

Some companies make the bare minimum necessary, and others make regular adjustments to the workplace, using new technologies, to make the employee as comfortable as possible. Workplace adaptations consist of, for example, installing a voice lift to make the infrastructure accessible to people with reduced mobility, having special screens and tools for people with visual impairments, having flexible working hours, having more days of teleworking, having breaks and designated places to rest, having adapted chairs, having people who can easily replace them in case of problems, etc. These arrangements are put in place as soon as the person arrives, after consultation either, generally for large organisations, with the person in charge of the integration of disabled employees, or directly with the manager in the case of small or medium-sized companies. Several

respondents insisted that these changes could be made at any time, depending on the evolution of their disability and whether it affected their well-being. However, some employees insisted that these changes took time to be taken into account and implemented, sometimes due to a lack of resources, and that they often had to insist on having what they needed to work better, as was the case for Employee 10 who said:

“I’ve been asking for something for 13 years and after 13 years, well, it just happened.”

4.2.3. Referring person for integration

In most organisations, especially large ones, a reference person is designated to manage the introduction and integration of employees with disabilities. This reference person is responsible for addressing the needs and following up on the problems that people with disabilities may have and finding solutions together. Most of the respondents working in large organisations find this system very good and are grateful for it. Employee 5 describes this person as:

“There really is a person who is detached from their job to help the disabled person, to include themselves in the team, to understand the job, to see the difficulties they might have.”

In the case of small companies, some respondents said that their employer used associations or experts, such as an ergologist, to help them integrate their employees as best as possible. Only one interviewee said that there was no such system in the company where she worked, which she regretted.

4.2.4. Promoting diversity within the organisation

When asked whether awareness training existed within their organisation, most respondents said that training was given, mostly upon arrival, to managers or colleagues, to help them understand and become familiar with their disability situation. Only one interviewee, who felt really well integrated in the company, said that there were booklets to help managers understand the different types of disabilities and the do's and don'ts, to help them better manage their employees, and that the company was in the process of setting up a training system for colleagues soon. However, most of the interviewees in charge of disability inclusion said that they were developing a new disability awareness campaign for their staff.

In some cases, the company does not offer any disability awareness training, which does not bother the employees for whom integration is going well. However, for other interviewees, this is problematic because the lack of information and awareness impacts on the way their colleagues or manager will interact with them, and therefore, negatively impacts their inclusion. This was highlighted by Employee 10 who said:

“I would like them to develop training courses and involve me in them.”

Furthermore, it is very rare that the companies of the respondents interviewed promote or encourage the employability of people with disabilities in their external environment. Only two respondents, one working for an association helping people with disabilities (Employee 4) and another working for a media company (Employee 6), said that the company posted articles or interviews made with their employees with disabilities on their social networks or website, but Employee 6 thought that it was in order to have a positive image of the company.

4.2.5. Opportunity to advance to higher or different positions

For all organisations, there are career development opportunities for interested staff with disabilities. So everyone can have access to a higher position or grade, like any other employee. To do this, they simply need to pass training courses and exams, which can be adapted to the person's disability. For example, instead of taking a written exam, an employee with a visual impairment may take an oral exam. This was the case for Employee 11 who is grateful that the adaptations were possible because according to her:

"It was great because it allowed me to rise up the salary scale, but also to acquire a background that I didn't have at the time."

Sometimes, for certain positions such as manager or for administrative jobs, a high school diploma or a university degree is required. This can be seen as a hindrance for some HR managers, as several disabled candidates don't have the sufficient qualifications to access administrative positions, as mentioned by Responsible 1 here:

"We receive a lot of CVs from disabled people asking for an administrative position but without a CESS these positions are not accessible and that is a barrier as an employer."

Only a few respondents mentioned that it was not possible for them to achieve a higher level, or that it would be more complicated and would take time, as mentioned here by Employee 6:

"I think that they will find it difficult to take risks with a person with a disability and that therefore, the evolution will not be completely stopped, but it will take longer because they will wait to see what they can get out of the person before moving them to a position."

Concerning the assessment sessions, all respondents found their managers to be fairly indulgent in assessing them and that they take into account their performance above all and are understanding of what their employees can do according to their disability situation.

4.2.6. Fair remuneration scheme

When asked about their perception of the balance between their performance and their salary, all interviewees answered in the affirmative. In fact, there is no discrimination between their salaries and those of their colleagues, as in most cases there are scales per function that set the salary at a certain level, as noted by Responsible 1:

"...a person with a disability working full time receives the same salary as a non-disabled colleague in the same position."

Respondents often mentioned the word 'grateful', as they have a job and an income. This feeling was strongest in Employee 10 who quoted:

"I don't have to complain and that's why I get up every morning because I'm not unhappy in my job and I have recognition for my work. Because, in addition to my salary, I sometimes get bonuses, at the suggestion of my superior, which I deserve and which others don't get."

4.3. Feeling of Inclusion

This last category brings together all themes related to the feeling of inclusion of employees with disabilities in the organisation in which they work. Specifically, the following themes are

characterised by the relationships between employees with a disability and their managers and colleagues.

4.3.1 Adequate relationship with colleagues and managers

Regarding their relations with their managers, most of the interviewees said that their superiors are good listeners, as their managers are comprehensive and attentive to their situation. Some respondents even said that they had better ties with their managers than their colleagues. Regarding their co-workers, their answers were somewhat mixed. Some felt lucky to be in a cohesive team surrounded by people who did not hesitate to help them with their tasks when necessary (e.g. give a folder that is on a shelf that is not accessible to a person in a wheelchair). For the latter, they feel well integrated and have their place in the team like everyone else. This is particularly the case for Employee 9 who says:

“If we have to go out or book somewhere for example, the first thing they will look at is, is it accessible for me? [...] I feel really comfortable. Sometimes I even laugh, I tell them, sometimes I forget about my disability.”

As elsewhere, the respondents have colleagues with whom they get on better than others, and with whom social exchanges are easier. For a few, the relationship with some colleagues is a bit complicated. In fact, some respondents were hurt by certain reactions or words of colleagues, especially those who do not immediately understand why their colleagues with disabilities are entitled to special measures, such as taking breaks or doing a little more teleworking. Others do not understand that one disability is not the same as another, and that, for example, two people with multiple sclerosis can have completely different symptoms. Employee 4 describes her feelings about being included in the team as follows:

“We have a colleague who looks down on me a bit and thinks I am inferior to her. [...] In the end I find that it is often us who have to make an effort and try to fit in.”

Another concern that few respondents highlighted was the fact that sometimes, due to the fatigue caused by their disability, they cannot participate in events outside the office or are often teleworking, which makes it a little difficult to create links with colleagues. This can lead to sometimes feeling included and sometimes excluded from the team. But in general, coworkers and managers are quite attentive, open-minded and proactively offer help if needed, even if, occasionally, some can be clumsy and a bit hurtful to their disabled peers.

4.3.2. Support in reaching their full potential

When asked whether their uniqueness and strengths were sufficiently emphasised by their employers, most respondents did not raise any specific issues. For some, they felt that the organisation was doing everything possible to help them reach their full potential. This is also the case for managers, as reported by Responsible 1:

“...an external service is used to help determine the person's administrative skills and to search, based on their assessment, for a suitable position.”

Managers are often aware of their skills, and use them to good effect. For example, Employee 7 says that her boss knows that she has a very good concentration level, so he will give her tasks such as reading and writing contracts. This is something that is quite useful for them, as Employee 11 relates in this extract:

“I feel useful, in the sense that I add value to the service. I'm not just here for the statistics. I'm able to help my colleagues on other projects that may not be mine initially and it's nice to get a 'Oh thank you for your help, it was useful!’ ”

For others, they feel that their potential is not sufficiently recognised, if not totally ignored. For example, Employee 5 regrets the fact that her manager never highlights her knowledge of other languages, even though she makes efforts to learn Sign Language, unlike other colleagues.

4.3.3. Employee's work valued

In terms of the value their managers place on their work, the vast majority of employees with disabilities reported that their employers were very satisfied with their work. In fact, the respondents feel valued and appreciate the feedback they get from their coworkers. For example, employee 2 appreciates the fact that her supervisor told her that she was doing a better job when she was teleworking, or Employee 9 says that because he was doing a good job, his supervisor trusts him and even lets him manage his teleworking arrangement. Employees can be praised by their colleagues, such as Employee 10 who said:

“I have had several times a colleague who told me frankly: ‘I should take my hat off to you because you never go off sick, you always have a smile on your face, you are always motivated’ . ”

Or, to set an example for other colleagues, as was the case for Employee 11, a colleague said to a colleague who was not very motivated:

“Look at [X], you realise how much she does and you come in late, and she is on time, while you are in good health.”

However, other interviewees noted that they did not feel valued enough in their organisation, as there was no recognition of their work. For example, Employee 4 mentioned several times that she was going through a difficult period where she felt excluded because her uniqueness and contributions were not highlighted and recognised, as can be seen from this excerpt:

“A manager in a department once told me that my transcription work could be done by someone who was a volunteer. So it's not very empowering.”

4.3.4. Easy and open communication

When asked about the possibility to give feedback and discuss openly, the answers were mixed. Half of the respondents said that they have easy access to their supervisor to discuss their objectives for the year, what is not working, what is going well, etc. And the other half have quite complicated relations with their superiors, and therefore sometimes must find solutions themselves, because either the superiors change a lot and therefore do not have adequate knowledge of their disabilities, or there is simply a lack of communication in general within the organisation. Two respondents highlighted the fact that currently in the working world the subject of disability is still taboo, even though according to them it is very important to communicate about their needs and abilities. Employee 2 emphasised that sometimes it was up to the employee and the manager to make an effort, as in the following extract:

“I have to make an effort to communicate. And they have to make the effort to understand and to open up a bit to this difference.”

As far as the managers' perspective is concerned, all respondents emphasised the importance and value of communication, both from the disabled employee and the employer. On the other hand, the majority admitted that they still had to improve in this area, as mentioned by Responsible 4:

“I know what they say because we did a little investigation not long ago, it's that we lack communication.”

4.4. Summary

To have a more global view of the data collected, the main themes and key verbatims are summarised in the table 4.1. below according to the respective categories and themes.

Categories	Themes	Key Verbatims	Source
Workplace Culture	Openness to hiring people with disabilities	“It is through my disability that I was able to be recruited here.”	Employee 1
		“In all job advertisements, it is indicated that people with disabilities can apply.”	Responsible 1
		“[In] our job offers, we specify very clearly that we only recruit people according to their skills, regardless of their age, their disabilities or their health problems.”	Responsible 5
	Absence of prejudice	“I was always considered like anyone else and there was no segregation, no discrimination.”	Employee 1
		“I don't always feel like I'm taken seriously.”	Employee 4
	Understanding of disability and its benefits	“There are still a lot of prejudices left, even after thirteen years of work.”	Responsible 1
		“She [a colleague] says to me, 'Ah, but I know someone who has multiple sclerosis and everything is fine.' She is fine, but one case is not the other.”	Employee 2
		“We can still see that they have a desire to understand this [disability] environment, and try to open their minds.”	Employee 6
		“Not all disabilities are the same, there are many differences and in the tools that are implemented.”	Responsible 1
		“I am aware of the agent's health difficulties and the arrangements to be put in place for these difficulties.”	Responsible 5
HR Practices	Recruitment process accessible and fair	“Anyone who applies has their chances of being chosen, disabled or not.”	Employee 5
		“It is not because a person has a disability that it will harm hiring, quite the contrary.”	Employee 8
		“If the person asks for it, they have a procedure that is adapted to their needs.”	Responsible 2
	Suitable workplace adjustments	“So an association grants me an armchair...[My employer] should pay a part... But they won't.”	Employee 2
		“They [the employer] really try to adapt both the workstation and the schedules.”	Employee 5
		“At no given moment in my career was I asked if it was ok, if in terms of schedules it was fine or not.”	Employee 6
		“When a person is recruited, we precisely assess whether support is needed.”	Responsible 1
		“We integrate the person with reasonable accommodation directly adapted to his situation.”	Responsible 6
	Referring person for integration	“There is really a person who is key, who is appointed for this [integration], who is available for this.”	Employee 1
		“There is really a person who is detached from his work to help the disabled person, to include himself in the team.”	Employee 5
	Promoting diversity within the organisation	“They want to promote that [diversity], they explained to me in depth and breadth [for instance], what they had done [in the context of] a disability week.”	Employee 6
		“We have a booklet to precisely guide managers on what is a disability, its types, how to react, etc.”	Employee 8

Categories	Themes	Key Verbatims	Source
	Opportunity to advance to high or different positions	“We also have ... groups of employees who volunteer to work on inclusion and diversity issues, and who implement all kinds of actions.”	Responsible 4
		“My role at first... is to provide training to raise awareness... on diversity and respect for anti-discrimination laws.”	Responsible 5
		“I evolved in the function... Now, I am in charge of the team.”	Employee 1
		“It [evaluation sessions] is adapted according to health problems.”	Employee 5
		“I think they [the employer] will have difficulties taking risks with a person with a disability.”	Employee 6
	Fair remuneration scheme	“As they are treated like any other person... therefore all exams, transfers or promotions are accessible to all staff.”	Responsible 1
		“We have scales that make sure whether we are disabled or not, that there is no difference.”	Employee 1
		“I have nothing to complain about...because in addition to my salary, I sometimes get bonuses that I deserve, that others don't.”	Employee 10
		“A person with a disability who works full time receives the same salary as a non-disabled colleague in the same position.”	Responsible 1
		“It's really based on the diploma, the performance, the position, we have salary grids.”	Responsible 4
Feeling of Inclusion	Adequate relationship with colleagues and managers	“It is often us who have to make an effort and must try to fit in.”	Employee 4
		“But it was really a feeling of guilt that was imposed on me...I was made to feel that I was not integrated into the team.”	Employee 6
		“I'm lucky to have a good team where we are united.”	Employee 10
		“The people I talk to feel really good about the company.”	Responsible 6
	Support in reaching their full potential	“They are really looking for suitable solutions so that the person can do his job in a way like everyone else...to achieve the objectives of his function.”	Employee 1
		“She [manager] uses my human and relational skills by really using it as an advantage.”	Employee 2
		“An external service was called in to help determine the person's skills and to search, based on their assessment, for a suitable position.”	Responsible 1
		“Colleagues with disabilities... have the opportunity to express, to do their job, to express their skills like the others.”	Responsible 2
	Employee's work valued	“Sometimes I miss a bit of feedback from my boss.”	Employee 4
		“They realise that I have to give more, maybe in energy and motivation than someone else. I think this is recognized and appreciated by colleagues.”	Employee 11
	Easy and open communication	“Communication is something that is really a big issue.”	Employee 4
		“Already, I have direct access to him [employer]. We can talk about that [disability] quite directly and I know he is totally open.”	Employee 9
		“We try to find long-term solutions and always in a spirit of dialogue, even if sometimes it takes time because there are several stakeholders.”	Employee 11
		“I hope they feel good. I know what they say because we did a little investigation not long ago, it's that we lack communication.”	Responsible 4

Table 4.1 - Summary Table of the Empirical Results

5. Discussion

In this chapter, an in-depth interpretation of the empirical results is explained in order to answer the two research questions. To do so, the collected data will be analysed through the conceptual framework established earlier. Finally, links and differences with the existing literature will be highlighted and presented. This section is structured around two main themes; the factors that drive an organisation in the service sector to implement inclusive practices for employees with disabilities, and the effectiveness of these HR practices for disabled people. Each research question will be addressed by its intended theme.

5.1. Conditional Factors to Inclusive HRM

This first theme will be analysed with a perspective of answering the following first research question:

What factors encourage organisations in the service sector to implement HR practices targeted towards building a disability inclusive workplace?

In order to answer this question, it is important to look at the norms and values that the various organisations advocate. Therefore, the answers of the participants will be analysed on the basis of the corporate culture in which they work, and then links or discrepancies will be highlighted by linking the organisational level part of the conceptual framework developed earlier.

5.1.1. Openness to hiring people with disabilities

During the interviews, it was noted that employers were more inclined to implement HR practices adapted to the inclusion of their employees with disabilities when they themselves had a certain openness and curiosity to hire people in this situation. In fact, in addition to wanting to promote diversity within their organisation or to have the will to respect the quotas imposed, even in the case where sanctions are non-existent (Belgium vs. France), managers of organisations inclined to build a disability inclusive workplace, showed a real desire to put in place what is necessary to integrate their disabled staff members into the organisation. This is a first link and highlights the first part of the conceptual framework, which shows that a company with a disability confidence mindset, to refer to Lindsay's et al. 's concept (2019), will put in place HR practices adapted to the disability of its employees (see figure 2.1).

In the case where interviewees expressed a lack of HR practices that would allow them to adapt more easily within the organisation in which they work, the results coincide with the study conducted by Cavanagh et al. (2017), in which the lack of HR practices adapted to employees with disabilities may be caused by a lack of knowledge of the right inclusion strategies to put in place. This was found to be caused by a lack of skills and knowledge of how to manage employees with disabilities, despite the existence of a willingness of employers to employ people with disabilities. Furthermore, besides coinciding with Cavanagh et al.'s study (2017) study, the data collection results also supplement it, specifically in regard to the finding that organisations, despite being aware of financial support from governments or associations for the employment of people with disabilities, fail to put in place the necessary HR practices for their disabled employees. This is probably due to prejudices and a lack of knowledge about disability, a point that will be addressed in the next section. It is also interesting to note that this lack of HR practices can be explained by the fact that accessing governmental aids and subsidies requires a lot of administrative steps,

paperwork and time. This would explain the lack of motivation of organisations to take into account the implementation of these inclusive practices.

5.1.2. Absence of prejudice

The majority of respondents elaborated, and this was confirmed by the interviews with managers specialised in the field of disability, on the fact that they had always felt that the organisation had hired them for their profile, skills and experience, and that employers did not see their disability as a barrier to their employment. This explains why some managers are willing to put all the necessary measures in place to help the person with a disability to show their full potential and to do their job properly. Again, the results are related to the literature as it could be said that it is the absence of psychological barriers (Polo et al., 2021), especially due to the knowledge that employees with disabilities remain competent despite the effects of their impairment, and that therefore, these employers do not have any fears regarding the performance of these employees. Furthermore, the results support the studies of Cavanagh et al. (2017) in which the researchers highlight that having prejudices and stereotypes about people with disabilities can lead to discriminatory attitudes. This was reflected in the interviews by the fact that colleagues who did not understand why their disabled coworkers were entitled to certain accommodations or treatments tended to behave in a non-positive way towards them. In addition, interviews with those responsible for the integration of disabled people showed that having a better knowledge of disability and its consequences made it possible to look first at competences and to see a positive attitude towards the handicap.

5.1.3. Understanding of disability and its benefits

Respondents gave several reasons why their organisations are open to employing people with disabilities, and that even in some cases, managers make every effort to keep the employee with a disability in the organisation. And those reasons were related to knowledge and understanding, with the first one being that employers realised that it is cheaper for them to employ disabled employees, as they have subsidies where associations or the government pay part of the employee's salary instead of the employer. This supports Aichner's (2021) study in that the employment of people with disabilities is, contrary to preconceptions, less costly. Furthermore, still in connection with this study, some managers underlined the advantage of having workers with disabilities in the team, as it creates a more positive atmosphere with a lot of mutual support between colleagues. This could explain why some organisations are willing to put in place the HR practices necessary to integrate employees with disabilities.

It is also interesting to note that the results showed a link with the study of Bam & Ronnie (2020), in which it is shown that despite the favourable image of the organisation towards the employment of people with disabilities, the organisation is not able to put in place adapted practices. For instance, this was the case for an employee working in an association that promotes the well-being of visually impaired people, and that herself in this situation, finds that her managers do practically nothing to manage her integration. In the same perspective, the study by Bartram et al (2021) is also supported by the results, especially in the case of public organisations that have to meet certain quotas, but for which employees and integration officers find that suitable HR practices still need to be improved.

5.1.4. Summary

In conclusion, to answer the research question: “*What factors encourage organisations in the service sector to implement HR practices targeted towards building a disability inclusive workplace?*”, the previous paragraphs have highlighted that the common determinant of the factors discussed, such as knowledge, curiosity and awareness, is in the end often a matter of organisational culture, and the personality

traits of the manager and HR practitioners. A company embracing diversity and inclusion in its values and actions, as well as promoting adequate awareness and knowledge on those aspects, in other words, developing its disability confidence as seen in the study of Lindsay et al. (2019), can thus be a key determinant for inclusion to be adopted as a company-wide level concern. Such disposition towards disability confidence also means relying less and less on individual inclination towards inclusion which for most, explains why certain divisions of the organisation, certain colleagues and managers, etc. are implementing inclusive HR practices whilst others do not. Yet, even if embraced as a company-wide initiative, individual perceptions and adoption is still key for a large-scale inclusion strategy. Eventually, this means that the concept of disability confidence should be extended to cover this interrelation between inclusive organisational culture and promotion of awareness, and individual receptiveness and reactions to those.

5.2. Inclusive HR Practices Effectiveness

This second theme will address some elements to answer the second research question:

“What are the sentiments felt by employees with disabilities as a result of inclusive HR practices?”

To answer this question, it is important to look at the impact of the different HR practices put in place for employees with disabilities and to analyse their influence on the feeling of inclusion of these people. In concrete terms, here the actions taken at the organisational level will be put into perspective in relation to their consequences on the individual.

5.2.1. Inclusive HR practices overview

As mentioned in the previous section, organisations that tend to be disability confident will put in place a series of HR practices to best manage integration and help the disabled employee to adapt more easily to the workplace. Based on empirical results, the practices often advocated by organisations with disabilities are, to begin with, having a recruitment process that is accessible to all and that can be adapted to the candidate's disability, and having the possibility of making adjustments to workstations that allow the employee with a disability to do his or her job comfortably with regard to his or her situation. This first group of practice is related to the categories “*Recruitment and Onboarding*” and “*Unique Technology and Infrastructure*” of Nautiyal's framework (2021). Then, the fact of having a referral person who can easily be contacted by the worker and respond to his or her needs by finding solutions together corresponds to a “*Supportive Workplace*”. Next, the category “*Inclusive Culture*” can be found in the fact of having campaigns or training to effectively raise awareness of disability among all members of the organisation. And finally, giving the employee the opportunity to reach different or higher positions despite his or her disability, and granting fair salaries that take into account the employee's performance and not his or her disability, are practices that are related to the “*Career Development*” category. These results support the five inclusive HR practices of the conceptual framework presented in the work of the scholar Nautiyal (2021), thus affirming the comprehensiveness of his framework as it covers all practices that are encountered by organisations in this study.

However, it is important to specify that the results obtained also show that despite the fact that these inclusive practices exist, the feeling of inclusion of employees with disabilities may be lacking, which is in fact related to the study conducted by Francis and Michielsens (2021). The interviews showed that this is mainly due to a lack of understanding on the part of colleagues as to why accommodation is needed for their disabled colleague, which was also noted by Vornholt (2018). Moreover, the impact on the feeling of inclusion will be discussed in the next section.

5.2.2. Impact on feeling of inclusion

In analysing and interpreting the results, it is found that the sense of inclusion of employees with disabilities is influenced by three specific things, such as the relationship they have with their managers and colleagues, highlighting the added value that the employee brings and finally, being able to reach their potential. It is also interesting to note that the results show that managers and their personalities play an important role in the integration process. This is also pronounced in the study of Bam & Ronnie (2020), who also point out the importance of the relationship between the employee and the line manager.

With regard to the conceptual framework, it can be seen that the theme of “*relationship with managers and colleagues*” taken out of the results, actually corresponds to the notion of “*belongingness*”, being a necessary element of the sense of inclusion developed in the study of Brimhall & Mor Barak (2018), in which they put forward the social identity theory, stating that it is important to feel equal and part of the team as any other employee. Another particularly interesting element shown by the data collected, as well as the study by Cavanagh et al. (2017), is that in organisations that have an open mindset on disability confidence and implement inclusive practices for disabled employees, it can be suggested that through disability awareness prior to the hiring of the employee, interactions between disabled and non-disabled colleagues are based on a great deal of mutual aid and understanding. This brings out a sense of inclusion in the team, and therefore the employee with a disability can potentially open up and communicate more easily with their team members. This creates a virtuous circle of mutual support and communication, thus enabling better performance, which is closely related to the COR theory (Tuan et al., 2021).

Themes such as “*give value to the employee's work*” and “*support in reaching their potential*” are in fact combined and linked to the aspect of “*uniqueness*”, being the second important element corresponding to the theory of optimal distinctiveness elaborated in the study of Brimhall & Mor Barak (2018). Indeed, in this study the researchers highlight the fact that a feeling of inclusion arises when the person feels part of the team, while having their uniqueness pronounced. This is supported by the results of this thesis where employees felt included when they felt valued and useful in the organisation. Through uniqueness, employees also emphasised that one disability, even if based on the same disease, is different from another. This is in line with the study of Aichner (2021), in which he emphasises the importance of the understanding that each disability has specific needs that must be taken into consideration to improve the feeling of inclusion. Furthermore, the results add precision to the concept of uniqueness developed by Brimhall & Mor Barak (2018). In fact, the researchers take the view that only the employer can make the employee feel unique, whereas in several interviews, employees with a disability themselves specified that it was important for people with a disability to embrace and accept their disability and the fact that it makes them unique.

5.2.3. Summary

In conclusion to the research question “*What are the sentiments felt by employees with disabilities as a result of inclusive HR practices?*”, it is interesting to understand that, first of all, organisations in the service sector do not necessarily have to make great adaptations when an employee with a disability arrives, because as they are already very grateful to have a job, they do not ask for much to feel included. Indeed, the most important thing for them is to be able to communicate easily in an open way and to have the bare minimum of comfort to be able to work, which supports the study of Aichner (2021), in which the researcher advocates that small adjustments can have big positive impacts. Furthermore, the results put forward the COR theory of Tuan et al (2021), as it was shown that when a company implemented inclusive HR practices for employees with disabilities, allowing them to feel unique, resourced and integrated, the employees returned the favour by using their

singular potential and thus benefiting the organisation. Finally, the importance of a balance of between belongingness and uniqueness in the results of this study corresponds to the conclusion of Dobusch's (2021) research, where the scholar advocates these two elements as being important for all members of an organisation.

6. Conclusion

In this final section, a brief summary of the findings brought by this thesis will be presented. This will be followed by a series of implications for managers and HR officers on the one hand, and for scholars on the subject of inclusion of employees with disabilities on the other. Finally, the avenues for future research will be described.

This thesis aimed to identify the factors that drive organisations in the service sector to implement inclusive HR practices, as well as to determine the effectiveness of these practices on the sense of inclusion of employees with disabilities. Based on a qualitative analysis of the norms and values, as well as the feelings of employees with impairments, it can be concluded that the culture of the organisation plays an important role in the implementation of inclusive HR practices, enabling disabled workers to feel included. In fact, the results indicate that companies that tend to be disability confident easily set up an environment where employees can talk about their needs openly and raise awareness among colleagues, thus bringing a spirit of mutual support within the teams.

6.1. Managerial implications

Based on the previous paragraph, managers and leaders should take into account the following recommendations in order to improve the feeling of inclusion of their employees with disabilities.

In order to create a mindset that is disability confident, it is important to remove barriers and prejudices by raising the awareness of colleagues and direct managers of employees with a disability. This can be done through training courses or through cooperation with associations promoting the employability of people with a disability, as also promoted by Cavanagh et al. (2017) in their study on “*Supporting workers with disabilities: a scoping review of the role of human resource management in contemporary organisations*”.

With regard to increasing the feeling of inclusion of the employee with a disability, the results showed the importance that managers play in the integration of their employees. Indeed, the study underlines that it is important for employees with a disability to feel valued and that they appreciate when their managers highlight their quality and potential. This confirms the study by Bam & Ronnie (2020), who also emphasised the importance of having an understanding manager for the inclusion of people with disabilities.

The results also highlighted a concern that some employees with disabilities often face, which is not being able to participate in social events outside the office. In fact, sometimes due to fatigue, teleworking or lack of mobility, workers with disabilities cannot participate in social activities, which results in not being able to bond with colleagues and thus creating a feeling of exclusion. A recommendation for HR managers would be to set up events that allow for exchange between colleagues at times and places that are suitable for everyone, also taking into account the needs of employees with disabilities.

Following the study by Chan et al. (2021), which specifies that in order to change the corporate culture, a top-down approach must be implemented, meaning that managers and HR officers must first be sufficiently aware of disability in order to be able to transmit this openness to colleagues, and thus enable better inclusion of employees with a disability.

6.2. Theoretical implications

This thesis has, among other things, extended the human resources management (HRM) literature, by providing more insights into the effectiveness of HR practices and their influence on the sense of inclusion of employees with disabilities.

A first contribution of this study is that it brings more information and precision to the literature on the inclusion of disabled employees. Indeed, on the one hand, this thesis provides some answers to understand the feeling of inclusion of people with disabilities within organisations in the service sector, and on the other hand, it allows to understand how inclusive HR practices are implemented, thus allowing to answer some expectations of the study of Schloemer-Javis et al. (2022), which highlights the lack of information on the role of HR managers. Furthermore, this study confirms the study by Aichner (2021), in which the researcher highlights the importance of having a job for people with disabilities, as well as the benefits that these employees bring to the employer, such as a very low absenteeism rate and increased motivation. This was repeatedly argued in interviews with employees with impairments. This thesis has also helped to add to the inclusivity-based literature by providing additional elements to consider in understanding the sense of uniqueness elaborated in Brimhall & Mor Barak's (2018) study, where they were building on the optimal distinctiveness theory. Then, the study provides some answers to the effectiveness of HR practices identified in Cavanagh et al.'s (2017) study, by its nature of taking into account the individual level and adopting the employees' perspective while questioning the organisational perspective. By doing so, this paper was also able to elaborate on the study of Chan et al (2021), implying that large companies as well as federal organisations were more likely to hire people with disabilities. In fact, the results of this paper provide further evidence for this effect, as large companies have more elaborate HR practices than small companies, most of which do not even have a real HR practice adapted to all. However, this thesis also showed that the inclusion of disabled employees was easier in small and medium sized organisations with a disability confident mindset due to their more human side.

6.3. Limitations and future research

As every study has its limitations, this thesis is no exception. These include the following;

A first limitation is related to the methodological part of the research, and more precisely concerning the sample. Despite the desire to take into account all possible types of disability, there were no respondents representing intellectual disability. This may result in a poor representation of the population, and therefore not allow a good generalisation of the results, regardless of the presence of three out of four types of disability. To overcome this limitation, it would be interesting to repeat the study by finding a reasonable number of respondents per type of disability. In addition, in order to take the research a step further in understanding the efficiency of inclusive HR practices, it would be valuable to take into account an analysis of personality traits in order to explain the fact that some people are more responsive than others to the practices implemented within an organisation, as mentioned in the study by Tuan et al. (2021).

Secondly, again in relation to the study sample, a limitation can be found in the fact that only one person was, or sometimes two, interviewed per organisation. This did not allow for a proper perspective of the employee's point of view versus the perception of their manager or HR manager. Furthermore, as mentioned in the thesis on many occasions, each disability is different, and therefore each person perceives and reacts differently to the practices put in place. With this in mind, future research can either have a larger sample size or do case studies by type of organisation.

In addition, other sectors may be interesting to analyse such as the industry field, as for this thesis, only the service sector has been privileged.

Another limitation is that the study only focuses on Belgium and France, and therefore may face cultural biases. In fact, the HR practices generally put in place may vary from one country to another depending on the national culture of the country. Researchers can analyse and put into perspective inclusive HR practices and their effects on the feeling of inclusion of employees with disabilities coming from countries with totally different cultures, such as the US and Japan for example. Furthermore, it would also be interesting to take into account the different laws governing the employability of people with disabilities applied by country, and to draw elements of analysis from them.

The fourth limitation of this paper is that public sector organisations are predominantly represented in contrast to private sector organisations. This is mainly due to a lack of time and the fact that public sector organisations were more responsive. Future research could analyse the sense of inclusion of employees with disabilities by sector or even by type of industry, thus allowing to see which type of company needs to improve in terms of inclusion and diversity.

In conclusion, this thesis emphasised a problem that lies at the level of society itself. In fact, it has proved interesting to highlight the inclusion of people with disabilities in other fields, prior to the world of work, such as education. As a matter of fact, the lack of inclusion in the educational field was also highlighted by Polo Sánchez et al (2021) in their study on "*Attitudes towards persons with disabilities by educational science students: Importance of contact, its frequency and the type of disability.*" It is time to make schools and universities accessible and inclusive for people with disabilities, like everyone else. This would allow them to have access to education that would open the doors to many opportunities in the world of work. In addition, having been in contact with people with disabilities, prejudices and discriminations will be reduced.

7. References

- Abdullah, N., Low, K. E., & Feng, Q. (2021). Sensory disability. In *Encyclopedia of Gerontology and Population Aging* (pp. 4468-4473). Cham: Springer International Publishing.
- Adams, W. C. (2015) 'Conducting Semi-Structured Interviews', in Newcomer, K. E., Hatry, H. P., and Wholey, J. S. (eds) *Handbook of Practical Program Evaluation*. Hoboken, NJ, USA: John Wiley & Sons, Inc., pp. 492–505. doi: 10.1002/9781119171386.ch19.
- Aichner, T. (2021). The economic argument for hiring people with disabilities. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1-4.
- Bam, A., & Ronnie, L. (2020). Inclusion at the workplace: An exploratory study of people with disabilities in South Africa. *International Journal of Disability Management*, 15.
- Bartram, T., Cavanagh, J., Meacham, H., & Pariona-Cabrera, P. (2021). Re-calibrating HRM to improve the work experiences for workers with intellectual disability. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 59(1), 63-83.
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative Case Study Methodology: Study Design and Implementation for Novice Researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544-559.
- Belga. (2022, May 27). En 5 ans, le nombre de travailleurs handicapés a augmenté de 10% sur le marché de l'emploi belge. Retrieved June 4, 2022, from RTBF: <https://www.rtbf.be/article/en-5-ans-le-nombre-de-travailleurs-handicapes-a-augmente-de-10-sur-le-marche-de-l-emploi-belge-11000849>
- Bell, E., Bryman, A. and Harley, B. (2019) *Business Research Methods*. 5th Edition. Oxford: Oxford University Press.
- Braun, V. and Clarke, V. (2006) 'Using thematic analysis in psychology', *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa.
- Brewer, M. B. (1991). The social self: On being the same and different at the same time. *Personality and social psychology bulletin*, 17(5), 475-482.
- Brimhall, K. C., & Mor Barak, M. E. (2018). The critical role of workplace inclusion in fostering innovation, job satisfaction, and quality of care in a diverse human service organization. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 42(5), 474-492.
- Cavanagh, J., Bartram, T., Meacham, H., Bigby, C., Oakman, J., & Fossey, E. (2017). Supporting workers with disabilities: a scoping review of the role of human resource management in contemporary organisations. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 55(1), 6-43.
- Chan, F., Tansey, T. N., Iwanaga, K., Bezyak, J., Wehman, P., Phillips, B. N., ... & Anderson, C. (2021). Company characteristics, disability inclusion practices, and employment of people with disabilities in the post COVID-19 job economy: A cross sectional survey study. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 31(3), 463-473.

- Chen, C., & Tang, N. (2018). Does perceived inclusion matter in the workplace?. *Journal of Managerial Psychology*.
- Collins English Dictionary. (2022). *Definition of 'mental disability'*. Retrieved April 12, 2022, from Collins Dictionary: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/mental-disability>
- Diener, E. and Crandall, R. (1978) Ethics in social and behavioral research. Chicago, Ill.: University of Chicago Press.
- Dobusch, L. (2021). The inclusivity of inclusion approaches: A relational perspective on inclusion and exclusion in organizations. *Gender, Work & Organization*, 28(1), 379-396.
- Dubois, A. and Gadde, L.-E. (2002) 'Systematic combining: an abductive approach to case research', *Journal of Business Research*, 55(7), pp. 553–560. doi: 10.1016/S0148-2963(00)00195-8.
- Francis, V., & Michielsens, E. (2021). Exclusion and inclusion in the Australian AEC industry and its significance for women and their organizations. *Journal of Management in Engineering*, 37(5), 04021051.
- Giannelloni, J. L., & Vernet, É. (2019). *Études de marché* (5e édition).
- Guba, E. G. and Lincoln, Y. S. (1994) 'Competing paradigms in qualitative research', in *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc, pp. 105–117.
- Guest, G., Bunce, A. and Johnson, L. (2006) 'How Many Interviews Are Enough?: An Experiment with Data Saturation and Variability', *Field Methods*, 18(1), pp. 59–82. doi: 10.1177/1525822X05279903.
- Hope Pelled, L., Ledford, Jr, G. E., & Albers Mohrman, S. (1999). Demographic dissimilarity and workplace inclusion. *Journal of Management studies*, 36(7), 1013-1031.
- Hui, R. T. Y., Tsui, B., & Tavitiyaman, P. (2021). Disability employment in the hotel industry: Evidence from the employees' perspective. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20(1), 127-145.
- Lebrasseur, A., Fortin-Bédard, N., Lettre, J., Bussièrès, E. L., Best, K., Boucher, N., ... & Routhier, F. (2021). Impact of COVID-19 on people with physical disabilities: a rapid review. *Disability and health journal*, 14(1), 101014.
- Leung L. (2015). Validity, reliability, and generalizability in qualitative research. *Journal of family medicine and primary care*, 4(3), 324–327. <https://doi.org/10.4103/2249-4863.161306>.
- Liggans, G., Attoh, P. A., Gong, T., Chase, T., Russell, M. B., & Clark, P. W. (2019). Military veterans in federal agencies: Organizational inclusion, human resource practices, and trust in leadership as predictors of organizational commitment. *Public Personnel Management*, 48(3), 413-437.
- Lindsay, S., Leck, J., Shen, W., Cagliostro, E., & Stinson, J. (2019). A framework for developing

- employer's disability confidence. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*.
- Liou, T. H., Pi-Sunyer, F. X., & Laferrere, B. (2005). Physical disability and obesity. *Nutrition reviews*, 63(10), 321-331.
- Loon, M., Otaye-Ebede, L., & Stewart, J. (2019). The paradox of employee psychological well-being practices: An integrative literature review and new directions for research. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(1), 156-187.
- Luu, T. T. (2018). Engaging employees with disabilities in Vietnamese business context: The roles of disability inclusive HR practices and mediation and moderation mechanisms. *Employee Relations*.
- Miner, J. B. (2015) *Organizational Behavior 1: Essential Theories of Motivation and Leadership*. Routledge.
- Nautiyal, M. (2021). Physical Disability Inclusion in the Workplace: An Indian Context. *International Journal of Modern Agriculture*, 10(2), 484-494.
- Norstedt, M. (2019). Work and invisible disabilities: Practices experiences and understandings of nondisclosure. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1), 14-24.
- Osei, H. V., Asiedu–Appiah, F., & Osei, A. (2022). Employee's Performance in the Service Sector: Should an Individual's Spirituality and Employment Status Make Any Difference?. *Journal of African Business*, 23(3), 694-711.
- Polo Sánchez, M. T., Chacón-López, H., Caurcel Cara, M. J., & Valenzuela Zambrano, B. (2021). Attitudes towards persons with disabilities by educational science students: Importance of contact, its frequency and the type of disability. *International Journal of Disability, Development and Education*, 68(5), 617-626.
- Robottom, I.M., & Hart, E.P. (1993). *Research in environmental education: Engaging the debate*. Geelong, Victoria: Deakin University.
- RTBF La Première. (2022, June 15). *Travail et handicap : un mariage souvent réussi*. Retrieved June 20, 2022, from RTBF: <https://www.rtbf.be/article/travail-et-handicap-un-mariage-souvent-reussi-11012856>
- Saunders, M. et al. (2019) “‘Research Methods for Business Students’ Chapter 4: Understanding research philosophy and approaches to theory development’, in, pp. 128–171.
- Scheepers, D., & Ellemers, N. (2019). Social identity theory. In *Social psychology in action* (pp. 129-143). Springer, Cham.
- Schloemer-Jarvis, A., Bader, B., & Böhm, S. A. (2022). The role of human resource practices for including persons with disabilities in the workforce: a systematic literature review. *The International Journal of Human Resource Management*, 33(1), 45-98.
- SRA (2021) ‘Research Ethics Guidance’. Social Research Association.

- Statbel. (2021, December 2). *3 décembre, Journée internationale des personnes handicapées*. <https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/3-decembre-journee-internationale-des-personnes-handicapees-0> (Accessed on 14th February 2022).
- Tuan, L. T., Rowley, C., Khai, D. C., Qian, D., Masli, E., & Le, H. Q. (2021). Fostering well-being among public employees with disabilities: The roles of disability-inclusive human resource practices, job resources, and public service motivation. *Review of Public Personnel Administration*, *41*(3), 466-496.
- United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Article 1 (December 13, 2006)
<https://www.ohchr.org/en/hrbodies/crpd/pages/conventionrightspersonswithdisabilities.aspx>
- Van Hove, G. (2021). *European Semester 2020-2021 country fiche on disability equality: Belgium*. Publications Office of the European Union.
- Vornholt, K., Villotti, P., Muschalla, B., Bauer, J., Colella, A., Zijlstra, F., ... & Corbière, M. (2018). Disability and employment—overview and highlights. *European journal of work and organizational psychology*, *27*(1), 40-55.
- Winzenried, A. et al. (2010) ‘Towards an organisational theory for information professionals’, in *Visionary Leaders for Information*. Elsevier, pp. 23–61. doi: 10.1016/B978-1-876938-85-7.50002-6.
- World Health Organization. (2021, November 24). *Disability and health*. [Disability and health \(who.int\)](https://www.who.int) (Accessed on 14th February 2022).
- Yin, R. (2015) *Qualitative Research from Start to Finish*. Guilford Publications, New York.
- Braun, V. and Clarke, V. (2006) ‘Using thematic analysis in psychology’, *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), pp. 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa.

8. Appendices

Appendix A - Interview Guide for Disabled Employees

Company background

- 1) Can you briefly describe your organisation?
 - How many employees?
 - How many workers with disabilities?
 - What are the mission and values emphasised?
- 2) What type of job position do your colleagues with disabilities hold within your organisation?

Employee background

- 3) Can you describe your position and your responsibilities?
- 4) Who do you depend on?
- 5) How long have you been working for this organisation and how long have you been in your current role?
- 6) Did you have any other work experience prior to this position? If so, which ones?
- 7) Can you tell me more about your type of disability?
 - How long have you had this disability?

Workplace culture

- 8) Can you qualify your organisation as adept at promoting diversity? If yes, why ?
- 9) Do you think that your organisation in general has adequate knowledge regarding your disability and your situation?
 - What about your superiors/colleagues?
- 10) Do you think your organisation adequately perceives the benefits/barriers of employing people with disabilities?
- 11) According to you, are there advantages to employing people with disabilities? If yes, which ones? If not, why?
- 12) To your knowledge, is there any financial support from the government for the changes or adjustments necessary to adequately accommodate people with disabilities?
 - What about your organisation?
- 13) Is your organisation open to promoting the employability of people with disabilities in its internal and external environment? If so, by what means and why?

HR Practices

- 14) How often your organisation actively attracts and recruits people with disabilities (including jobs, apprenticeships, internships, etc.).
- 15) How do you rate the accessibility of the recruitment process in your organisation?
- 16) Does your organisation have any mutual-help system or action to provide support during the

onboarding process for newcomers with disabilities? (ex: mentoring, etc.)

- 17) How do new employees with disabilities learn the skills they need to do their job? Are there training programs?
- 18) How does your organisation enable employees with disabilities to do their job better?
- 19) Are there possibilities for the organisation to make any adjustments according to the needs of a person with a disability? If yes, which ones ? By what process?
- 20) How do you judge the balance between your performance and your salary?
- 21) Does the organisation offer training to raise awareness of the situation of people with disabilities? If so, how often ? And are they mandatory?
- 22) Does your organisation have a person or team responsible for creating an inclusive work environment?
- 23) Does your organisation give you enough opportunities to make your opinion and your recommendations to improve inclusiveness heard?
- 24) How does your organisation maintain a disability-friendly working environment?
- 25) Does your organisation take enough advantage of new technologies and innovations to create workspaces that are universally accessible and suitable for everyone?
- 26) Can you describe your evaluation sessions? Do you have any role to play in determining your goals? Is there a difference between evaluations of employees with and without disabilities?
- 27) How can you evolve within the organisation? Are there career development opportunities?

Feeling of inclusion

- 28) How would you describe your relationship with your supervisor?
 - How sensitive and understanding do you think they are about your disability?
 - What about your colleagues?
- 29) What is your impression of your level of adaptation to work?
 - Do you feel like you have everything you need to develop to your full potential?
- 30) Do you feel that you are well integrated into the team and the organisation?
- 31) To what extent do you think your uniqueness, your skills and your personality are recognized and transformed into a strength within the organisation?

Outlook on the future

- 32) How do you think HR practices for employees with disabilities will evolve?
- 33) What could be done to improve the situation of people with disabilities? (At work and elsewhere)

Appendix B - Interview Guide for Disability Inclusion Responsibilities

Company background

- 1) Can you briefly describe your organisation?
 - How many employees?
 - How many workers with disabilities?
 - What are the mission and values emphasised?
- 2) What type of job position do your employees with disabilities hold within your organisation?

Employee background

- 3) Can you describe your position and your responsibilities?
- 4) Who do you depend on?
- 5) How long have you been working for this organisation and how long have you been in your current role?
- 6) Did you have any other work experience prior to this position? If so, which ones?

Workplace culture

- 7) Can you qualify your organisation as adept at promoting diversity? If yes, why ?
- 8) Do you think that you have adequate knowledge regarding your employees' disability or situation?
 - What about your colleagues?
- 9) Do you think there are obstacles/barriers to employing people with disabilities? If yes, which ones? If not, why?
- 10) According to you, are there advantages to employing people with disabilities? If yes, which ones? If not, why?
- 11) To your knowledge, is there any financial support from the government for the changes or adjustments necessary to adequately accommodate people with disabilities?
- 12) Is your organisation open to promoting the employability of people with disabilities in its internal and external environment? If so, by what means and why?

HR Practices

- 13) How often your organisation actively attracts and recruits people with disabilities (including jobs, apprenticeships, internships, etc.).
- 14) How do you rate the accessibility of the recruitment process in your organisation?
- 15) How do you determine if a person with a disability can be a potential candidate? What criteria do you take into account when selecting him or her?
- 16) Does your organisation have any mutual-help system or action to provide support during the onboarding process for newcomers with disabilities? (ex: mentoring, etc.)
- 17) How do new employees with disabilities learn the skills they need to do their job? Are there training programs?

- 18) How does your organisation enable employees with disabilities to do their job better?
- 19) Are there possibilities to make any adjustments according to the needs of a person with a disability? If yes, which ones ? By what process?
- 20) How do you judge the balance between the performance and the salary of your employees with disabilities?
- 21) Does the organisation offer training to raise awareness of the situation of people with disabilities? If so, how often ? And for whom?
- 22) How does your organisation maintain a disability-friendly working environment?
- 23) Can you describe the evaluation sessions? Do workers with disabilities have any role to play in determining your goals? Is there a difference between evaluations of employees with and without disabilities?
- 24) How can employees with disabilities evolve within the organisation? Are there career development opportunities?

Feeling of inclusion

- 25) Do you think that employees and managers within your organisation are sufficiently sensitive/knowledgeable and understanding towards their colleagues with disabilities?
- 26) What is your impression of the level of adaptation to work of employees with disabilities?
 - Do you feel like they have everything they need to develop to their full potential?
- 27) How would you describe the feeling of integration in the team and in the organisation of your employees who have a disability?
- 28) To what extent do you think their uniqueness, their skills and their personality are recognized and transformed into a strength within the organisation?

Outlook on the future

- 29) How do you think HR practices for employees with disabilities will evolve?
- 30) What could be done to improve the situation of people with disabilities? (At work and elsewhere)

Appendix C - Interview Transcripts

Employee 1 - 04/07/22

Suroda: [00:00:00] Enregistrement. Okay alors... donc ça fonctionne bien. Je vais juste faire une petite introduction du sujet de la thèse comme ça vous êtes au courant. Donc ici, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans lesquels ils travaillent. Donc concrètement, l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact qu'ont les pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Et donc, pour atteindre cet objectif, je poserais quelques questions concernant les différentes pratiques RH qui existent déjà au sein de votre organisation, ainsi que l'impact de ces pratiques sur le sentiment d'inclusion. Et donc plus ou moins, l'entretien devrait durer 45 minutes. D'accord. J'espère qu'on sera dans les temps et que ça ira pour vous. [00:01:02][62.5]

Intervenant: [00:01:04] Ça ira. Pas de problèmes. [00:01:05][0.5]

Suroda: [00:01:06] Super. Et donc que je tiens à vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également aussi libre d'arrêter l'entretien à tout moment. Donc euh...

Intervenant: [00:01:23] Parfait. Pas de problème. Non vraiment, pas de problème. [00:01:24][1.3]

Suroda: [00:01:25] D'accord. Donc avant aussi d'aborder la première question d'aujourd'hui, de ce meeting, est ce que je peux vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude et à ce que les informations que vous fournirez soient traitées et utilisées de manière anonyme? [00:01:40][15.5]

Intervenant: [00:01:42] Oui, oui. Bien sûr, bien sûr. [00:01:43][0.7]

Suroda: [00:01:44] OK, super, merci beaucoup. Donc voici la première question, c'est donc "pouvez vous décrire votre organisation en quelques mots?" [00:01:51][7.1]

Intervenant: [00:01:53] L'organisation de là où je travaille? [00:01:54][1.2]

Suroda: [00:01:55] Oui. [00:01:55][0.0]

Intervenant: [00:01:56] Oui, donc je travaille ici depuis huit ans dans un service public. Auparavant, j'ai eu d'autres vies professionnelles. Bon je ne sais pas si ça rentre dans votre cadre ou pas. J'ai toujours été handicapé donc euh... j'ai travaillé 25 ans dans une banque. Donc c'était aussi travaux de bureau. Et j'ai été pendant six ans indépendante. J'ai tenu des chambres d'hôtes dans les Vosges. Donc là c'était un tout autre travail, mais là j'étais indépendante. Donc ma situation par rapport aux handicapés, au travail, j'ai un peu tout fait. J'ai été salariée, j'ai été indépendante et bon après j'ai, je peux pas dire que j'ai un petit handicap. Je suis handicapée à plus de 66% des membres inférieurs. Donc ça veut dire que j'ai... Je marche, mais difficilement... Du côté droit qui est moins valide. J'ai eu la polio en fait. C'est une maladie qui existait dans le temps, qui n'existe presque plus maintenant. Mais je l'ai eue il y a 55 ans, donc à l'époque, c'était la fin de ce virus en Belgique. Donc moi, je n'ai jamais ressenti de difficultés au niveau du travail. J'ai toujours été, fin quand j'étais à la banque, j'ai toujours été considérée comme n'importe qui d'autre et il n'y a pas eu de ségrégation, de discrimination. Par contre, quand je suis, quand j'ai quitté mon statut d'indépendant et que je recherchais le travail, j'avais déjà 50 ans. Alors là, pour retrouver du travail, j'ai ramé parce qu'il y avait l'âge et l'handicap. Je ne peux pas m'empêcher de penser, même si des employeurs ne le disent pas ouvertement, que pour eux c'était un frein. Parce que quelqu'un qui est handicapé... quand même à plus de 66%, ça peut être considéré comme un lourd handicap. On a quand même peur qui soit pas absent souvent, et donc euh..., mais ça n'a jamais été dit ouvertement bien sûr, parce que ça c'est trop dangereux. Pour moi, ça ne m'a jamais empêché de rien faire mon handicap voilà. Même dans le privé donc....
[00:04:10][134.1]

Suroda: [00:04:11] D'accord et donc pour l'organisation dans laquelle vous travaillez actuellement, vous pouvez juste un peu décrire le nombre d'employés qu'elle a, le nombre de travailleurs...
[00:04:21][10.1]

Intervenant: [00:04:23] Donc la ville de X, c'est une institution publique, c'est une commune. C'est l'administration d'une commune. On est 8000 employés. Enfin membres du personnel et je pense qu'il y a un quota à atteindre au niveau des personnes ayant un handicap. Mais ça c'est Monsieur X, je ne sais pas si avec lui vous avez eu l'occasion de parler parce que la personne qui est le référent en matière d'engagement et de suivi des personnes handicapées, donc lui il a les chiffres. Mais les chiffres, moi je les ai pas. Mais il y a dans certains services, on voit qu'il y a des personnes malvoyantes ou ou même ou même qui nécessitent une adaptation de l'environnement professionnel. Je pense que c'est assez bien accueilli à la ville ici.
[00:05:15][52.3]

Suroda: [00:05:20] D'accord super. Donc si vous pouviez décrire en quelques petites phrases ou mots les missions et les valeurs prises par l'organisation ? [00:05:27][6.8]

Intervenant: [00:05:28] A la ville, moi j'ai l'impression pour avoir cherché du travail quand même pendant plusieurs mois quand je suis revenue parce que j'habitais en France, donc pendant ces six ans, quand je suis revenue en Belgique, j'ai envoyé des cv etc et la ville, j'ai eu l'impression qu'il n'y avait pas ce côté discriminant. Mais je vous dis que ce soit au niveau de l'handicap ou de l'âge, parce que à 50 ans, beaucoup d'employeurs considèrent qu'on est trop vieux alors qu'on doit encore travailler presque 20 ans, puisque maintenant on travaille... moi, je vais travailler jusqu'à 66 ans, j'en ai 59, donc euh... Et tandis qu'à la Ville, j'ai l'impression que ces discriminations sont moindres, je ne peux pas dire qu'elle n'existe pas parce que je pense pas. Mais c'est un service public, donc je crois qu'ils sont plus ouverts aussi. Ils sont... Ils sont peut-être moins attachés à la notion de profit absolument. Et ils ouvrent un peu plus je pense aux personnes plus fragiles, que soit âgées ou handicapées. Je pars du milieu professionnel. [00:06:30][62.8]

Suroda: [00:06:34] D'accord. Et donc, en général, quel type d'emploi ou de poste en fait les collègues qui sont en situation de handicap occupent-ils au sein de la Ville. [00:06:43][9.1]

Intervenant: [00:06:44] Justement ça a à voir avec leur... moi j'ai toujours fait du travail de bureau, non parce que j'étais indépendante et là j'étais très active physiquement. Mais avant, à la banque c'était du travail de bureau. Ici aussi, c'est du travail de bureau. Bon je pourrais pas faire un travail qui oblige à marcher ou à rester debout toute la journée. Ça, ce serait pas possible pour moi. Mais je sais que justement, monsieur X, lui, il accompagne les personnes qui ont besoin d'une adaptation. Donc les personnes handicapées qui ont besoin. Par exemple, je pense que pour les non-voyants, il y a des écrans spéciaux qui marchent différemment avec la voix ou je ne sais pas très bien comment ça marche, mais ici, si on est engagé comme handicapé et qu'il nous faut une adaptation, on l'aura, on aura, c'est suivi et la personne peut appeler si ça ne va pas, je crois qu'il y a un assez bon, un bon encadrement de ces parties là. Personnellement, je n'ai pas besoin d'adaptation du moment que je peux m'asseoir, je suis très heureuse. [00:07:48][63.9]

Suroda: [00:07:51] Et donc maintenant, on parle un peu de votre poste et de vous. Pouvez-vous décrire votre poste et vos responsabilités. [00:07:58][7.0]

Intervenant: [00:07:59] Ben moi je travaille essentiellement euh... Donc c'est au service social. Donc la ville, elle travaille un peu... elle organise un peu comme une entreprise. Il y a un service du

personnel qui gère le personnel, dans le service du personnel, il y a un service social qui est là pour les gens. Donc par exemple, on paie de primes de naissance, de mariage, on intervient dans certains frais, etc. On gère les cars du personnel, des membres du personnel. On gérait le restaurant qui va malheureusement disparaître bientôt. Qu'est ce qu'on fait encore? Je gère toute la partie budget. Ça, c'est mon ancienneté à la banque qui fait que maintenant je m'occupe beaucoup de la comptabilité parce qu'on est organisé sous la forme d'une ASBL. Parce qu'on est un service social pour la Ville de X et pour d'autres institutions comme le CPS et d'autres petites ASBL, donc on a quand même un grand panel de clients. On avait près de 12 000 membres mais euh... Et voilà. Donc moi, au début, je suis rentrée il y a huit ans, j'étais assistante administrative. Et puis là, j'ai passé l'examen, je suis devenue statutaire. Donc ça veut dire "nommée", quand on est dans une institution publique. Et depuis quelques mois maintenant, je suis cheffe d'équipe, donc je suis responsable de l'équipe administrative. Et ça, c'est mon parcours. [00:09:26][86.9]

Suroda: [00:09:27] Voilà très bien. Et donc du coup, de qui dépend de vous? [00:09:32][4.7]

Intervenant: [00:09:34] Je dépend de M. X, qui est le chef de service du service social et au dessus de lui c'est, le département ressources humaines. C'est une partie du département. Voilà [00:09:45][11.2]

Suroda: [00:09:47] D'accord. Ok. Et donc du coup, ça fait huit ans que vous travaillez au sein de la ville ? [00:09:53][5.6]

Intervenant: [00:09:53] Oui. C'est ça. [00:09:55][1.5]

Suroda: [00:09:57] Et du coup, ça remonte à quand ça plus ou moins? [00:09:59][2.3]

Intervenant: [00:10:04] 2014. [00:10:04][0.0]

Suroda: [00:10:04] D'accord, et c'était toujours dans le même poste, ou c'était un poste différent. [00:10:06][1.8]

Intervenant: [00:10:07] Quand on entrait dans ce poste là, j'étais engagée... En fait, j'ai été engagé parce que je m'étais inscrite sur un site. Je pense pas qu'il existe encore. Willit, je ne sais pas si vous connaissez? C'était un site où les employeurs qui avaient des postes à pourvoir et qui étaient prêts à les offrir à des personnes handicapées mettaient une annonce. Et les personnes handicapées, puisque moi j'étais inscrite chez "Phare", fin c'est l'institution qui s'occupe des personnes handicapées. Et c'est là dessus que j'avais vu l'annonce. Mais Monsieur X m'a dit qu'il avait mis une annonce une fois ou deux et puis qu'il avait arrêté. Donc je suis tombé dessus vraiment par hasard et je pense qu'il n'y a pas de hasard dans la vie. Mais voilà, ça, c'est une autre considération. Donc c'est quand même

via ce biais là. Moi, je peux dire que c'est grâce... Je ne vais pas dire que c'est grâce à mon handicap que j'ai retrouvé du travail, mais sur cette partie là, ça m'a servi plutôt puisque c'est par ce biais là que j'ai pu rentrer ici. Après, j'ai passé comme tout le monde à un entretien d'embauche. Il n'y a pas eu de passe droit, fin de manière différente, parce qu'il y avait d'autres candidats qui n'étaient pas handicapés. Donc voilà. [00:11:34][87.3]

Suroda: [00:11:37] D'accord. [00:11:37][0.0]

Intervenant: [00:11:37] Mais là, j'ai vraiment eu l'impression que ça n'avait pas joué en ma défaveur comparé aux autres entretiens d'embauche que j'avais eu l'occasion de faire où j'avais bien senti qu'il y avait une petite réticence à ce niveau là. [00:11:50][12.6]

Suroda: [00:11:52] Et donc du coup, ça fait combien de temps ou vous occupez votre poste actuel? [00:11:57][4.7]

Intervenant: [00:11:58] Ben 8 ans, mais j'ai évolué dans la fonction. Au début, j'étais assistante administrative, on est cinq. Et là, maintenant, je suis responsable de l'équipe depuis un mois ou deux maintenant. [00:12:09][10.7]

Suroda: [00:12:16] Et donc tantôt vous parliez de vos anciennes expériences professionnelles avant ce poste ici. Vous pouvez juste brièvement les décrire. Donc je sais qu'il y avait aussi à la banque. [00:12:26][9.7]

Intervenant: [00:12:27] Oui, j'ai travaillé 23 ans à la BBL qui est devenue ING ensuite. Donc là j'étais rentrée comme employée, au bas de l'échelle. Et puis je montais les échelons, je suis devenu cadre supérieur. J'ai démissionné en 2008 et j'ai fait une carrière normale avec une évolution normale de carrière, mais aussi dans le même service. Je suis rentré dans un service de compta et j'ai fait tous les postes et j'ai monté là. J'ai passé les examens et à aucun moment par rapport au handicap, j'ai senti un frein quelconque à ce niveau là puisque c'est surtout de ça qu'on parle. Maintenant, je suis quelqu'un... je ne sais pas si vous avez vu avec d'autres interviews, mais moi, je ne suis jamais malade. Si on regarde les taux d'absentéisme sur les huit ans, je pense que je suis la seule... Quand je suis malade, c'est vraiment deux ou trois jours parce que je suis vraiment malade. Mais je suis très, très rarement malade et je pense que il faudrait casser cette idée que quelqu'un qui est handicapés va être plus souvent absent, parce que ça, ce n'est pas une question relative au handicap, c'est une question de volonté. Et quand on a déjà eu la volonté de combattre une maladie, dans mon cas, pour marcher, je me bats encore toutes les semaines. Je fais des séances de kiné toute la semaine pour garder la souplesse et tout ça. Donc quand on est volontaire pour ça, ben on reste pas à la maison quand

on a juste pas envie de travailler. Ça forge un peu le caractère dans ma vie. Donc, je pense que ça, ça a été toujours apprécié dans mon travail, à l'époque aussi. Donc à la banque, voilà, je vous ai dit et ensuite les six ans comme indépendante, ben j'avais racheté une ferme et je m'occupais, je recevais des clients, c'était des chambres d'hôtes et table d'hôtes à manger. Et voilà, ça a duré six ans parce que je m'étais remariée et mon mari, à ce moment-là, ça n'a pas marché. Donc on a divorcé, on a dû vendre et j'avais déjà deux enfants d'un premier mariage que j'ai ramené avec moi sous mon bras quand je suis revenue en Belgique. [00:14:54][147.1]

Suroda: [00:14:56] Très beau parcours. [00:14:56][0.3]

Intervenant: [00:14:59] Très différent mais très enrichissant aussi. [00:15:00][1.9]

Suroda: [00:15:02] Oui bien sûr, et du coup, juste pour être sûr d'avoir bien compris votre situation. Si vous me parlez un peu plus de votre type d'handicap, et surtout depuis quand vous êtes dans cette situation, à quoi? [00:15:12][9.2]

Intervenant: [00:15:13] Moi, j'ai eu la polio quand j'avais trois ans, donc dans les années 60, j'en ai 59 maintenant. À l'époque, le vaccin était déjà là... Puisque maintenant il y a encore le vaccin, il est encore obligatoire. Mais il y a eu quelque chose avec le vaccin, on ne sait pas très bien et il était fait par l'école mais on ne sait pas si je l'ai eu et que j'ai quand même attrapé la maladie ou si je n'ai pas eu un rappel, on ne sait pas. Bref, j'ai été hospitalisée pendant très longtemps quand j'étais enfant, j'ai été opérée une douzaine de fois, entre trois ans et quinze ans, puisque c'était une jambe et un bras qui étaient atteints. Donc on m'a allongé la jambe. C'était des opérations assez lourdes mais qui ont fait que maintenant je marche. Bon, j'ai encore une différence de hauteur, mais j'ai surtout une différence de force. Donc j'ai beaucoup moins de force dans une jambe que dans l'autre. Je suis obligée d'adapter mes talons et ma chaussure, de rehausser une des deux chaussures. Et bon là des séances de... deux séances de kiné par semaine pour garder la souplesse des muscles et permettre de continuer à marcher. Donc je suis très motivée pour le faire. Et alors... bon niveau du bras, on a rien fait. Je fais tout à un bras mais je conduis, je conduis parce que j'ai une voiture adaptée, je conduis qu'avec une des deux jambes, donc une boîte automatique et on rajoute une pédale pour pouvoir faire tout avec ma jambe gauche qui est la bonne jambe. Et voilà. Donc j'ai bien tout adapté pour pouvoir vivre convenablement. [00:16:54][101.6]

Suroda: [00:16:58] Donc maintenant on va passer plus à la partie, on va parler un peu plus de votre organisation. Et donc concrètement, pourrait-on qualifier la Ville comme étant adepte à promouvoir la diversité? [00:17:11][13.1]

Intervenant: [00:17:14] Mais justement, j'ai vraiment eu l'impression d'être accueilli sans discrimination. Donc j'avais quand même un beau CV. J'avais une belle évolution à la banque, donc j'avais des compétences que je pouvais faire reconnaître. J'avais des compétences en matière d'organisation parce que j'ai géré pendant six ans, une activité touristique. Donc je n'ai pas l'impression que le fait d'avoir cet handicap constituait un frein à cette embauche. Et ça, je trouve appréciable. Et je pense que c'est grâce au fait que c'est un service public qui n'est pas axé uniquement sur la gestion du risque qu'un employé peut poser s'il est souvent malade, etc. C'est une impression après. Les autres, je ne sais pas comment ça se passe, mais moi en tout cas, c'est comme ça que je l'ai vécu. [00:18:15][61.8]

Suroda: [00:18:17] Okay d'accord et donc vous pensez que votre organisation en général, ce qui est supérieurs, collègues ont une connaissance adéquate concernant votre handicap et votre situation? [00:18:31][13.4]

Intervenant: [00:18:32] Oui. J'ai la chance évidemment de travailler directement pour le référent des personnes handicapées à la Ville. Donc, il est... mais je vois, je vois son travail, je vois qu'il est régulièrement sollicité par d'autres personnes en situation de handicap pour venir vérifier l'environnement, adaptations etc et c'est quelqu'un de très ouvert et très à l'écoute. Donc je pense que c'est bien d'avoir quelqu'un comme ça qui est prêt à aider les personnes qui en ont besoin. [00:19:06][33.4]

Suroda: [00:19:08] Et de vos collègues directs. Pensez vous qu'ils ont cette connaissance adéquate face à votre handicap? [00:19:15][6.5]

Intervenant: [00:19:16] C'est à dire que on n'en parle pas souvent. On le voit parce que je marche difficilement et que quand on va manger, je prends l'ascenseur, je prends pas les escaliers. Mais il n'y a jamais eu de problème. Si on va quelque part, on me demande si ça va aller ou si on peut m'aider. Je n'ai jamais rien ressenti de différent par rapport à ça. Non. Et un grand respect d'une manière générale de la différence. [00:19:50][34.1]

Suroda: [00:19:52] Et ici selon vous... on va parler de votre ressenti. Est ce que votre organisation perçoit de manière adéquate les avantages à employer des personnes en situation de handicap? [00:20:08][16.1]

Intervenant: [00:20:10] Je pense qu'il reste encore, mais là je n'ai pas beaucoup d'exemples concrets. Mais je crois que dans certains autres services, il y a encore ce préjugé que : "Oh mais une personne handicapée va être malade, elle pourra rien faire." C'est vrai parce que quand il y a un handicap, on peut se cacher derrière. Je pourrais bien dire de temps en temps, j'ai un peu mal. Je demande à mon médecin

un certificat. C'est justifié parce que j'ai mal. Mais les gens, les responsables de grands services, ont peut-être peur de ça. Et ça, c'est un préjugé. Je crois qu'il faut il faudrait casser parce que ce n'est pas juste offrir à quelqu'un, un cadeau, c'est juste lui permettre de travailler et si il a des besoins différents, les satisfaire. Mais sinon euh... Mais je vous le dis, dans les entreprises en général, c'est le profit qui compte. Et moi je travaillais à la BBL, c'était en 85, il n'y avait pas encore du tout ce côté profit à tout prix. C'était pas ça, c'était c'était plus le travail, c'était une famille familiale, c'est une grande famille, la BBL. Mais il y avait beaucoup moins ces notions de résultat à atteindre; de coûts à réduire, etc. [00:21:41][91.1]

Suroda: [00:21:48] Donc juste pour un peu reformuler votre réponse pour voir si j'ai bien compris. Dans certains services au sein de la Ville, les personnes ont tendance à plutôt voir les barrières en fait à employer les personnes... [00:22:03][14.8]

Intervenant: [00:22:04] C'est une impression parce que je n'ai pas de faits précis, de chiffres. Ca il faudrait voir avec quelqu'un qui gère les statistiques etc. Mais je pense que c'est en général c'est la peur qui peut, qui peut rester face à une personne différente. Ou qui risque d'être plus souvent absente. Je pense que c'est ça qui doit être le plus freinant. [00:22:29][25.5]

Suroda: [00:22:32] Et dans la Ville, en général, pensez vous que eux, ils sont quand même... Ils voient plus les avantages que les barrières ou...? [00:22:42][10.2]

Intervenant: [00:22:44] A mon avis, ça doit dépendre du manager de chaque service parce que je pense pas qu'on atteigne le quota qu'il faut. Mais bon, je n'ai pas les chiffres exacts et il faudrait peut être faire des sensibilisations autour de ça. Et qu'ils comprennent. Mais bon, c'est vraiment pas mon travail. Donc je ne suis pas à même de dire si ça se passe comme ça ou comme ça. Je n'ai pas les faits, j'ai pas les chiffres. Ca avec Monsieur X, vous auriez tout parce que lui, il regarde combien de personnes sont engagées si on correspond aux quotas. Et donc lui il a les bons, les bons éléments pour répondre. D'une manière générale, en tout cas, autour de mon environnement personnel, je n'ai jamais senti de différence ou de mépris. Ou que sais-je moi, de différent par rapport à ça. [00:23:45][60.6]

Suroda: [00:23:49] D'accord et toujours aussi selon vous, pour le ressenti, donc on oublie ce qui est chiffre, etc. Donc ici pour vous les avantages à employer des personnes qui ont un handicap? [00:24:02][13.5]

Intervenant: [00:24:06] Moi l'avantage que je pense que... Je parle surtout de mon cas, mais je me dis que les personnes handicapées ont

déjà en général dû se battre pour pour y arriver. Moi personnellement, pour arriver juste à marcher, je me suis beaucoup battu et je me bats encore pour garder suffisamment de souplesse et de force. Donc je me dis ces gens là sont des volontaires et si s'ils travaillent, ils vont donner aussi cette volonté dans leur travail, après c'est une question de caractère peut être, évidemment, mais il faut peut être bannir cette notion de profiteurs du système. Moi, je pourrais recevoir l'allocation de personnes handicapées. Je l'ai reçu un peu quand je suis revenue et que je n'avais pas de travail, j'aurais pu m'en contenter et rester à la maison et toucher cette allocation handicapé qui correspond à un salaire minimum mais qui est quand même là. Et j'ai quand même cherché du travail parce que pour moi, c'est important d'avoir un rôle social, d'avoir une vie sociale. Donc je crois qu'il ne faut pas trop mettre dans des tiroirs les personnes différentes. Et oui, il faut que les employeurs jouent le jeu, bien sûr, mais c'est bien ce que ce site Willit, qui était là justement pour dire "je suis employeur et j'accepte volontiers des personnes handicapées" et pour faire se rencontrer les deux. Et apparemment, je ne sais pas. Je n'ai pas été vérifié, mais apparemment ça ne marche pas des masses ou ça n'existe plus. De mettre les gens en relation. [00:25:49][102.6]

Suroda: [00:25:55] Du coup, si on doit résumer les avantages que vous avez cités, on pourrait dire que c'est des personnes qui sont motivées. [00:26:01][5.9]

Intervenant: [00:26:03] Oui, elles risquent d'être motivées et d'être reconnaissantes. C'est peut être pas un bon terme, mais moi, j'éprouve beaucoup de reconnaissance pour la Ville et pour la personne qui m'a engagé parce que il m'a fait confiance maintenant et le regrette pas du tout, parce qu'il est très content du service que j'apporte et de la qualité de mes actions. Donc il se dit : "Ah, j'ai bien fait" et mais il m'a fait confiance et ça... c'est passé au delà du handicap de voir la personne avec ses compétences, son caractère etc et faire abstraction de deux choses dans mon cas, c'était de mon handicap et de mon âge. Parce ce que c'était un frein déjà aussi pour pour d'autres entreprises. Et ça, je trouve que le fait que ce soit une institution publique, c'est plutôt, c'est plutôt bien. Parce qu'il y a un rôle social dans le travail qui s'oublie de plus en plus dans notre société. [00:27:06][62.9]

Suroda: [00:27:11] Et donc ici, à votre connaissance, existe-t-il un soutien financier du gouvernement pour les changements ou les développements nécessaires à accueillir adéquatement les personnes qui sont en situation de handicap? [00:27:24][12.7]

Intervenant: [00:27:37] Oui, je pense qu'il y a un incitant financier. Je crois que la cotisation patronale est différente. Mais bon, je connais pas bien les chiffres. J'ai moi même une petite diminution de cotisation aussi, d'ONSS sur mon salaire. Donc il y a un avantage

financier pour l'employeur et l'employé. Et on me paye aussi mes frais de transport. Ça, c'est Phare, qui est l'organisme pour les personnes handicapées, qui me rembourse un indemnités kilométriques pour pour venir travailler. Ce n'est pas des masses, mais ça existe également. L'adaptation de mon véhicule par exemple, je suis remboursé. [00:28:24][47.5]

Suroda: [00:28:27] Et pensez-vous voilà, que la Ville est au courant de ce soutien financier que le gouvernement offre ? [00:28:32][5.8]

Intervenant: [00:28:33] Oui je pense oui. Oui, je crois que les adaptations qui sont faites, par exemple les écrans spéciaux pour les non-voyants et tout ça à mon avis, c'est ou on intervient ou c'est remboursé. Je ne connais pas le détail, mais...Oui il y a une intervention. [00:28:49][15.7]

Suroda: [00:28:50] Très bien. Et est ce que l'organisation est ouverte a... Donc vraiment selon vous, votre ressenti. Est-elle ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes qui ont handicap que soit dans votre environnement, interne comme externe. [00:29:10][19.4]

Intervenant: [00:29:13] Qu'est ce que vous voulez dire externe? [00:29:14][0.7]

Suroda: [00:29:15] Externe, je veux dire par exemple à l'extérieur, par exemple pour d'autres entreprises. [00:29:21][5.3]

Intervenant: [00:29:25] La Ville comme... Comme toutes les institutions publiques, a sans doute un quota à atteindre. Donc oui, je pense qu'ils sont sensibilisés et ils ont un plan de diversité. Donc il y a une ouverture mais peut-être pas assez grande. Mais il y a une ouverture. C'est toujours la même chose, faut voir où on met les priorités. [00:29:51][26.0]

Suroda: [00:29:53] Pensez vous qu'elle essaie de promouvoir l'employabilité, que ce soit dans son environnement interne, vraiment au sein de la Ville comme à l'extérieur? Et si oui, par quels moyens? [00:30:05][12.2]

Intervenant: [00:30:06] A l'extérieur, je ne suis pas sûr, parce que la Ville n'a rien à dire aux entreprises. Donc la seule chose qu'on pourra faire via pour les entreprises privées, c'est des incitants financiers. Mais ça, c'est pas la Ville, ce n'est pas communal, c'est plutôt fédéral. Si on dit aux entreprises si vous employez une personne handicapée, vous payez moins de cotisations ONSS. Je ne sais pas si c'est le cas. Je pense que oui quand même. Mais ça, la ville n'a rien à voir avec ça. La Ville s'occupe de son personnel et là, elle peut agir. Mais pour les autres entreprises privées, je ne pense pas que la Ville puisse faire quelque chose. [00:30:46][40.1]

Suroda: [00:30:47] D'accord. Et vous savez pourquoi, par exemple, l'organisation serait ouverte à promouvoir l'employabilité ? [00:30:54] [6.2]

Intervenant: [00:31:08] Pourquoi? Parce que c'est une institution publique, donc un service public a quand même dans ses attributions, de servir la population, ses citoyens et dans ses citoyens, il y a des personnes handicapées. Donc ça fait partie de leur rôle sociétal que je trouve d'ouvrir la porte à tous. Et l'handicap n'est qu'une discrimination possible. Il y en a plein d'autres. Il y a, fin pas la nationalité, mais c'est souvent difficile pour certaines communautés de trouver du travail. Or, un service public ne doit pas du tout mettre de limites aux personnes qu'il veut engager. [00:32:01] [53.1]

Suroda: [00:32:08] Donc là, on va commencer plus à parler un peu des pratiques RH qui sont mises en place justement. Donc par exemple, à quelle fréquence votre organisation attire et recrute activement des personnes qui ont un handicap? [00:32:22] [14.4]

Intervenant: [00:32:23] Oui, ça je ne sais pas. Parce que si je parle de mon expérience personnelle, donc il y avait ce site Willit qui a... où j'ai trouvé des annonces, notamment de la ville. Mais j'en ai parlé à M. X puisque c'est lui qui a émis l'annonce. (Et je vais fermer ça parce que sinon, il y a le téléphone qui va sonner. Je vais me mettre à ne pas déranger.) Ouais donc là là c'était clair qu'il y avait un moyen mis en place puisqu'on publiait une annonce sur un site dédié aux emplois pour personnes handicapées. Mais si ça n'existe plus, je crois qu'on se base uniquement sur les candidatures spontanées. Alors il y a quelqu'un qui envoie un CV, une candidature. Il met qu'il est handicapé, il est traité comme les autres. Simplement, s'il y a besoin d'un environnement, on appellera Monsieur X pour qu'il détermine avec la personne quel est le besoin d'adaptation. [00:33:37] [73.8]

Suroda: [00:33:39] Et du coup, comment jugez vous l'accessibilité du processus de recrutement ? Et ça peu importe la situation de handicap du postulant. [00:33:55] [16.1]

Intervenant: [00:33:56] Mais je crois que c'est ouvert en tout cas. Donc ça veut dire que c'est quelqu'un qui va postuler, il sera traité de la même manière. On ne va pas le mettre sur une pile. Non, celui-là. Non parce qu'il est handicapé. On va regarder ses compétences, ses diplômes, tout ce qu'on a besoin de savoir. Et par exemple, quand j'ai passé différents examens, une fois que j'ai été engagée pour être nommée, j'ai passé des examens pour devenir chef d'équipe. J'ai passé l'examen et chaque fois, il y avait une case. Si vous êtes handicapé, quel besoin d'adaptation avez vous besoin pour... pour pouvoir venir ou faire l'examen? Ça montre quand même une ouverture parce que ça veut dire qu'on en tient compte. Ça pose pas de problème, mais c'est prévu dans le formulaire. Donc là, quand j'ai vu ça, moi j'étais

plutôt satisfaite. Je n'avais pas de besoins, en particulier parce que du moment que j'ai une chaise je suis contente. Mais c'était bien de le mentionner dans le formulaire. [00:35:02][65.3]

Suroda: [00:35:04] Très bien. Est ce que votre organisation dispose d'un quelconque système ou de pratiques d'entraide permettant d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding des arrivants qui ont un handicap, par exemple un parrainage, et cetera. [00:35:19][14.9]

Intervenant: [00:35:20] C'est justement ce monsieur X qui est mon supérieur qui est appelé. Donc si quelqu'un postule avec un handicap et qu'il fait mention d'un besoin d'adaptation de l'environnement de travail, on appelle Monsieur X qui rencontre la personne. Voilà qu'est que vous avez besoin ? Et qui peut également lui dire : Je reviens dans un mois pour voir si tout fonctionne bien et que s'il y a le moindre problème, n'importe lequel, on peut l'appeler donc... et il est disponible pour ça. [00:35:57][36.7]

Suroda: [00:35:58] D'accord. [00:35:58][0.0]

Intervenant: [00:35:59] Il y a quand même une personne qui est dédiée à ça pour toute la ville. [00:36:05][6.6]

Suroda: [00:36:07] Donc il y a un système quand même, de manière générale assez différent du système général mis en place. [00:36:13][6.6]

Intervenant: [00:36:16] Je ne sais pas ce qui est mis en place d'habitude. Par exemple, quand je travaillais à la BBL, je sais qu'il y avait une personne en chaise roulante. Bon et je pense effectivement qu'on avait dû adapter l'accès. Mais bon, il y avait des ascenseurs donc, et son bureau est un peu surélevé. Mais ça n'a jamais été très formalisé à mon avis. Il n'y avait pas une personne qui s'occupait de ça. Je pense que quand on engage bon, il y a ça. Mais qu'est ce... qu'est ce qu'on fait? C'est un peu entre la personne qui est engagée, handicapée, mais il y a personne d'autre qui intervient. Tandis qu'à la Ville, il y a vraiment une personne qui est clé, qui est nommée pour ça, qui est disponible pour ça. Et ça, c'est bien. [00:37:04][48.6]

Suroda: [00:37:59] Donc, ma question suivante c'était, selon vous, comment les nouveaux employés qui ont un handicap acquièrent-ils les compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? Par exemple, est il à des programmes de formation? [00:38:19][19.9]

Intervenant: [00:38:20] Oui, oui, à la Ville, il y a énormément de formations possibles. Donc, pendant le confinement, on a développé pas mal de formations en ligne, donc, ce qui les rend très accessibles. Du coup, parce que même pour quelqu'un qui sait pas facilement se

déplacer, peut faire vraiment beaucoup de choses en ligne. Et alors? On a aussi un processus d'évaluation qui fait que chaque personne lors de l'évaluation peut dire moi j'ai besoin de ça. Ou donc il y a vraiment une grande ouverture pour pour la formation à la Ville. Ça, c'est très, très, très fourni. Comme il y a aussi la possibilité de faire du télétravail deux jours par semaine, ça dépend dans quel travail, bien sûr, les jardiniers font pas de télétravail, mais ne sont pas non plus handicapés soit, ils pourraient être handicapés mentaux légers éventuellement. Je ne sais pas s'il y en a, je dis ça comme ça, mais du coup, le télétravail permet aussi dans le cadre des formations, puisque c'est plus facile quand on est à la maison, on n'est pas dérangé. Donc ça, c'est parce qu'ici, moi, je me suis mis dans une petite salle, mais normalement on est sur un plateau, il y a plein de gens autour. Donc si on veut, si on veut suivre une formation en ligne pour se concentrer, c'est pas toujours évident mais. Mais ça, c'est pas spécifiquement pour les personnes handicapées. C'est tous les membres du personnel qui ont accès à ces formations.
[00:39:53][92.6]

Suroda: [00:39:56] Et donc vous l'avez dit tantôt il me semble que la Ville permet aux employés en situation de handicap de mieux faire leur travail, on va dire. Donc je veux qu'il existe un encadrement, un accompagnement sur le lieu de travail. [00:40:10][14.2]

Intervenant: [00:40:11] Oui qui est très, très, très présent et auquel ils peuvent faire appel. S'il y a le moindre problème, ils s'adressent à leur hiérarchie, sans doute dans un premier temps. Mais si il y a quelque chose qui ne va pas, ils peuvent toujours appeler le référent qui est là pour l'intégration des personnes handicapées. Pour se rendre sur le lieu de travail et voir ce qu'il faut faire quoi.
[00:40:40][29.0]

Suroda: [00:40:43] D'accord et existe-t-il des possibilités à faire de quelconques ajustements par la Ville suivant les besoins qui sont en situation de handicap ? [00:40:54][10.6]

Intervenant: [00:40:55] Oui oui bien sûr, s'il faut adapter les écrans ou n'importe quoi, ce sera ce sera fait par la Ville, c'est sûr.
[00:41:01][6.6]

Suroda: [00:41:02] Donc il y a les écrans adaptés, tantôt vous avez dit la possibilité de faire du télétravail. [00:41:08][5.8]

Intervenant: [00:41:09] Mais ça, c'est pour tout le monde, c'est général. Pour les autres adaptations, je n'ai... Je pense qu'il y a les personnes malvoyantes et les personnes sourdes aussi, malentendantes. Et là aussi, il y a des systèmes maintenant qui permettent qu'elles travaillent quand même. Donc je suppose que ça passe par l'informatique? Je ne connais pas en détail. Mais quoi qu'il

en soit, elles auront l'adaptation qu'elles ont besoin.
[00:41:39][30.2]

Suroda: [00:41:41] Et quel est le procédé en fait, comment arrivent ces ajustements ? [00:41:45][4.1]

Intervenant: [00:41:47] Mais c'est justement lors de l'engagement où le référent des personnes handicapées, monsieur X est appelé et c'est lui qui voit avec la personne handicapée qu'est ce qu'elle a besoin pour pouvoir fonctionner dans le cadre de cette fonction et qui fait qu'il fait ce qu'il faut et il fait un suivi. Et donc après quelques semaines ou quelques mois, il va voir si tout se passe bien et il est disponible s'il y a le moindre problème. C'est ça qui est mis en place, oui. [00:42:20][33.4]

Suroda: [00:42:23] Et comment? Maintenant, c'est plus une question pour vous. Comment jugez-vous l'équilibre entre vos performances et votre salaire? [00:42:32][9.6]

Intervenant: [00:42:36] Il n'y a pas de... On a des barèmes qui font que qu'on soit handicapé ou pas, il y a aucun changement, aucune modification, aucune discrimination ou quoi que ce soit. Moi j'ai, j'ai suivi des formations, j'ai passé des examens pour monter en grade et ça s'est bien passé. Donc je n'ai pas de... Fin je ne suis pas mécontente de comment ça se passe quoi. [00:43:09][32.9]

Suroda: [00:43:11] D'accord. [00:43:11][0.0]

Intervenant: [00:43:14] Il n'y a pas du tout de discrimination à ce niveau là. [00:43:16][1.9]

Suroda: [00:43:18] Le salaire pour vous il est lié aux performances? [00:43:20][2.1]

Intervenant: [00:43:22] Oui, après moi dans mon cas particulier, mais encore une fois, ça n'a rien à voir avec le handicap, quand j'étais à la BBL, j'avais un grade important. J'avais un très très bon salaire. Après, quand je suis rentré à la ville, comme mon évolution au sein de la banque s'était faite par le biais de formations internes etc je n'avais pas un diplôme d'université ou quoi que ce soit. Du coup, quand je suis rentré à la Ville et qu'ils ne prennent que six ans de service antérieur au niveau de l'ancienneté, c'est comme si je... que je commence à travailler à 25 ou 26 ans avec un salaire de bac, fin de secondaire. C'était mon salaire le plus... mon diplôme le plus élevé. Du coup, j'ai recommencé un peu bas, mais avec les différentes évolutions que j'ai faites, ça va quoi. Je me retrouve avec un salaire moyen on va dire. [00:44:17][55.3]

Suroda: [00:44:20] D'accord merci, et ici, est-ce que la Ville propose-t-elle des formations dans le but de sensibiliser à la situation des personnes qui ont un handicap? [00:44:35][15.2]

Intervenant: [00:44:37] Ca, je ne pense pas. En tout cas, je n'en ai pas connaissance. Je sais qu'il y a un plan de diversité, mais je n'ai pas de détails. Donc moi en tout cas, j'ai jamais entendu qu'il y avait une formation qui prônerait l'ouverture. En tout cas, moi non, je n'ai jamais entendu. Je ne sais pas si ça existe. [00:44:59][21.4]

Suroda: [00:45:01] Et vous parlez de plan de diversité, à quelle fréquence c'est...? [00:45:05][3.4]

Intervenant: [00:45:06] Mais je ne sais pas. je sais qu'il y en a un mais je ne sais pas. Je ne peux pas répondre, n'étant pas impliqué directement. [00:45:14][7.8]

Suroda: [00:45:20] Comment la Ville maintient-t-elle un environnement de travail qui est adapté à l'handicap? [00:45:27][6.9]

Intervenant: [00:45:29] Chaque personne qui est handicapé, donc au départ, on définit les besoins qu'elle a. Pour typiquement pallier au manque lié à son handicap et... bon ça ne se fait pas de manière automatique, je ne pense pas que tous les ans on retourne en lui disant est ce que ça va toujours? Mais si la personne a le moindre problème, elle contacte le référent en disant quelque chose qui ne va pas bien. Cet écran, finalement, ça ne marche pas bien et on cherche une solution. Donc elle a toujours cette possibilité de modifier l'environnement, si, si, l'handicap se modifie aussi ou si quelque chose ne fonctionne pas bien. [00:46:11][42.9]

Suroda: [00:46:14] Mais il existe certaines technologies ou...? [00:46:17][3.5]

Intervenant: [00:46:18] Oui, mais c'est surtout des technologies qui sont utilisées maintenant... par exemple, les personnes non-voyantes. Je sais pas. Je suppose qu'il y a un écran, un clavier en braille ou je connais pas bien. Mais on cherche vraiment des solutions adaptées pour que la personne qui puisse faire son travail d'une manière comme tout le monde quoi. Pour atteindre ses objectifs de sa fonction quoi. [00:46:49][31.5]

Suroda: [00:46:52] Et par exemple l'accès au bâtiment est aussi j' imagine adapté? [00:46:55][2.9]

Intervenant: [00:46:57] Pour l'accès au bâtiment. Ici, il y a des ascenseurs, donc au centre administratif, on travaille dans un petit bâtiment à part, mais des deux côtés, il y a des ascenseurs et après tout est de plain pied. Donc. Et alors également, en cas de, s'il y a un incendie, on doit évacuer. Il y a aussi une procédure qui est mise

en place pour les personnes à mobilité réduite. Donc on a la liste. S'il y a un incendie et que les pompiers doivent intervenir, euh... Ils ont la liste et savent à quel étage se trouve combien de personnes à venir chercher avec l'ascenseur, puisqu'on ne peut plus utiliser l'ascenseur en cas d'incendie. Donc là aussi, il y a une autre procédure mise en place. [00:47:48][51.0]

Suroda: [00:47:50] Et donc, si j'ai bien compris, c'est monsieur X qui se charge qui se charge en fait de créer un environnement de travail inclusif. Mais existe-t-il d'autres personnes ou alors une équipe en fait? [00:48:04][13.4]

Intervenant: [00:48:05] Non c'est lui. [00:48:05][0.0]

Suroda: [00:48:08] Ok d'accord. Oui et est-ce que la Ville vous donne suffisamment d'opportunités de faire entendre votre voix et vos recommandations pour améliorer l'inclusivité? [00:48:19][11.2]

Intervenant: [00:48:22] Je n'ai jamais été interrogé à ce sujet. Je sais que le référent, M. X, il doit suivre des statistiques qui montrent combien de personnes sur l'ensemble du personnel, quel est le pourcentage etc. Donc lui, je crois qu'il fait ça, il attire l'attention et c'est surtout son rôle à lui. Oui, mais moi personnellement, je n'interviens pas là dedans. [00:48:52][29.8]

Suroda: [00:48:54] D'accord. Et donc justement tantôt vous avez parlé de ces évaluations, est-ce que vous pouvez décrire vos sessions d'évaluation, donc avez-vous par exemple un quelconque rôle à jouer dans la détermination de vos objectifs ou existe-t-il une différence entre les différents employés qui ont un handicap ou non? [00:49:15][20.5]

Intervenant: [00:49:17] Non, il n'y a pas de différence. L'évaluation, c'est comme les évaluations habituelles. On regarde si les compétences... Puisque pour chaque poste occupé, il y a une série de compétences à avoir et y en a qui sont prioritaires. Et donc le responsable fait un peu l'état des lieux, voilà telle compétence oui tout va bien, ou ça pourrait être amélioré. Et on crée aussi des objectifs à atteindre sur l'année qui vient, avec des échéances pour chaque objectif. Et ça se passe bien. Mais ça ne fait pas très longtemps que les procédures d'évaluation existent à la Ville. C'est un service public, dans les entreprises privées, ça existe depuis très longtemps. Moi, j'en ai vécu beaucoup des évaluations. Mais c'est bien, moi, je trouve toujours que l'évaluation, c'est un moment privilégié entre l'employeur et l'employé. Enfin, l'employeur, le chef quoi, le supérieur de la personne. C'est un moment particulier et privilégié pour dire les choses qui vont et qui vont pas mal dans les deux sens. Quelqu'un qui, à qui on dit tu fais pas bien ton travail peut très bien dire OK, mais je n'ai pas été formé pour; j'ai besoin

de tels outils ou... Donc c'est pour moi une réelle opportunité d'échanges entre les personnes bien sûr. [00:50:45][87.7]

Suroda: [00:50:45] Et donc vous, est-ce que vous jouez un rôle dans la détermination de vos objectifs de l'année ? [00:50:50][4.5]

Intervenant: [00:50:51] Oui oui bien sûr, mais moi je suis un peu un cas à part ici parce que j'ai déjà une expérience professionnelle importante dans ma vie. Et donc quand je sais que je vais avoir une évaluation, moi je prépare mon évaluation en tant que évaluée et je dis bon bah voilà, je fais une auto évaluation avec et je pense déjà à l'objectif que j'aimerais bien fixer. Et c'est en collaboration avec le responsable qu'on se fixe l'objectif. Mais en général, ce que j'ai préparé correspond bien aux attentes, donc ça va. Tout le monde n'est pas comme ça, parce que moi comme je vous dis, j'ai quand même une expérience importante, de vie en général. [00:51:35][43.6]

Suroda: [00:51:38] Et pour vous, existe t-il une différence entre les évaluations des employés qui ont un handicap ou ceux qui n'en ont pas? [00:51:46][7.6]

Intervenant: [00:51:47] Non, non, non. C'est vraiment... Je pense qu'une fois qu'on est engagé, mais à mon avis, dans le privé aussi, je n'en ai jamais ressenti non plus de différence avant. Une fois que vous êtes engagé, tout ce qu'on vous demande, c'est bien travailler. Et s'il y a ça, il n'y a pas de soucis, hein. Tout le reste, c'est comme tout le monde. Donc non, non, non. Je pense que le seul souci qu'il peut y avoir, c'est un problème physique, une aggravation du handicap qui ferait que je ne peux plus travailler ou que sais-je. Mais... Et c'est ça sans doute qui fait peur aux responsables. Mais sinon, non, il n'y a pas de différence. [00:52:39][52.1]

Suroda: [00:52:41] Et est-ce que votre... Est-ce que la Ville par exemple, vraiment selon vous, tire suffisamment partie des nouvelles technologies et innovations mises en place afin de créer des espaces de travail qui sont adaptés? [00:52:55][13.6]

Intervenant: [00:52:59] Oui, oui, je pense que oui et on est en train de construire un tout nouveau bâtiment pour l'administration. Et il y aura vraiment... Ce sera toutes les nouvelles technologies, des ascenseurs partout, enfin des ascenseurs très performants, ce qui n'est peut être pas le cas aujourd'hui dans le vieux bâtiment. Donc non, non, il y aura, tout ce qu'il faut. Mais il y a déjà beaucoup. Mais on tient compte de nouvelles technologies informatiques aussi, qui peuvent quand même aider beaucoup les personnes non-voyantes, malentendantes et tout ça. [00:53:44][45.1]

Suroda: [00:53:46] Très bien. Et tantôt vous avez parlé d'évolution de carrière. Mais justement, ici, comment pouvez-vous évoluer au sein

de la Ville ? Donc par exemple, existe-t-il des possibilités d'évolution de... [00:54:01][15.2]

Intervenant: [00:54:03] Comme je vous ai dit, je suis rentrée comme simple assistante administrative et puis j'ai suivi... fin j'ai d'abord essayé d'être nommée. Pour être nommé, il faut passer des examens et il faut avoir le Selor. Le Selor, c'est le certificat linguistique. La preuve qu'on maîtrise les autres langues, que ce soit le néerlandais quand on est francophone ou l'inverse. Donc j'ai passé aussi un examen tout à fait indépendant de la Ville. Et puis après, j'ai suivi des cours et j'ai passé les tests psychotechniques et les examens pour passer de grade, devenir chef d'équipe. Donc l'évolution si on veut, si on veut se donner la peine de montrer ce qu'on sait faire, il se fait comme pour tout le monde. J'ai envie de dire pas moins et pas plus parce qu'on est handicapé. Mais au sein de la Ville, je crois que d'une manière générale, les possibilités d'évolution sont là. [00:55:05][61.8]

Suroda: [00:55:09] Et justement, ici on va vraiment parler de votre sentiment personnel dans le milieu du travail. Comment décririez-vous votre relation avec votre supérieur? [00:55:21][11.8]

Intervenant: [00:55:23] Moi j'ai une très bonne relation avec mon supérieur, mais j'ai la preuve d'avoir en face de moi quelqu'un de très ouvert, puisque c'est le référent des personnes handicapées qui apprécie hautement mon travail. Ça me motive d'autant plus à bien travailler quand on est reconnu et j'apporte, j'apporte, mais mes expériences et mes compétences passées. Donc c'est un plus évidemment un plus pour eux, pour la Ville. Parce que j'avais quand même acquis des compétences que je mets au service de la Ville et je suis très, très rarement absente. Donc je pense que ça aussi c'est appréciable. On peut compter sur la personne. Quand on sait que ce n'est pas quelqu'un qui est... Parce que le taux d'absentéisme est parfois élevé dans certains services et dans la fonction publique particulièrement. Du coup, avoir quelqu'un sur qui on peut compter, c'est appréciable et c'est apprécié. Moi j'ai une très bonne relation avec mon supérieur. Je peux lui parler ouvertement. On discute très, très ouvertement, même de l'équipe ou quoi que ce soit. Donc ça se passe très bien. [00:56:36][72.3]

Suroda: [00:56:38] Du coup, dans quelle mesure pensez-vous qu'il soit sensible et compréhensif vis-à-vis de votre handicap? [00:56:46][8.0]

Intervenant: [00:56:47] Il est très, très, très sensible et très compréhensif parce que justement, c'est le référent. Après, j'ai cette chance là. Parce que je serais peut être tombé sur un autre chef, moins ouvert... je ne sais pas moi. Moi, j'ai vraiment une grande chance à ce niveau là. [00:57:02][14.7]

Suroda: [00:57:03] Et qu'en est il de vos collègues par exemple?
[00:57:05][1.9]

Intervenant: [00:57:07] Mes collègues. Je n'ai aucun problème avec mes collègues. Il n'y a pas du tout de différence entre moi et quelqu'un qui serait pas handicapé. Vraiment pas ça. J'ai jamais ressenti à n'importe quel moment de ma vie professionnelle. J'ai jamais ressenti un rejet ou une mise à l'écart liée au handicap. Jamais. Donc je pense qu'une fois qu'on intègre une organisation dans le milieu professionnel, si vous avez votre place en tant que travailleur et que le travail est bien fait et que les relations sociales se passent bien, ben il n'y a pas de problème, il peut y avoir des disputes hein, comme dans n'importe quel cadre professionnel bien sûr, mais jamais lié au handicap. [00:57:56][49.2]

Suroda: [00:57:58] Très bien. Et du coup, quelle est votre impression sur votre niveau d'adaptation au travail? Donc, avez-vous le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin ? [00:58:09][10.7]

Intervenant: [00:58:10] Moi je n'ai pas besoin de grand chose à part de pouvoir m'asseoir, c'est mon seul besoin. [00:58:15][5.3]

Suroda: [00:58:20] De manière générale, si vous avez tout le nécessaire pour pouvoir développer votre plein potentiel ? [00:58:26][6.1]

Intervenant: [00:58:27] Oui, oui, par exemple, oui, quand même, j'ai eu un besoin. C'est que quand on fait du télétravail, il faut transporter son ordinateur. On a un ordinateur portable qu'on utilise au bureau, qu'on met dans un casier puisqu'on est en open space ouvert. Donc le soir, quand on part, il n'y a rien sur le bureau. Donc chacun a un PC portable qu'il met dans un casier fermé à clé. Et s'il fait du télétravail, il emporte son ordinateur portable à la maison. Et moi, j'ai demandé au début du télétravail pour avoir un deuxième ordinateur portable parce que j'ai difficile à le porter. Comme je n'ai qu'un bras valide et là, j'ai dû aller au service médical justifier ma demande, j'ai dû un petit peu insister quand même parce que ils étaient pas chauds. Oui, mais si on commence comme ça, ainsi c'est un précédent et tout le monde commence à demander. Mais tout le monde n'est pas handicapé et tout le monde n'a pas la reconnaissance de handicap, parce qu'il y a quand même un document officiel de ça. Moi, je suis handicapé à plus de 66%. Il y a pas tout le monde qui peut venir en disant je suis handicapé, je veux un deuxième ordinateur et là, j'ai un peu insisté parce que je me trouvais dans la justice, pas dans la justesse. Je trouvais ma demande légitime et donc voilà, je l'ai quand même eu. Du coup, maintenant, j'ai un ordinateur qui reste au bureau et j'en ai un qui reste à la maison, ce qui me permet de ne pas devoir le transporter. Idem quand je fais du télétravail. Et ça, voilà, c'est une petite adaptation, mais elle est là et elle a

été entendue. Mais c'est moi qui ai pris l'initiative. On ne m'a pas demandé. On ne m'a pas dit tiens, vous êtes handicapé, est ce que vous auriez besoin? Pas du tout. C'est moi qui ai fait la démarche d'aller les voir, oui. [01:00:26][118.8]

Suroda: [01:00:26] Très bien. Et avez-vous le sentiment d'être bien intégrés dans l'équipe et dans l'organisation ? [01:00:34][7.3]

Intervenant: [01:00:36] Oui, je suis bien intégré et quand je suis devenu responsable d'équipe, ça s'est très bien passé parce que je suis là depuis huit ans. Je connais bien le travail, j'ai fait tous les postes, je m'occupe de tout ça. J'ai déjà fait tout autour, toutes les tâches, donc je peux vraiment... C'est légitime parce que quand on est chef d'équipe, il faut pouvoir résoudre les problèmes que les autres rencontrent. Et comme moi, j'ai déjà pas mal d'expérience dans tous les postes, je peux aider et j'ai une grande connaissance aussi des choses. Donc ça s'est bien passé. Et en tant que chef, ce n'est pas toujours évident. [01:01:13][37.3]

Suroda: [01:01:20] Ici, dans quelle mesure pensez-vous que votre singularité, donc vos compétences et votre personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de l'organisation ? [01:01:30][10.1]

Intervenant: [01:01:32] Je pense justement que ma personnalité a été forgée depuis ma plus tendre enfance par ce besoin de me battre, de me battre pour marcher, de me battre pour surmonter, de me battre pour plein de choses. Et ça a forgé aussi cette volonté. Je crois que la volonté de bien faire, de bien travailler. Et ça, l'employeur, il en profite parce que du coup, je suis très motivé dans mon travail et j'ai la chance que ce soit reconnu. Ça n'a rien à voir avec le handicap, mais quelqu'un qui fait bien son travail, qui montre qui, qui veut vraiment donner le maximum. S'il tombe sur un responsable qui va le reconnaître et l'apprécier, tout va bien alors pour tout le monde. Tout le monde est content, l'employeur a un bon employé et l'employé est heureux. Donc c'est parfait. Ça, c'est le meilleur des mondes, évidemment. Mais dans mon cas, ça se passe comme ça. [01:02:30][58.4]

Suroda: [01:02:30] Très bien. Et ici, selon vous, comment évoluent les pratiques RH destinées aux employés qui ont un handicap dans la société actuelle en général ? [01:02:44][13.8]

Intervenant: [01:02:45] Je ne sais pas. J'ai l'impression quand même que... Qu'il y a de plus... Qu'on parle de plus en plus d'inclusion et tout ça. Mais je ne suis pas sûr que dans les faits, mais là, je ne suis pas dedans, je ne sais pas. Je ne suis pas sûr que dans les faits, ça se traduise par vraiment une plus grande considération ou ouverture, ça. Mais ma petite expérience du moment où je cherchais du travail et où j'ai essayé... Fin j'ai passé plusieurs entretiens

d'embauche. Je n'ai pas eu l'impression que c'était un plus, ou qu'on se disait une personne handicapée, elle va bien faire son travail, je ne pense pas. Mais bon, les gens ne disent pas clairement. C'est difficile de savoir. Ce n'est qu'un ressenti et je ne peux pas accuser de discrimination ou quoi que ce soit. Donc dans l'ensemble, je ne sais pas. Une chose qui m'avait choqué. J'ai vu qu'on avait inauguré une nouvelle ligne de tram et le jour de l'inauguration, il y avait le ministre-président de la Région qui était là et il y a quelqu'un qui pose la question "Mais le sol n'est pas adapté pour pouvoir faire monter une chaise roulante dans le tram alors que c'est une nouvelle infrastructure?". On aurait quand même pu penser. Donc je ne sais pas mais ça, ça me choque des choses pareilles à l'heure actuelle, quand on crée un nouveau truc, ce serait normal d'y penser. Mais bon, voilà voilà, ce sont des politiques y voit essentiellement leur intérêt. Peut-être pas l'intérêt général, malheureusement. [01:04:42][117.3]

Suroda: [01:04:44] Oui malheureusement. Et puis on arrive à la dernière question. Selon vous, que pourrait être fait pour améliorer la situation des personnes qui ont un handicap? Donc ici, que ce soit au travail ou même dans d'autres aspects ou dans d'autres domaines. [01:05:03][18.4]

Intervenant: [01:05:04] Je pense qu'il faut continuer à ouvrir les esprits et que les gens se rendent compte que les personnes handicapées ne sont pas inférieures ou pas plus fragiles que les autres. Et si elles ont une différence, eh bien, ce n'est pas un cadeau qu'on leur fait de leur proposer un environnement de travail différent ou une adaptation, c'est simplement juste et normal. Une société... On a la chance d'être dans une société solidaire. On le voit bien avec les soins de santé, tout ça. Donc quand il y a un problème, en général, on est aidé. Mais il faut que les employeurs jouent le jeu et eux aussi qu'ils ouvrent la porte à la différence et qu'ils adoptent ce qu'il faut pour que tout le monde soit heureux. Donc mais voilà, on est dans une société quand même basée fort sur le profit. On disait tout à l'heure le rôle social du travail dans les entreprises privées. Ouais... Il y a trop d'enjeux financiers et on ne veut pas prendre de risque. Et voilà, c'est une ouverture d'esprit, en fait, simplement. Et ça, comment faire pour changer ça dans les esprits, ben euh... Ce n'est pas évident. Par des lois, mais les lois sont bien faites. Si on impose un quota pour les entreprises de dire 3%, je ne sais pas combien c'est, mais 3% du personnel doit être reconnu comme handicapées. Ça les motive un peu, mais il faut voir si derrière, parce que je ne suis pas sûr qu'il y ait une sanction. S'ils le font pas, il n'y a pas de sanction. Sans sanction, ça ne sert à rien de faire une loi. Parce que oui, c'est sûr. Allez, vous pouvez rouler à 200 sur l'autoroute, euh non vous ne pouvez pas rouler à plus de 200 sur l'autoroute, mais si vous le faites, vous ne serez pas flashés. Il n'y a pas de raison de ne pas le faire. Donc il faut veiller alors, si on le fait, à ce que les gens soient sanctionnés, si, s'ils le font

pas. Mais ça je ne suis pas sûre que ça existe. Mais bon, je suis pas sûr. Il faudrait voir. Et qu'on laisse la place à la chance aux personnes. Je ne dis pas que toutes les personnes handicapées sont motivées et compétentes. Mais au moins. Qu'on leur laisse la possibilité de montrer leur compétence. [01:07:41][3.1]

Suroda: [01:10:41] Voilà, écoutez, merci beaucoup pour votre témoignage. [01:10:43][2.4]

Intervenant: [01:10:44] Avec grand plaisir. [01:10:45][0.5]

Suroda: [01:10:46] Et de votre temps surtout, ça va être une aide et j'espère pouvoir avec des thèses comme celle-ci pouvoir ouvrir les... [01:10:54][8.4]

Intervenant: [01:10:56] Super, si ça peut ne fus-que ouvrir effectivement quelques esprits. Ce sera bien, ça sera bien. Bravo! [01:11:03][7.6]

Suroda: [01:11:06] Merci à vous pour votre temps et je vous souhaite une belle journée. [01:11:06][0.6]

Intervenant: [01:11:11] Bonne continuation. [01:11:12][0.2]

Suroda: [01:11:13] C'est gentil. Merci beaucoup, au revoir. [01:11:13][0.0]

Employee 2 - 05/07/22

Suroda: [00:00:03] Là ça devrait être bon... Bah voilà, super. [00:00:04][1.1]

Intervenant: [00:00:09] "Vous acceptez d'être enregistré?" Oui! Et alors Il est marqué "ignorer" J'ignore? [00:00:14][4.9]

Suroda: [00:00:16] Oui. [00:00:16][0.0]

Intervenant: [00:00:19] Voilà. [00:00:19][0.0]

Suroda: [00:00:21] Donc voilà en fait je suis actuellement étudiante en sciences de gestion ici à l'Université de Namur. Et ici dans le cadre de ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de

l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc concrètement, l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH qui sont mises en place, afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Et donc pour atteindre cet objectif, je poserai quelques questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation, ainsi que l'impact sur le sentiment d'inclusion. Ainsi l'entretien devait durer environ 45 minutes, donc ça peut déborder comme ça peut être un peu plus court, ça dépend d'aujourd'hui. Et depuis, je vous tiens ainsi informé que vous êtes libre de répondre à non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment. [00:01:21][60.1]

Intervenant: [00:01:22] Voilà, je vous souhaite une bonne journée. C'est pour rire, non c'est pour rire. Comme toujours, je dis toujours des bêtises, il faut t'habituer. Pendant 40 minutes, je risque de dire des âneries. Et puis je rectifie ne t'inquiète pas. [00:01:36][14.0]

Suroda: [00:01:39] Je peux aussi vous tutoyer? [00:01:40][0.6]

Intervenant: [00:01:40] Oui, bien sûr. [00:01:41][0.5]

Suroda: [00:01:44] Donc, avant d'aborder la première question, est-ce que je peux te demander si tu es d'accord à faire partie de cette étude, et que les informations qui vont être recueillies soient traitées de manière anonyme? [00:01:56][12.2]

Intervenant: [00:01:57] Oui, bien sûr. [00:01:58][0.4]

Suroda: [00:01:59] D'accord. Donc, est-ce que tu pourrais nous décrire ton organisation en quelques mots? Par exemple, en terme de nombre d'employés, nombre de travailleurs qui sont en situation de handicap plus ou moins. [00:02:09][9.7]

Intervenant: [00:02:11] Mais il n'y a que moi. Donc à l'équipe on est dix, onze. Maintenant, on va engager quelqu'un, on est onze et donc il n'y a que moi qui suis... Et encore qu'handicapé est un grand terme parce que je ne me considère pas vraiment comme handicapée. Mais effectivement, je suis reconnue par l'AWIPH, donc, je le suis quelque part parce que je ne peux pas fournir le même travail, le même rendement, la même vitesse de réaction que quelqu'un d'autre. Mais quand logiquement qu'on me demande un boulot, il est fait et je le fais du mieux que je peux. Donc quelque part au campus, c'est de toute façon l'accueil des étudiants, l'accueil de personnes qui sont dans mon... l'accueil des personnes. Donc en fait, j'ai deux boulots, je m'occupe de l'agrégation et je m'occupe donc de l'accueil des gens qui viennent, les réunions, etc. Donc forcément, quand les gens arrivent, ils sont accueillis. Et puis généralement, je sais très bien faire patienter les gens en papotant un petit peu, en offrant une

petite tasse tout ça, c'est possible. Et pour mon boulot d'agrégation, je suis seule avec la responsable de l'agrégation et une petite équipe de profs qui tourne autour de l'agrégation. Mais là c'est des contacts virtuels ou téléphoniques ou mail et donc des dix personnes. C'est là que je me rends compte de la différence de rendement, alors qu'avec l'agrégation, comme c'est en tête à tête quasiment, et que je fais ça depuis des années, il y a une routine, il y a une habitude, il y a une expérience qui fait que si je commets des erreurs et oui, mais je suis un peu brouillon dans mes explications, il faudra trier un petit peu. Mais c'est justement le télétravail qui a permis de voir que pour l'agrégation, puisque je dois chaque fois scinder un peu les deux fonctions, pour l'agrégation et l'organisation des stages et des visites de stage etc, ma responsable a remarqué que mon travail en télétravail était meilleur. Moins d'erreurs, plus sûrement, ça s'explique très bien. Je suis toute seule dans la maison, forcément. Mais en cas de façade donc pas de bruit, je suis seule, je suis concentrée, je n'ai pas de coup de téléphone, je n'ai pas de personnes qui passent dans la bibliothèque qui viennent me demander quelque chose. Donc forcément ça, ça m'étonne pas. J'étais contente qu'elle me le dise, mais ça ne m'étonne pas du tout parce que les conditions de travail ici sont nettement meilleures qu'au boulot donc pour l'agrégation, je précise. Parce que l'autre fonction de l'organisation, forcément comme il y a un boulot d'accueil et d'aide vraiment technique, forcément, je ne sais pas faire ça à domicile. Quoi que j'ai repris des trucs pour faire à la maison de bricolage qu'il faut pour préparer les kits. Donc quelque part, je sais faire ça aussi à la maison quand c'est du bricolage et pour ne pas payer un jobiste mais voilà, je vais faire ça. Mais donc voilà, il y a que moi, sinon les autres, elles pètent la forme et donc là c'est un peu étonnant de voir la forme qu'elles ont et moi qui suis quand même moins, ça c'est sûr. [00:05:41][210.2]

Suroda: [00:05:44] Et donc, si tu veux bien juste décrire ton organisation là où tu travailles, quelle est sa mission, ses valeurs? Depuis quand elle existe plus ou moins. [00:05:55][11.6]

Intervenant: [00:06:23] Et je travaille également à l'agrégation des sciences naturelles, qui est en fait historiquement rattachée un peu à l'organisation. Mais qui fait que j'ai un lieu de travail, mais deux responsables. Donc le boulot d'agrégation je l'ai depuis 32 ans, 34 ans et celui de l'organisation X, euh... Du coup, l'agrégation a été redécalée et on a associé la bibliothèque de l'agrégation avec tous les bouquins etc. On s'est dit voilà, le public cible, c'est les profs du secondaire, c'est les étudiants en agrégation, c'est tout ça. Donc on va associer ça physiquement à l'organisation X qui s'adresse à la promotion des sciences. Donc c'était logique, le public était le même. On a mis la bibliothèque de l'agrégation à l'organisation X qui avait également des ouvrages. Donc on a fait un melting pot de tout ça pour offrir en un seul endroit. Les étudiants d'agrégation savent que j'ai

les bouquins pour préparer leur stage où les enseignants formés reviennent parce qu'ils savent que j'ai tous les bouquins d'agrégation pour faire leurs cours plus tard. Et donc voilà, rien d'autre. [00:08:02][99.2]

Suroda: [00:09:06] D'accord et du coup, juste pour être sûre d'avoir bien compris pour moi je veux dire, si tu pouvais décrire ton poste brièvement avec les responsabilités qui sont liées. [00:09:17][10.9]

Intervenant: [00:09:19] Je minimise toujours ce que je fais, mais donc l'agrégation, on va dire mon poste d'agrégation, c'est le secrétariat de l'agrégation en sciences naturelles, l'organisation, les réunions de maîtres de stage, les délibés, toute l'organisation, le contact avec les étudiants qui font leur stage, le contact avec les maîtres de stage depuis 34 ans. Donc, il y a une amitié aussi qui s'est installée, et du fait de deux axes, c'est vrai que l'organisation, oui, il accepte plus de dépanner quand il y a un souci grâce à ça. Donc là, c'est toute la partie agrégation donc accueil des étudiants et accessibilité à la bibliothèque. Et alors, pour l'agrégation, la fonction où je te l'ai dit, ça c'est l'accueil et voilà gérer un peu leurs bouquins, mais bon c'est vraiment minime. De toute façon, il faut savoir que je travaille depuis 32 ans aussi. Enfin j'ai essayé de commencer à temps plein, ce qui n'a pas été possible. C'est logique puisque j'ai été déclaré, enfin j'ai eu la sclérose depuis 88, donc j'ai essayé jeune étudiante qu'on a engagé alors qu'elle n'avait même pas défendu son mémoire. On m'a engagé alors que je devais, j'ai pris congé pour défendre mon mémoire. Donc t'on engage, j'avais eu un entretien, on m'engage, on découvre que j'ai la sclérose au moment où on m'engage. En fait, quelque part en 88, j'ai été engagé en 88, donc tout ça fait que j'ai travaillé pendant je crois jusqu'à un an entier à temps plein. Mais après, je me suis effondrée et donc on m'a offert un demi poste 50 %, ce que j'ai accepté d'office en me disant je n'ai pas de compensation de quoi que ce soit d'autre, je n'ai que mon mi-temps. Mais au moins j'aimais bien ce que je faisais, donc j'ai mon mi-temps. Et après, je l'ai regretté en me disant j'ai même pas trop connaissance du fait que je ne sais pas travailler à temps plein quelque part. Mais bon, en discutant avec, que ce soit les assistants sociaux ou l'AWIPH ou quoi que ce soit, on m'a dit "écoutez, il vaut mieux un boulot dans lequel vous êtes bien" et qui est sûr quelque part, puisque je suis à durée indéterminée, que justement travailler à temps plein, puis être malade et puis recommencer, aller sur la mutuelle. C'est extrêmement fatiguant tout ça. Donc effectivement, j'ai choisi le calme et une sécurité avec une vie adaptée à mon rythme. En fait, je dirais que la clé du succès pour moi, c'est respecter mon rythme de vie et d'accepter mes limites. Et une fois en tout cas dans la sclérose, autant à accepter ça, tu gagnes beaucoup parce que tu n'es plus en... Il n'y a plus de dilemmes, je devrais faire ça. Mais les autres, qu'est-ce que les autres vont penser? On dirait tu as un travail à mi-temps tu en as de la chance. Tu as 22 ans, et t'entends

ça, que tu dis quoi? Tu dis tu veux ma place ou quoi? Parce que c'est bien beau de dire ça, mais les gens ne savent pas que derrière ça, il y a quand même autre chose et qu'on ne fait pas ça par choix volontaire. Donc voilà toute l'histoire. Mais je regrette rien, vraiment rien parce que pendant, enfin je dirais que aller jusqu'à il y a peut-être deux trois ans maintenant que c'est changé. Mais jusque-là tout était normal. Mais je dirais que maintenant, donc déjà le rythme est plus lent que tout le monde, ça c'est sûr. Je fais des erreurs quand je suis fatiguée, ça c'est sûr aussi. Mais maintenant, je fais une sieste et la sieste dans mon cas en tout cas. On a eu du mal avec les collègues, mais petit à petit, maintenant, on sait que X fait sa sieste après le dîner et que voilà. Je ferme la porte, je mets mon casque de chantier, mes Boules Quies, parce que c'est la fiesta entre mon bureau, c'est le cercle des sciences, ça sert, ça déménage. Donc j'ai tout ça. J'ai ma petite couverture, mon petit plaid et je dors, je dors vraiment. Et à tel point que l'AVIQ est revenue faire tous les cinq ans euh... En fait j'ai, ça je suppose que tu sais, des primes de compensation qui sont données que l'employeur peut réclamer pour justement compenser le manque de rendement que j'ai. Et donc l'UCL a ça depuis des années, et il y a quand même une vérification tous les x temps pour que quelqu'un de l'AVIQ qui vient voir etc. Et donc la dernière fois effectivement ils m'ont accordé 40 minutes pour faire ma sieste, donc j'ai 1 h de pause légale que je prends de mes heures. Mais ils ont ajouté 40 minutes en disant oui, vous avez droit à 40 minutes pour la sieste et mais je dors mais vraiment maintenant, c'est un rituel, le cerveau sait très bien. Donc je m'installe, et puis là, je suis partie et je me réveille après les 40 minutes. Vraiment, il me faut ce temps là de ressourcement je veux dire. Et je me réveille en pleine forme comme le matin. En fait, je me réveille. Hop hop hop! On est reparti. Je suis concentrée, je suis au maximum de ce que je peux faire je pense en clarté, le fait de s'exprimer, tu vois parfois, je cherche mes mots, je baque, je confonds, je dis ça, je cherche, je cherche. Je dis " c'est comment toi déjà". C'est ma collègue depuis 15 ans, mais je cherche son nom, c'est un peu gênant. Bon, pour finir, on en rit. Mais c'est vrai que ça, c'est des signes de fatigue ou de fatigue du cerveau. Mais maintenant, l'âge étant, je vois que les gens qui n'ont pas de sclérose, ils butent sur leurs mots aussi de temps en temps, quand ils cherchent. Bon là, il faut vraiment faire la part des choses entre la vieillesse normale et ce qui est sclérose, ça c'est évident mais donc voilà. Interrompt-moi parce que je peux causer une heure. [00:16:10][410.6]

Suroda: [00:16:11] Donc on va passer à la question suivante du coup. [00:16:12][0.8]

Intervenant: [00:16:14] Dis-moi. [00:16:14][0.0]

Suroda: [00:16:15] Tantôt tu m'as parlé de deux responsables, mais concrètement tu dépends de qui en fait ici? Tu peux parler plus de tes deux responsables. [00:16:24][8.5]

Intervenant: [00:16:25] C'est l'organisation X. Et ici, on a réalisé que je faisais 30 % d'agrégation. C'est même plus, mais bon, pour moi, c'est même 40. Mais 40 % d'agrégation, 10 % d'aide logistique. Je suis dans les bureaux de l'organisation et donc concrètement ma responsable hiérarchique là pour le moment, on va dire, c'est madame X. Mais parce que je suis dans les locaux, parce que j'ai mes collègues, ça paraît logique. Mais quelque part, madame Y, qui est la responsable d'agrégation, a son mot à dire quelque part parce que pour moi, ma responsable, c'est plus madame Y du fait qu'elle me suit depuis des années et que mon principal boulot c'est l'agrégation. [00:17:22][57.1]

Suroda: [00:17:24] Et, du coup tu m'as dit que tu travaillais là depuis 34 ans c'est ça? [00:17:29][4.9]

Intervenant: [00:17:30] Depuis 88, septembre 88. [00:17:31][1.2]

Suroda: [00:17:33] Depuis 88 d'accord. Est-ce que c'était toujours dans le même poste? [00:17:35][2.0]

Intervenant: [00:17:36] Oui. [00:17:36][0.0]

Suroda: [00:17:37] Toujours le même? D'accord. Donc c'était aussi ta première expérience professionnelle c'est ça? [00:17:43][6.0]

Intervenant: [00:17:43] Tout à fait. [00:17:43][0.0]

Suroda: [00:17:45] D'accord. Et si juste pour être sûr en termes techniques, si j'ai bien compris, parce que juste pour être sûr, si tu peux en parler un peu plus sur ton handicap, tu m'as dit que tu avais eu la sclérose depuis 88 c'est ça? [00:17:59][14.1]

Intervenant: [00:18:00] Dont j'ai la sclérose en plaques depuis 88. Diagnostiquée en 88, j'ai fait plusieurs poussées pendant des années et des années et ça, c'était normal. Le rythme de travail avec l'ancienne responsable qui était quand même fort exigeante. Et puis c'était le début de la maladie et tout ça donc c'était très éprouvant parce que si j'avais une poussée, ça voulait dire concrètement un handicap majeur au moment de la poussée en fait, et donc qui se résorbait. Touchons du bois toujours parce que j'ai toujours bien réagi à la cortisone, mais à un traitement corticoïde qui te mettait... Parce que c'étaient des doses extrêmement 10 fois la normale. Donc c'était par intraveineuse, c'était en clinique, c'était une semaine d'hospitalisation, c'était très très lourd. Et après ça, oui, ton nerf, ton inflammation se résorbait, ok. Mais toi, tu étais marqué mais marqué. Il fallait remonter la pente parce que tu étais comme si

tu étais passé sous un camion. J'étais dans un état, donc ça marchait très bien la cortisone. Mais mon dieu, c'était très très éprouvant. Donc ça, si j'en avais une par an, forcément, s'il me fallait quatre mois pour me remettre. C'est sûr que là, c'est ça mon mi-temps aussi c'est ça tout ça. Tout ça a joué pour adapter mon temps de travail. Maintenant, je travaille trois jours semaine et les trois jours ont été choisis pour faire lundi ou mardi, récupérer le mercredi, retravailler jeudi et vendredi terminé. Donc je ne fais jamais deux jours de suite, sauf le lundi et mardi, mais trois jours pardon, je m'excuse. Je ne fais pas trois jours de suite et le deux jours, c'est vraiment le maximum que je peux faire, donc comme ça après je récupère, et c'est ça qui fait que handicap, oui, dans tout ce que je t'ai dit, donc la lenteur, le manque de discernement, peut-être de compréhension. Je peux avoir des lacunes vraiment cognitives comme ça. Mais et physiquement, forcément, on va pas me demander de déménager parce que c'est souvent ce qu'on fait chez nous, de déménager des trucs ou de bouger des tables et tout ça, on me ménage à ce niveau là. Mais tu me vois, tu ne sais pas dire. Je viens d'aller chez le kiné parce que j'ai toujours des soucis de dos, etc. J'ai une sclérose donc ça ne se voit pas. Si je ne dis rien, personne ne le voit. Et comme je souris tout le temps et que je fais toujours l'andouille, il n'y a personne qui voit cet handicap, donc si les étudiants me voient, personne ne sait, si je le dis pas, personne ne le sait. Sauf que moi, forcément, je ne sais pas suivre comme tout le monde. Et donc, et à un moment donné on me dit "ah tu viens l'apéro?" Parce qu'un apéro est organisé pour la fin de l'agrégation, c'est en soirée. Mais je dis non, je n'y vais jamais c'est en soirée, et soirée parce que simplement si je reprends le train 1 h plus tard, je rentre ici alors j'ai 3 h de trajet, donc énorme. C'est pour ça que mon mi-temps est en trois jours. Aussi c'est parce que j'ai 3h de trajet tous les jours pour aller au boulot, j'habite loin. Et si je reprends le train 1h plus tard, il y a un train toutes les heures, mais moi, j'arrive ici à 8h du soir. En fait quand je rentre, j'ai tout donné de la journée. Tout ce que j'ai donné c'est, je me lève le matin, je pars à 7h d'ici, je rentre à 6h du soir ici, et à 6h je ne fais rien, je ne fais pas mon ménage, je ne fais pas de repas. J'ai organisé tout pour pouvoir réchauffer quelque chose. Je ne vais pas commencer à faire mon repas, à faire un repassage. Je ne repasse plus depuis 20 ans donc de toute façon, depuis les tours, depuis quand c'étaient, mais bon, ça fait un certain temps. Voilà, à l'AWIPH justement à l'assistante sociale qui était venue. C'est une façade, c'est une façade d'être joyeuse, de bonne humeur, toujours bien, parce que là, tous les gens que je vois là, je n'ai pas envie de... J'ai envie d'avoir leur sourire et leur énergie. Je n'ai pas envie d'être autre chose. Mais une fois que je rentre, je ferme la porte et puis basta quoi. Je ne fais rien, et ça, les gens ne savent pas et ne voient pas. Donc ils se disent "bah voilà, rentre à 6h du soir pour qu'elle se fasse sa soirée". Mais rien, parce que je ne sais plus rien faire en fait. Donc l'handicap,

il se voit à ce niveau là. Enfin il ne se voit plus souvent, mais c'est là qu'il se manifeste en fait. C'est dans cette façon de vivre au ralenti, de ne pas faire d'excès. Quand je suis ici, je dors le matin, je peux dormir 12h d'affilée sans problème. Je récupère, je vais me rendormir. Et si je suis en télétravail, je me suis levée un peu plus tard. Je vais quand même m'endormir après le repas. Je sens bien que si je me mets là, hop! je vais partir. Je vais aussi m'endormir. Voilà, j'ai l'impression d'être une pile qu'il faut simplement recharger plus souvent que la normale et donc en ça, se respecter et respecter son rythme. Je peux tout faire en fait, sauf que je le paie au carré après. Voilà pour le handicap qui ne se voit pas, mais qui est là. [00:23:43][343.0]

Suroda: [00:23:44] Merci. Et donc maintenant on va plus parler du coup de l'agrégation, enfin de l'organisation en elle-même. Est-ce que tu dirais que l'agrégation, elle est une adepte à promouvoir la diversité? [00:24:21][3.7]

Intervenant: [00:24:28] Oui, c'est tout à fait maintenant qu'ils ont compris qu'il y a la reconnaissance de l'AVIQ, oui, ils ont l'air de comprendre qu'effectivement X, elle doit faire sa sieste et que ma responsable va dire "Voilà, tu es au calme, t'es chez toi". Il n'y a pas ces 3h de trajet, donc moins de fatigue. Tu es plus rentable, donc elle va dire oui, bien sûr moi je suis d'accord que tu travailles de chez toi parce que je vois la différence et que l'économie d'énergie que je gagne pour pouvoir faire du télétravail est récupérée en qualité de travail. Donc oui tout ça est bien compris. [00:25:05][36.8]

Suroda: [00:25:06] Mais de manière générale, en fait par cette question, je te vais demander si tu sens qu'elle est là pour dire oui, voilà, je suis ouverte à accueillir tout type d'employés. Est-ce que tu dirais ça de l'agrégation? [00:25:19][12.9]

Intervenant: [00:25:24] Tu veux dire s'ils seraient d'accord d'avoir d'autres personnes handicapées? [00:25:35][10.6]

Suroda: [00:25:36] Oui c'est ça, que ce soit handicap ou, par diversité on entend un peu tout type de profil en fait, que ce soit... [00:25:43][6.7]

Intervenant: [00:25:44] Non. [00:25:44][0.0]

Suroda: [00:25:45] Non? [00:25:45][0.0]

Intervenant: [00:25:46] Non, parce qu'ils ont... Je ne parle pas de l'agrégation, qui est juste du secrétariat quelque part et de la communication humaine entre les parties. Mais l'organisation x ? Non, parce que ce qu'on demande c'est des bras, c'est des gens dynamiques, c'est des gens qui peuvent assister à des soirées le lendemain, revenir travailler. Non, moi je pense que dans leur profil, quand ils font

une offre d'emploi, ils sont pas du tout enclins à prendre quelqu'un... Sauf moi, parce qu'ici ils étaient un peu obligés. Mais tu vois bien qu'ils ont dû s'habituer à ce que je sois différente. Mais dans ce que j'entends, non. Parce que moi même, je suis très mal de les voir en train de travailler tout le temps à un rythme à 100 % et que moi je sais pas faire ça. Donc là, non. Donc moi si tu me dis est-ce qu'ils sont pro à accueillir des gens différents? Je dirais non. [00:26:49][62.2]

Suroda: [00:26:50] Ok, merci. Et est-ce que ta supérieure ou tes supérieures, elles ont une connaissance adéquate de ton handicap et de ta situation? [00:26:58][8.5]

[00:26:58] Oui. Et ce sont des scientifiques donc, ma responsable est docteur en sciences. Mon autre responsable a fait des études scientifiques aussi. La moindre des choses, c'est quand même savoir un peu si une personne a une pathologie de voir un peu ce que c'est et de comprendre. On fait quand même beaucoup et je croise les doigts pour qu'on trouve enfin, mais on n'a toujours pas le remède, donc c'est incurable. Donc pour l'instant, on sait limiter les poussées, les intensités. C'est ce que j'ai puis, fêtons ça. 2007, ça nous fait combien d'années ça 2007 et maintenant? ça fait 15 ans, 15 ans sans poussées, 15 ans sans cortisone. Ça, c'est une victoire. Mais c'est l'interféron, c'est les piqûres tous les deux jours. Au moment où j'ai fait les piqûres, c'était de la fièvre, la fièvre comme on ne peut pas imaginer. Après chaque piqûre pour que le corps je crois il réagissait, mais c'était très très dur. Si le lendemain j'avais fait de la fièvre, non. Si j'allais travailler le lendemain, alors que la nuit précédente, j'avais fait de la fièvre, c'était très difficile, mais ça, personne ne le savait. Tout ça vient du traitement et maintenant je n'ai plus de fièvre, ça c'est très bien, et je n'ai plus de poussées, donc ça c'est encore va mieux. Mais c'est un tout. Les poussées étaient aussi provoquées par, je pense, le rythme de travail et la méconnaissance et le refus de se limiter. Moi, je suivais, je suivais, j'arrivais. Ma première fois, j'arrivais. Ma responsable me mettait déjà une pile de bouquins en disant... Je n'étais même pas encore déshabillée, enlever mon manteau, que j'étais déjà en sueur parce qu'il fallait aller chercher les bouquins, les photocopies pour les étudiants qui étaient dans le bas de la ville, j'ai vos copies, on remontait. Enfin moi, je n'arrivais pas à suivre ça, c'est sûr. Je m'étonne pas en fait, maintenant que je n'étais pas bien, parce que c'était beaucoup trop par rapport à ce que je pouvais faire. On m'en demandait beaucoup à ce moment-là. Et une fois que je n'étais pas bien, on dit "mais ça se voit sur ton visage t'es pas bien, tu devrais t'arrêter". Oui, mais c'était trop tard j'avais une poussée effectivement. Donc là, le corps disait stop d'une façon ou d'une autre. [00:29:19][141.0]

Suroda: [00:29:21] Et justement ici, tes collègues, tu penses qu'ils ont une connaissance assez adéquate de ta situation? [00:29:28][6.8]

Intervenant: [00:29:28] Oui, maintenant oui, ils sont tous les scientifiques et c'est difficile à dire parce que en fait, j'ai une collègue qui n'est pas scientifique, qui s'occupe de la compta et elle me dit "Ah mais je connais quelqu'un qui a la sclérose et tout va bien". Ah bon, tout va bien? Le tout va bien ça veut dire que toi, tu fais semblant ou quoi, parce que elle, elle va bien. Mais un cas n'est pas l'autre. Une sclérose n'est pas une autre. Tu ne peux pas comparer ce genre de truc, justement, qui n'est pas comparable. Quand tu as une jambe cassée, tout le monde sait ce que c'est une jambe cassée. Maintenant, une sclérose, ce n'est pas la même chose. Il y a des formes différentes, des intensités différentes. Il y a un passif différent, il y a une réaction à la cortisone. Tout est différent donc. Et là, on te dit "ah oui, je connais quelqu'un qui a, oui et tout va bien". Et là on croit que je n'ai rien quand tu vois, mais elle n'est pas scientifique. Donc peut-être qu'elle n'a pas pris la peine de voir ce qu'était vraiment la sclérose en termes plus médical. Il y a en fait l'envie de la personne, de savoir et l'envie de comprendre. Parce que déjà, naturellement, ils ne comprennent pas. Naturellement, tu peux dire que ils ne comprennent pas. Il faut vraiment qu'ils fassent un effort pour comprendre. Donc ce n'est pas quelque chose qui coule de source, c'est vraiment de part et d'autre. Moi essayer de les informer, d'expliquer. J'ai eu, mais bon, ça c'est plus personnel, mais ça fait partie de mon histoire. Donc je peux le dire et puis de toute façon c'est nominatif tout ça? [00:31:03][95.2]

Suroda: [00:31:05] Non c'est anonyme. [00:31:05][0.3]

Intervenant: [00:31:07] Mais par exemple, la sclérose, c'est aussi au niveau des perturbations au niveau urinaire, donc des pertes urinaires. Eh bien, on a eu une réunion très très difficile dans notre groupe là, pour le moment, c'était Covid, il y a eu des perturbations quand même. Et donc, on a eu une réunion assez violente mais verbale et correcte. Mais moi, j'ai ressenti ça très violemment. Donc il y avait des gens qui n'étaient pas bien dans leurs fonctions, qui voulaient des explications, qui n'en avaient pas. Tout était correct, humaine. C'était pas du tout... Il n'y avait pas de castagne. Mais je ressentais le mal être de tout le monde, je n'étais pas bien. Et je devais aller ouvrir la Bible, donc je suis partie un peu plus vite. Et bien sur le temps que je parte de la réunion où je ne devais pas aller à la toilette. Et le temps que j'arrive à mon bureau qui est à quelques mètres, j'ai senti que ça arrivait. J'ai dit mais qu'est-ce qui se passe? J'ai dit "Ah non non non, mais tu es en rue et tu sens, tu n'as aucun contrôle sur ton corps, tu as 55 ans et tu fais quoi?" En rue, tu as l'impression que tout le monde te regarde. Tu essayes de retenir, tu n'as aucun pouvoir. Et j'arrive en pleurs au bureau où il n'y avait personne puisque les autres étaient là bas. Et puis quand

elles reviennent, elles disent "ça va?" Et j'ai éclaté en sanglots, j'ai dit "Mais non, ça ne va pas parce que moi, je suis sur une autre planète, vous vous disputez pour des trucs d'organisation. Et moi, dans mon corps, je vis des choses très dures". J'ai ressenti toute cette tension. Je ne sais pas expliquer, c'est peut-être dans ma tête, je n'en sais rien. De toute façon, même si c'était dans ma tête, toujours est-il que ça agit sur mon corps et sur mon état. Et donc j'ai dit moi. Et elles m'ont réagi alors en disant "Mais il faut le dire, il faut le dire, on ne savait pas, on ne savait pas". Et donc pour elles, elles me voient toujours souriante et toujours en train de faire le clown de service. Et donc elles n'ont pas imaginé que, physiquement, j'avais des choses en arrière plan, que je devais justement me protéger avec une Tena que je ris toujours en oh mais j'ai ma Tena il n'y a pas de souci comme dans la publicité. Ben oui, mais c'est pas très gai d'avoir une Tena quand tu vois et voilà, c'est des choses comme ça, donc où elles ne se rendent pas compte et donc je dis oui il faut que moi, je dois faire l'effort de communiquer. Et eux, ils doivent faire les efforts de comprendre et de s'ouvrir un peu à cette différence. [00:33:42][154.8]

Suroda: [00:33:44] Et donc, je me doute un peu de la réponse que tu donneras à la question suivante mais, est-ce que tu penses que ici sans un plus elle perçoit de manière adéquate les avantages ou employer des personnes en situation de handicap? [00:34:00][15.8]

Intervenant: [00:34:03] Des avantages? [00:34:03][0.2]

Suroda: [00:34:03] Oui, des avantages ou plus à mon avis dans ce cas-ci des barrières alors? [00:34:07][3.9]

Intervenant: [00:34:07] Oui il y'a aucun avantage, pour eux, il n'y a aucun avantage en fait. Ils ont été obligé de me prendre quelque part dans l'équipe, ils ont dû s'adapter. L'avantage et l'excuse, mais c'est pour l'Unif. Quelque part, elle reçoit une partie de mon salaire, de l'AVIQ. Donc c'est financier de nouveau. Je ne sais pas dans quelle mesure l'unif me garderait si il n'y avait pas de compensation financière de l'AVIQ. Je pense que c'est au moins 40 % de mon salaire qui est payé par l'AVIQ. Donc il y a quelque chose là derrière, outre le fait que les collègues sont d'accord, etc ou pas. Là c'est du concret, mais il faut avouer que tout est une question d'argent et je pense vraiment que si les entreprises, quelles qu'elles soient l'université ou ailleurs, ils n'avaient pas une compensation, une aide pour accueillir un handicapé, ils ne le feraient pas. Ils sont perdants et la rentabilité reste le point d'orgue. Même à l'université, je dirais même à l'unif, quoique que ça soit, tout est une question d'argent et de rendement. Comme dirait mon papa qui n'est plus là. Mais il ne faut pas se faire d'illusions, c'est comme ça, c'est la vie, tout le monde fonctionne avec l'argent. Et s'il n'y avait pas cette aide là, je me sens forte entre guillemets, mais je me sens bien

grâce à l'AVIQ. Vraiment, c'est eux qui me permettent de me sentir bien dans mon travail parce que je les ai eux, derrière moi. Et encore ici, par exemple, j'ai un fauteuil que j'ai récupéré de ma fille qui n'est plus dans la maison, qui a fini ses études et qui est partie maintenant du nid, et je l'ai récupéré, mais ce n'est pas un fauteuil adapté, enfin un siège adapté. Donc, l'ergothérapeute de la ligue qui était venu chez moi puisque il me suit, comme je fais partie de la ligue de la sclérose en plaques. Et donc l'ergothérapeute qui était venue ici pour moi, était venue et elle m'a dit "Vous travaillez là dessus?". J'ai dit oui. Mais elle dit "vous savez, vous avez droit à un fauteuil normalement parce que vous n'êtes pas bien installé pour travailler". Je dis non, je parle du fauteuil, ça, et puis je me lève, enfin c'est vrai je ne suis pas bien installée. Donc l'AVIQ m'accorde un fauteuil pour une somme de 1700 € pour un fauteuil déjà, c'est un fauteuil de roi. Et bien l'université devrait apporter une partie, forcément quand même, puisque c'est mon employeur. Eh bien, ils ne veulent pas. Donc ça veut dire que depuis un an et demi, j'ai droit à un fauteuil, mais parce que l'université doit ajouter 400 €, ça bloque. Alors là, où est l'intégration? Parce que je suis peut-être intégrée, mais dès qu'il faut déboursier un petit peu, dès qu'il faut faire un geste pour... Et l'excuse, j'ai dit aux ressources humaines, j'ai dit Mais qu'est-ce qui se passe parce que ça a été fait, c'est accordé. J'ai l'accord de l'AWIPH qui est quand même pour moi le point d'orgue, enfin le point central. Si c'était un accord, c'est eux qui pourraient dire non, là c'est foutu. Là, ils disent oui, ils disent 1700 €? Et j'ai pas de retour, j'ai même pas de réponse, et ça dure des mois. Moi je dis mais enfin qu'est-ce qui se passe? Et enfin, on me dit après des mois, que ça bloque parce que l'université euh... "Si vous étiez à votre bureau sur place, à l'organisation X, vous l'auriez tout de suite". On dit oui tout de suite, mais parce que c'est du télétravail, alors ça bloque. Parce que dans la convention, il n'est pas noté que, en cas de télétravail, on accorde aux travailleurs un siège ou un confort de travail, non! Voilà, ça, ça bloque. Ça fait maintenant quasiment deux ans avec le Covid que je fais du télétravail le mardi ou quand c'est obligatoire pour tout le monde, où on m'accorde un siège et qu'on reconnaît le handicap d'un côté, mais que l'unif me dit "non, vous êtes en télétravail, donc on ne peut pas vous donner votre siège". Moi je les donnerai bien mes 400 € pour pouvoir un siège convenable. Tu vois c'est à ce moment là, ça semble tellement dérisoire pour l'université de dire non, on ne donne pas ce siège à madame parce que c'est pas noté que, en cas de télétravail, on peut accorder un siège. Enfin donc là, heureusement que il y a la ligue, il y a l'AVIQ et que je me sens pas seule. Mais sinon, qu'est-ce que je fais moi, en fait j'attends, je travaille, je suis mal, mais je vais chez le kiné, je me bousille le dos parce que voilà, je ne dis pas que c'est à cause de ça, mais ça fait partie du truc et que je ne comprends pas. Alors l'unif qui dit "oui, j'intègre les handicapés".

[00:39:06][298.1]

Suroda: [00:39:08] Oui, c'est contradictoire. [00:39:09][1.1]

Intervenant: [00:39:10] C'est limite quand même. [00:39:10][0.7]

Suroda: [00:39:11] Du coup, pour un peu résumer dans ta réponse, on va dire que pour eux le seul avantage c'est l'avantage financier. Donc 40% de ton salaire, mais que les barrières ce seraient en terme de coût supplémentaire. Tantôt tu parlais de lenteur peut être? [00:39:26][14.9]

Intervenant: [00:39:27] Oui, oui de toute façon, ça je le reconnais, je suis beaucoup plus lente à la détente. Il faut répéter plusieurs fois la consigne, il faut que je sois vraiment bien dans mon élément. Donc l'agrégation, je gère parce que je fais ça depuis tellement d'années que ça il n'y pas de soucis. Mais par exemple, la venue de Teams, et tout ça c'est un nouvel outil. J'ai été plus lente pour l'apprentissage que, d'ailleurs regarde, tu m'as communiqué ton lien, je ne savais pas où le mettre ce lien. Donc je t'ai écrit, contacte-moi parce que moi je sais pas où mettre. Les autres apprennent beaucoup plus vite que moi, c'est vrai, mais par exemple ici pour science infuse, on doit préparer des kits. J'ai dû faire des découpages et des trucs vraiment basiques. J'ai dit écoute je fais ça chez moi hop pop pop! c'est fait. Et puis j'aide quand même d'une certaine façon, donc je fais à ma mesure voilà. [00:40:18][51.1]

Suroda: [00:40:24] Et selon toi, la différence c'est pour toi. Est-ce que tu penses qu'il existe des avantages en fait à employer des personnes qui ont un handicap et oui ou non pourquoi? [00:40:34][10.6]

Intervenant: [00:40:36] Tu parles de pour qui alors l'avantage? Ou en général? [00:40:41][4.9]

Suroda: [00:40:42] De manière générale, dont tu peux parler du point de vue de la personne en elle-même comme de l'organisation en fait. [00:40:48][5.6]

Intervenant: [00:40:50] Mais l'avantage de nouveau c'est une question d'acceptation de l'autre, quel qu'il soit, d'accepter sa différence et de voir que même s'il y a une différence, il y a dans toute personne. Toute personne a quelque chose à donner, quel que soit son apport, il peut. Ici, c'est comique parce que dans, je reviens toujours à moi même, forcément c'est le but aussi, mais par exemple, ici, chaque fois qu'on fait des réunions, des journées ouvertes ou des trucs comme ça et qu'on demande de qualifier toutes les personnes de l'équipe. Et chaque fois tu vois on tire des qualités et tout ça, et chacun de dire "Bah voilà, moi je trouve que c'est plutôt comme ça que je la vois". Et chaque fois, c'est boute-en-train, sourire, accueil, joie de vivre, communicative. En fin tout ça, c'est comme ça qu'on me décrit, et je pense que souvent je le dis aussi autour de

moi, j'ai l'impression que je suis faite pour ça. Je crois que si je suis sur terre, c'est aussi pour faire rire les gens, pour les faire sourire, pour les écouter. Il y a un côté social très important qui fait que, voilà peut-être que dans une équipe de dix personnes, s'il fallait une personne qui mette un peu, qui comprenne, qui est fort à l'écoute des autres, qui ressent fort les choses, qui ressent l'état de quelqu'un qui dit oui, ça va, mais en fait, je vois que ça ne va pas. Tout ça, ça apporte un plus dans une équipe quelque part. Et donc même si c'est que ça que j'apporte, je suis fière de l'apporter. Et donc oui, peut être qu'il y a des... Donc je dirais oui l'intégration ça peut être un chemin personnel de la personne qui se dit oui, c'est un étranger, c'est un arabe, c'est tout ce que tu veux. Mais tout compte fait, je m'entends très bien avec. Il a plein de qualités et on voit alors d'autres choses que le premier signe de peau ou de religion. Le monsieur qui fait le ménage chez nous est musulman. Je le connais depuis quinze ans, mais pour moi c'est un ami. Et il m'a fait découvrir que être musulman, être pratiquant, faire le ramadan n'entache en rien les rapports que j'ai avec lui, humains, pour plein de choses, pour les mêmes valeurs, la valeur d'être musulman ou chrétien, les valeurs humaines sont les mêmes, le respect de l'autre, le respect de la vie. Il y a tellement de choses communes et en fait on veut je sais pas très bien quoi. Il y a tellement de possibilités qu'on veut tous nous différencier, mais on reste humain. On va pleurer pour les mêmes raisons. On va être triste si on perd notre enfant, on ressent, on est triste si on perd notre père ou notre mère. Mais on est humain, on a mal au ventre si on a mangé quelque chose qui ne va pas. On est tous identiques en fait, et donc c'est juste accepter que l'autre soit différent. Mais ça permet du coup cet apprentissage, mais il faut le vouloir. Ici dans ce cas ci, intégrer quelqu'un ça force les autres à évoluer, enfin évoluer non, à grandir quelque part, humainement à grandir et soi-même faire son chemin. Mais si t'as pas envie de le faire, tu le fais pas, ça forcément, mais ça te donne une opportunité de grandir. [00:44:37][227.6]

Suroda: [00:44:38] ça c'est sûr. Et du coup, si j'ai bien compris, peut-être tu es au courant des soutiens financiers qui existent de la part du gouvernement pour les changements ou les développements nécessaires à accueillir des personnes qui sont en situation de handicap. Mais si tu penses que du coup l'organisation est au courant de ces soutiens financiers ? [00:44:55][16.6]

Intervenant: [00:44:57] Non, ils ne savent même pas. Ils ne savent même pas parce que lorsque justement il y a eu ce problème de sieste et de temps de sieste où les collègues disaient au fond j'ai 1h pour faire une sieste qu'est-ce que c'est que ça. Mais je dis écoutez les gars, il y a quand même 40 % de mon salaire qui est payé par l'AVIQ. Donc pour les 40 % de mon salaire pendant des années, je peux peut-être faire une sieste de 40 minutes. Elles vont papoter au café pendant 40 minutes, on va rien leur dire, moi je fais une sieste et ça ne va

pas. Donc là, tu dis c'est justement cette aide financière de nouveau qui permet alors de remettre l'église au milieu du village, dire écoutez, je ne prends rien à personne. C'est un droit puisque ça a été versé pour compenser. Les 40 minutes de sieste sont comprises, donc voilà. Et donc là alors, mais elles ne le savaient pas, personne ne le savait en fait. Même ma responsable à la limite, personne ne le sait, sauf moi, parce que voilà et les ressources humaines justement qui sont au courant de cette prime de compensation. J'ai fait une demande expressément, je ne sais plus quand, qui a été accordée. Et donc voilà l'université reçoit et il y a un contrat comme ça entre eux, et d'ailleurs, au moment où j'avais un souci avec ce fameux siège que je n'ai toujours pas. J'ai dit, mais je rêve ou il y a quand même un accord. Non, il y a eu un accord entre l'université et l'AVIQ pour dire que vous êtes reconnu et que vous avez droit. Donc je vois ici dans ce cas de siège qui n'est pas payé. Je vais devoir batailler pour dire mais qu'est-ce qui se passe, comment, pourquoi l'université ne veut pas et quelles sont les raisons? Parce que, en fait, la personne de l'université que j'ai recontactée, une autre que la première personne que j'avais contactée euh... Elle m'a dit "Mais ça ne va pas du tout ça" qu'elle dit parce que si l'AVIQ a donné son accord, l'université doit suivre. Il ne peut pas se permettre de dire non, je ne donne pas. Donc là, il y a un contrat entre eux et donc l'université doit accepter. Mais, pour l'instant, il y a rien qui bouge quand même. [00:47:01][124.6]

Suroda: [00:47:03] Et du coup, est-ce que l'université recrute activement des personnes qui ont un handicap? [00:47:14][10.2]

Intervenant: [00:47:14] Non. [00:47:14][0.0]

Suroda: [00:47:15] D'accord. [00:47:15][0.0]

Intervenant: [00:47:16] Non, pour les raisons que je te dis un tu vois, il faut des bras, il faut de la réactivité, il faut de l'endurance. On fait le printemps des sciences, on travaille, enfin les autres travaillent sept jours non-stop, quelque part pour assurer 10000 étudiants sur le site. Forcément que là tu dois donner... Mais moi à la limite je ne dîne pas comme tout le monde, je mange, j'accueille les gens, je suis toute décalée pendant une semaine. Mais c'est des trucs récurrents donc si c'est pas ça, c'est un autre événement. Et eux, quand ils veulent recruter ce qu'on est en train de faire pour le moment, c'est des gens qui ont de l'énergie, qui sont dynamiques, qui sont volontaires, qui en donnent. Donc, ils ne cherchent pas du tout à engager des gens handicapés, quels qu'ils soient. [00:48:03][46.9]

Suroda: [00:48:06] Et donc du coup, quand tu es arrivée dans l'organisation et que tu as été reconnu avec un handicap, est-ce que

il y avait une certaine pratique qui a été mise en place d'entraide ou quoi que ce soit? [00:48:19][13.5]

Intervenant: [00:48:21] Oui j'ai eu des consignes. Si on a besoin de tout ce qui est effort physique, tout de suite on a dit ok ne fais pas. Euh... Je suis allée à un évènement, j'étais dans le train, j'étais livide. Quand je suis arrivée, j'ai dit écoute je retourne parce que je vois pas ce que je pourrais faire. Je n'ai plus d'énergie pour le faire. J'étais allée au-delà, j'avais essayé. Mais le week-end, je ne fais jamais aucun week-end. Mais comme il y a des permanences, elles aiment bien d'avoir du personnel pour aider et je ne vais pas aider donc là voilà, ça c'est la limite. [00:49:07][46.3]

Suroda: [00:49:14] Oui. [00:49:14][0.0]

Intervenant: [00:49:16] J'ai répondu? Je ne sais pas si j'ai assez répondu. [00:49:17][1.5]

Suroda: [00:49:20] Non c'était parfait merci. Et du coup, comment l'organisation t'a aidé à acquérir les compétences dont tu avais besoin pour accomplir son travail. Est-ce qu'il était adapté à la situation ou pas? [00:49:34][14.1]

Intervenant: [00:49:36] Ben ça s'est fait naturellement. Je veux dire, ce n'est pas qu'ils ont dû s'adapter, mais oui, ils se sont adaptés à mon rythme, ça oui. Concrètement, il n'y a pas de... Enfin j'ai un bureau normal, j'ai un siège normal et à part mon Relax qui traîne dans le coin avec mon plaid. Mais sinon il y a rien d'autre comme adaptation. Tu vois que là, la question n'a pas de sens pour moi, à part le respect du rythme et des efforts que je peux fournir. Sinon, il n'y a pas d'autres adaptations par rapport à un autre handicap ou il y aurait une mise en place de quelque chose ici, ça n'a pas de sens. [00:50:17][40.9]

Suroda: [00:50:18] Donc il n'y a pas de quelconques ajustements ou quoi que ce soit? [00:50:19][1.2]

Intervenant: [00:50:20] Non, non. [00:50:21][0.9]

Suroda: [00:50:23] Tu penses que tu aurais plus en... Comme tu parles du siège, ça c'est quand même un ajustement qui est quand même nécessaire, c'est ça? [00:50:29][6.6]

Intervenant: [00:50:30] Oui, mais c'est l'UNIF, ce n'est pas ma responsable. Donc, ma responsable est tout à fait d'accord. C'est l'UNIF qui doit fournir un siège à son employeur, ici l'organisation X n'a rien à voir là dedans. Elle était même pas au courant de toutes mes démarches, donc elle n'a pas de pouvoir à ce niveau là. Ce n'est pas ma responsable qui va dire, oui, tu as besoin d'un siège, ça vient de plus haut, soit c'est accordé, soit ce n'est pas accordé, mais ça

ne dépend même pas... D'ailleurs, ça ne dépendait même pas de la personne de la RH. Elle dit, ça se discute de plus haut. C'est un accord qui n'est pas en instance qui doit être fait, mais ce n'est pas les petits qui décident. [00:51:16][46.0]

Suroda: [00:52:09] Et comment jugerais-tu l'équilibre entre les performances que tu fournis à ton boulot et ton salaire? [00:52:17][7.4]

Intervenant: [00:52:20] Je n'ai pas compris ta question. [00:52:20][0.6]

Suroda: [00:52:22] De comment tu jugerais l'équilibre par rapport aux performances que tu donnes au travail et le salaire que tu reçois? Donc est-ce que ton salaire est bien lié à ses performances bien sûr en tenant compte de tes limitations de ton handicap? [00:52:37][14.4]

Intervenant: [00:52:41] Je ne me suis jamais posée la question. En fait déjà, je touche des sous tous les mois, je suis bien contente. J'ai toujours ressenti, ce n'est pas la même question je vais encore bifurquer. Mais j'ai toujours ressenti le fait de m'engager alors que la responsable savait que j'avais la sclérose. Elle ne savait même avant moi, parce ce que j'ai déclaré les premiers symptômes quand j'ai été engagé parce que j'étais stressée, parce qu'on me demandait beaucoup etc. Donc elle savait ce que c'était cette maladie, et elle l'a su d'après mes symptômes avant moi. Et quand j'ai été diagnostiqué en 88, quand j'ai été engagé, c'était tout en même temps. Elle a dit "Je m'en doutais que c'était ça". Donc malgré tout, deux ans plus tard, en sachant que je faisais des poussées, je n'étais pas bien. Elle m'engage donc je deviens employée à l'université vraiment, sinon, j'étais sous contrat extérieur. Et là, j'étais redevable, je me disais on m'engage alors que je ne suis pas bien, c'est quand même fou, je disais merci. Et j'ai toujours remercié très fort, peut-être pas en paroles, mais moi j'étais vraiment redevable d'avoir été engagé malgré tout. Je me suis toujours sentie inférieure et heureuse d'avoir ce travail. Donc ici, dans ta question, on me paye? Oui, mais pour moi, c'est déjà bien. On m'aurait donné moins, je disais oui quand même. Parce que comme quelqu'un qui dit merci, c'est déjà bien qu'on me paye. Et en plus, j'adore ce que je fais. C'est vrai que parfois, quand c'est des journées qui coulent de tout va bien, etc, je ne suis pas fatiguée, j'arrive le lundi matin en forme, j'ai fini ma journée et je dit quand je pense qu'on me paye pour faire ça, donc tellement le plaisir est là de travailler. Donc c'est au niveau pécunier, évidemment c'est super important, mais je ne suis pas en train de calculer, je fais tel effort, je suis payée pas assez. Pour moi, je suis heureuse. Se satisfaire de ce qu'on a c'est déjà, avec la sclérose aussi quelque chose qu'il faut apprendre. Tu te lèves le matin, tu as déjà rien, tu as tout qui fonctionne, c'est déjà le bonheur. C'est des choses que les gens ne réalisent pas. Mais tu marches dans la rue,

je suis heureuse, je souris. Pourquoi? Parce que je marche, et je monte la rue et je vais travailler, ça c'est un bonheur pour moi. Donc en fait, tout me rend heureuse parce que tout est précieux et c'est un cadeau à chaque fois en fait. Et les gens ne réalisent pas ça, ne réalisent pas avoir un sourire comme le tien, un visage radieux, la jeunesse. Même si ta thèse ne va pas, même si tu as des emmerdes, même si c'est quoi qui se passe, tu as ta vie, tu as ta jeunesse, tu as tes études. Alors oui, tu as vu la guerre ailleurs, tu as vu les catastrophes partout, les gens qui deviennent complètement fous, les fusillades, les inondations, le climat le machin. Mais oui évidemment, mais quand on regarde ce qu'on a, on a que du bonheur nous, on ne peut pas se plaindre. C'est même gênant de se plaindre. Tu ne vas pas pouvoir dire mon Dieu, oh là là, il fait moche aujourd'hui, il pleut. Oui, il pleut, la nature a besoin d'eau. Moi, ça me dépasse tous ces gens qui se plaignent pour rien parce que on n'a pas le droit de se plaindre on a tout. Tu as des gens qui souffrent et là tant tu ne souffres pas et tant que tu n'as pas mal dans ton corps ou dans ton cœur parce que tu perd un être cher. Pourquoi se plaindre?
[00:56:24][223.4]

Suroda: [00:56:27] C'est une très belle manière de voir les choses.
[00:56:30][3.3]

Intervenant: [00:56:31] Mais oui, tu vois que tout le monde n'a pas ça. Et c'est un vrai cadeau aussi de voir les choses positivement et d'apporter ça aux autres aussi parfois qui disent oh la la, et puis toi tu arrives. Oh ben oui, c'est vrai, toi, tu vois toujours. Mais oui, mais c'est une façon de m'en sortir certainement aussi de se dire, je ne peux pas faire comme les autres, mais j'ai déjà beaucoup, c'est très bien. Sauf mon siège quoi. [00:57:00][28.7]

Suroda: [00:57:03] Ici, il existe des formations au sein de l'organisation pour sensibiliser les autres à la situation de personnes qui ont un handicap? [00:57:13][9.9]

Intervenant: [00:57:15] Non. [00:57:15][0.0]

Suroda: [00:57:15] Non? D'accord. Et donc, je t'ai déjà posé la question, je vais te la reposer pour être sûr, est-ce qu'il y a quand même une personne ou une équipe qui est chargée de créer un environnement de travail inclusif? Non plus? Ok. Et est-ce qu'elle te donne, enfin l'organisation suffisamment d'opportunités afin de faire entendre ta voix ou tes recommandations pour un justement améliorer?
[00:57:43][28.0]

Intervenant: [00:57:46] Oui, vu l'âge maintenant, j'ose peut-être dire des choses que je n'aurais pas dit jeune. Mais ce n'est pas que l'organisation, quand tu dis organisation dans ta question ici c'est tellement dix personnes. Donc oui, ma responsable me donne l'occasion

de m'exprimer comme je veux. Maintenant, ça n'a pas beaucoup de... Enfin oui, j'ai la possibilité de dire mais il n'y a pas grand chose à dire non plus, à part respecter. [00:58:16][30.3]

Suroda: [00:58:19] C'est ce que je disais. Est-ce que elle te pousse justement à communiquer ou à donner ton avis? [00:58:25][5.8]

Intervenant: [00:58:27] Non, elle ne pousse pas. [00:58:28][0.7]

Suroda: [00:58:28] Cela doit venir de toi en fait, c'est ça? [00:58:30][1.2]

Intervenant: [00:58:30] Oui, oui. [00:58:30][0.3]

Suroda: [00:58:31] Ok. Et du coup, comment elle gère à maintenir un environnement de travail adapté pour toi? [00:58:40][8.7]

Intervenant: [00:58:44] Elle ne gère rien du tout. [00:58:44][0.0]

Suroda: [00:58:47] C'est toi qui doit venir? [00:58:47][0.8]

Intervenant: [00:58:54] Oui. [00:58:54][0.0]

Suroda: [00:58:54] Du coup, ma question suivante c'est, est-ce que tu as des sessions d'évaluation? [00:58:57][2.8]

Intervenant: [00:59:01] évaluation du travail? [00:59:02][1.1]

Suroda: [00:59:03] Oui. [00:59:03][0.0]

Intervenant: [00:59:04] Oui. [00:59:04][0.0]

Suroda: [00:59:04] C'est pour toi ou comme pour les autres employés, donc vous avez un système d'évaluation? [00:59:08][3.2]

Intervenant: [00:59:09] Oui. [00:59:09][0.0]

Suroda: [00:59:09] Et j'imagine que vous déterminez par exemple les objectifs pour l'année? [00:59:15][5.2]

Intervenant: [00:59:15] Oui. [00:59:15][0.0]

Suroda: [00:59:15] Est-ce que tu joues un certain rôle en fait dans la détermination de ces objectifs? [00:59:22][6.4]

Intervenant: [00:59:26] La question n'est pas claire. [00:59:26][0.7]

Suroda: [00:59:28] Est-ce que tu joues un rôle? Est-ce que tu peux décider voilà ça c'est mes objectifs ou j'aimerais plus pour me concentrer dessus? [00:59:37][8.7]

Intervenant: [00:59:38] Oui, ça c'est très convivial et c'est non formel. Tu discutes, tu dis ce que tu fais, vers quoi tu voudrais faire, ce que tu voudrais faire ou pas faire si tu as des problèmes. Le dialogue est super important et tout à fait possible librement chez nous. Ça oui, pas de soucis à ce niveau là. [00:59:58][20.3]

Suroda: [00:59:59] Et tu perçois une différence dans ce système d'évaluation là, donc dans ces échanges que ce soit entre toi et les autres employés? [01:00:07][8.1]

Intervenant: [01:00:09] Je ne sais pas comment se passe les autres peut-être, mais je vois mal ma responsable être différente de ce qu'elle est, comme je la connais. Donc je pense qu'elle va aborder la personne, chaque personne en connaissance de cause. Mais non, je pense pas qu'il y a de différence à ce niveau là. [01:00:27][17.5]

Suroda: [01:00:29] Et ici, est-ce que tu devrais évoluer dans le terme d'évolution de carrière? [01:00:36][6.9]

Intervenant: [01:00:38] Je sais que je suis au bout. Donc j'ai eu une dernière promotion il y a quelque temps, deux ou trois ans je pense. Mais par exemple, pour évoluer encore au niveau de la fonction, il faudrait alors, je pense, repasser des examens et augmenter ce que je fais comme toujours. Forcément, si tu obtiens un grade supérieur, c'est que tu as une fonction différente ou une fonction que tu apportes un plus dans ta carrière. Et moi là, franchement, j'ai aucune envie non plus d'accepter autre chose. Comme je n'ai pas envie d'accepter d'autres fonctions et de m'investir dans d'autres choses, ça va me perturber. Ça va me demander des efforts pour gagner un peu plus, oui peut-être, mais je vais hyper dans mon rythme de vie, dans ma qualité de vie, en fait d'être bien dans ce que je fais. Je vais m'occasionner du coup un stress supplémentaire. Or le stress dans mon cas en tout cas, est hyper nocif. Donc, je ne vais pas chercher à gagner un peu plus et donc à faire une formation supplémentaire pour acquérir d'autres compétences. Mon objectif est de travailler le plus longtemps possible. Donc il y a déjà 34 ans de carrière. On m'aurait dit ça à 20 ans qu'on me disait que j'ai la sclérose. Je n'aurais jamais imaginé que je puisse travailler jusqu'à 34 ans plus tard, que je sois encore aussi bien. Donc pour moi, c'est ça l'objectif de ma carrière. On me l'avait déjà demandé il y a une dizaine d'années parce que justement, quels étaient mes objectifs. Et j'ai toujours répondu, c'est vraiment de travailler le plus longtemps possible. Donc pour travailler le plus longtemps possible, je pense qu'il ne faut pas m'ajouter en plus quelque chose pour gagner un grade en plus. Voilà au niveau carrière, je sais que je suis au bout financier aussi. Mais si je fais ça pépère jusqu'à la fin, moi je serais déjà heureuse. Parce que c'est plus qu'un gagne pain, c'est vraiment toute une vie sociale pour moi. Et donc c'est justement pas du tout de ma carrière, c'est pas que je m'en fous, mais je n'ai jamais été carriériste. J'avais autre chose dans

la vie que ça, que d'avoir une fonction ou des responsabilités je n'en veux pas. Donc non, je reste comme ça. [01:03:19][160.8]

Suroda: [01:03:20] Du coup, il existe bien des opportunités à évoluer, mais c'est sur des formations, c'est ça? [01:03:27][7.1]

Intervenant: [01:03:28] Oui. Je suis au bout, et si je veux avoir une augmentation, il faut augmenter la difficulté de ton travail. Tu dois avoir d'autres compétences et donc il faut s'investir et tout ça est là. Je n'ai pas envie, tout simplement. [01:03:46][19.0]

Suroda: [01:03:48] Et donc du coup, tu as quand même une évolution de carrière avant, je veux dire, tout au long de ta carrière? [01:03:54][5.9]

Intervenant: [01:03:55] Oui tout à fait? J'ai suivi l'évolution normale de tout le monde pour augmenter de salaire ou de grade. [01:04:07][12.2]

Suroda: [01:04:10] D'accord. Donc on va rentrer dans la partie où je vais plus te demander toi, par rapport à ton sentiment d'inclusion, d'intégration, etc. Où tu parles vraiment de ton ressenti, de comment tu ressens les choses de manière très ouverte. Et donc la question c'est comment tu décrirais la relation que tu as avec tes responsables? [01:04:29][19.7]

Intervenant: [01:04:30] Très bonne. [01:04:31][0.2]

Suroda: [01:04:32] Dans quelle mesure tu penses qu'elles sont sensibles et compréhensibles vis-à-vis de ton handicap? [01:04:41][8.5]

Intervenant: [01:04:42] Oui, elle est très bonne aussi. Les deux responsables sont excessivement ouvertes et compréhensives et respectueuses, sans hésiter ça. C'est par rapport aux collègues que c'est plus difficile. [01:04:53][10.3]

Suroda: [01:04:54] Justement c'était ma question, et du coup par rapport aux collègues comment tu dirais qu'ils sont... Enfin dans quelle mesure ils sont sensibles, compréhensifs, comment tu décris ta relation avec eux? [01:05:03][9.2]

Intervenant: [01:05:03] Mais tout dépend de la personne de nouveau, il y a des personnes très compréhensives, qui sont très aidantes, très entourantes, très compréhensives. Et d'autres beaucoup plus froides et qui n'ont pas l'air de réaliser. C'est plus dur parce que tu dis comment je dois de nouveau prouver que je suis pas bien, etc. Mais ça dépend comme tout être, nous c'est vraiment une petite équipe, mais on dirait une petite société parce que t'as vraiment de tout. Tu as ceux qui sont vraiment là, qui sont souriants et donc, d'autres qui

sont indifférents, d'autres qui vont pas y croire. Donc en fonction de ça, tu vis comme tu peux. Tu es content d'avoir les autres qui sont contentes. S'il y en a deux, pas trois mais deux qui sont extrêmement positives avec toi. Une qui est bof, l'autre qui est plus indifférente. Voilà tu fais ce que tu peux avec chacune d'entre elles. [01:06:14][70.5]

Suroda: [01:06:15] Merci. Et pour toi quelle est ton impression sur ton niveau d'adaptation au travail? Donc, est-ce que tu as un sentiment de disposer de tout ce dont tu as besoin pour développer ton plein potentiel? [01:06:30][14.4]

Intervenant: [01:06:30] Oui, ça oui. [01:06:31][0.1]

Suroda: [01:06:33] Tu dirais que tu t'adaptes bien, tu sais que tu peux bien t'adapter, tout est mis en place. [01:06:43][9.3]

Intervenant: [01:06:43] Oui. [01:06:43][0.0]

Suroda: [01:06:43] Justement quel est ton sentiment dans le fait d'être bien intégré dans l'équipe? [01:06:47][4.7]

Intervenant: [01:07:02] Oui, mais bonne, puisque globalement c'est bon. Tu as les personnes qui sont chouettes et qui comprennent etc, et tu sens que ça vient du cœur. Et tu en as d'autres qui comprennent peut-être moins mais qui font l'effort. Donc l'intégration est très bonne par rapport à d'autres personnes ou d'autres équipes. Je parie que vraiment je suis très bien, il n'y a pas de soucis de se sentir mal intégré. Pas du tout. [01:07:30][28.7]

Suroda: [01:07:32] Donc tu te sens bien intégré? [01:07:32][0.5]

Intervenant: [01:07:33] Oui. [01:07:33][0.0]

Suroda: [01:07:34] Et tu disais que ça dépend, par rapport à d'autres équipes. Donc j'imagine que dans d'autres équipes, tu te serais pas bien intégré, c'est ça? [01:07:42][7.7]

Intervenant: [01:07:42] Ah c'est certain, par exemple, je dois avoir l'autorisation de la faculté des sciences pour pouvoir continuer à avoir un jour de télétravail. Et elle m'a répondu "Je ne vois pas très bien comment tu peux accueillir à science infuse si t'es chez toi". Ben je dis oui, effectivement, mais on s'est organisé parce que je travaille trois jours. Donc si j'ai un jour de télétravail, c'est quand même deux jours de présence. Et si on s'organisait pour recevoir justement les gens le jeudi et le lundi. Et après le coup, j'ai dû répondre un peu plus, en revendiquant quand même le fait que ça m'évitait 3 h de trajet, avec la situation connue de mon état de santé. J'ai dû le noter parce que j'ai dit, elle ne sais pas ou quoi, donc je ne savais même pas si elle était au courant. Donc je me dis

je vais quand même lui dire et puis oui, effectivement, on en reparle, on va se voir avec mes responsables et elle. Et là, je pense qu'effectivement elle va dire oui. Mais tu voyais bien qu'au départ, donc c'est vrai que ce n'est pas partout comme ça. Tu as des gens qui sont hyperactifs, hyper concentrés, boulot, boulot, boulot et carriéristes. Et là, ils comprennent pas pourquoi quelqu'un veut faire un peu de télétravail. Donc oui, c'est certain que dans d'autres équipes ça devrait poser problème. D'ailleurs, ce n'est pas pour rien que dans cette équipe là, justement, là où je dois avoir mon accord, il y a deux personnes qui sont en burn out et parce qu'elles ne suivent pas le rythme de la personne qui vient de s'installer comme responsable et qui en demande, qui en demande, et les gens ne sont pas nécessairement en possibilité de répondre. Donc s'il y a deux burn out comme ça, on va dire oh la la. Donc je vois qu'en fonction de la personnalité, de l'énergie qu'elle a, ceux qui sont plus lents ou différents sont aussi différents forcément. [01:09:46][123.5]

Suroda: [01:09:52] Ma question c'était dans quelle mesure penses-tu que ta singularité, tes compétences et ta personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de là où tu travailles? [01:10:14][21.8]

Intervenant: [01:10:17] Dans quelle mesure? Je ne comprends pas de nouveau ta question. Je ne sais pas si c'est moi qui ne comprend pas ou si c'est, répète-là ou redis-là. [01:10:28][11.0]

Suroda: [01:10:30] Donc, dans quelle mesure penses-tu que ta singularité, tes compétences, ta personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de l'organisation? [01:10:40][9.7]

Intervenant: [01:10:46] C'est ça qui est bizarre. Dans quelle mesure? Donc oui, elle est reconnue, c'est une force. Ma responsable en est consciente et voilà. Tu vois ce que je veux dire, tu me dis dans quelle mesure. Elle est reconnue comme une force. Maintenant dans quelle mesure, je ne sais pas quantifier. [01:11:09][23.1]

Suroda: [01:11:11] Tu me disais que ta responsable savait aussi que c'était une force, c'est ça? [01:11:14][3.2]

Intervenant: [01:11:15] Oui, elle utilise, sens sans être péjoratif, elle utilise mes compétences humaines et relationnelles en sachant, en l'utilisant vraiment comme un plus. Donc pour moi, du coup, c'est reconnu et c'est utilisé à bon escient. [01:11:36][21.8]

Suroda: [01:11:41] Désolée. Si tu veux une petite pause ou quoi que ce soit, parce que je sais que l'entretien est assez long, ne t'hésites pas. [01:11:48][6.4]

Intervenant: [01:11:50] 10 h 15. Tu vois, je savais déjà que j'allait durer plus longtemps que les gens habituels. Je vais juste regarder

parce que j'ai ma responsable qui m'a dit quelque chose et je voudrais juste voir ce qu'elle me dit parce que si elle m'appelle pour me parler, je vais pas attendre. [01:12:04][14.5]

Suroda: [01:12:05] Oui, biensûr. [01:12:05][0.0]

Intervenant: [01:12:06] On peut faire deux choses en même temps, je pense ici. [01:12:08][1.9]

Suroda: [01:12:09] Oui. [01:12:09][0.0]

Intervenant: [01:12:29] Je vais lui répondre après, ça va. Elle me demande quelque chose, il faut que je réponde, mais que je réponde en sachant ce que je dois dire. Donc je vais attendre d'avoir fini. [01:12:38][9.2]

Suroda: [01:12:40] Il ne me reste plus que deux petites questions. Voilà donc ici c'est des questions plus un peu d'ordre général. Donc là ce n'est plus la où tu travailles, ce n'est plus tout ça, c'est vraiment pour toi. Selon toi, comment évoluent les pratiques RH justement destinées aux employés qui ont un handicap? Pour toi comment elles évoluent, les pratiques RH dans la société? [01:13:01][20.5]

Intervenant: [01:13:03] À mon avis, lentement, ça évolue, oui, mais lentement. Parce que en 30 ans ici, je n'ai pas vu grand chose de différence en fait. Oui puisque j'ai un recul de 34 ans entre le début et maintenant. La RH, je n'en avais même pas entendu parler pendant 30 ans. C'est les quatre dernières années, peut-être parce qu'on a eu le, j'étais vraiment pas bien pendant le Covid etc, j'ai perdu mon papa, enfin tout ça était un peu lourd. Et donc on m'a dit, oui il y a quelqu'un en RH qui peut être contacté. Donc je l'ai contacté, j'ai dit ça ne va pas et on a discuté un peu, puis c'est tout. Et c'est cette personne là qui justement s'occupe du siège. Donc voilà, j'ai eu un contact en 30 ans pour la RH, donc pour moi la RH, le personnel normal sans soucis, tout ça la RH, ils connaissent pas. La RH c'est peut-être quand il y a un souci que tu n'es bien, tu veux changer de boulot. Mais moi, je suis constante depuis 34 ans, c'est le même boulot, la même fonction. La RH je n'ai pas eu spécialement besoin, sauf pour le siège. [01:14:11][68.1]

Suroda: [01:14:12] Et Elle devrait un peu évoluer quand même pour un petit peu prendre en compte aussi à la situation des employés qui ont un handicap ? [01:14:28][15.5]

Intervenant: [01:14:30] Oui, mais ce que tu fais déjà est bien, c'est-à-dire, aller au devant et interroger les personnes et voir le manque. Qu'est-ce qui manque? Quels sont leurs soucis? Ce qu'ils rencontrent comme difficultés? Et du coup, informer dans la formation des ressources humaines. Oui, c'est tout un boulot en fait d'évoluer. Mais évoluer, forcément quand même. Je pense que ça, ça évolue. Ça me

semble logique d'être... Si tu compares, toi qui es à l'UNIF, oui, mais pour voir les différentes entreprises. Mais qui dit l'université dit déjà, je suis dans un milieu privilégié où l'écoute, le dialogue sont déjà importants. Tu as une qualité d'écoute et d'encadrement qui est quand même au-delà de ce que le quidam peut vivre dans d'autres sociétés, entreprises je veux dire. On est déjà dans un milieu favorisé ici. Donc on a déjà cette facilité d'être écouté, d'être compris, d'avoir des formations de trucs non-violents, de ci de là. Tu es déjà dans un cadre tellement privilégié que forcément, tu te dis que ça doit être bien pire ailleurs. Moi, ce que je veux dire, je me sens déjà tellement bien d'être dans ce milieu-ci, que pour moi, ce qu'on fait ici ça pourrait s'améliorer, mais c'est déjà pas mal. [01:16:20][109.8]

Suroda: [01:16:25] Et pour toi, que pourrait être fait pour justement améliorer la situation des personnes ayant un handicap, et là c'est vraiment générale donc que ça soit au travail ou dans d'autres milieux? Pour la société en général. [01:16:37][12.2]

Intervenant: [01:16:41] Les écouter. Ecouter simplement, aller à la rencontre des gens et boire, voilà. Je ne sais pas. Je ne sais pas parce que ici, c'est...Bref, je dirais les écouter, et voir quelles sont les demandes et les plaintes des gens et pouvoir chercher un moyen de répondre à solutionner leurs soucis en fait. Mais, je ne sais pas quoi d'autre te dire. [01:17:16][35.7]

Suroda: [01:17:19] Mais non, c'est parfait. C'est de très bonnes réponses. Mais c'est vrai que c'est utile d'avoir cette discussion pour ouvrir les mentalités des personnes. Il y a des études qui existent ça fait un petit bout de temps que c'était déjà prouvé que les employés qui ont un handicap sont en fonction de quelle place on va les mettre ou quoi que ce soit, peuvent être même plus performants que les employés qui n'ont pas d'handicap. Il y a aussi pas mal d'avantages qui ont été prouvés. Par exemple, ils sont moins absents au boulot vu qu'ils sont plus motivés. Donc c'est des choses que je pense que les personnes ne sont pas au courant et donc du coup, il y a beaucoup de préjugés encore qui existent face à ça. [01:17:58][38.9]

Intervenant: [01:18:00] Mon but, c'est d'aller travailler, je m'y accroche. Autant j'aime les congés comme tout le monde, mais autant je n'aspire pas à être pensionné. Je ne me dis pas "oh j'ai envie de ne plus travailler". Il y a des gens qui rêvent de ça, qui vont avec des pieds de plomb au bureau, et qui disent "Oh la la je vais travailler". Moi, c'est un plaisir tous les matins, donc ça veut dire que mon envie est de bien faire. Tous mes responsables vont te le dire, tout ce que je fais, même si j'ai mis du temps à comprendre tout, même s'il y a des lacunes. Mais la volonté de bien faire est là à 100%. Donc, cette envie de faire et d'aider, elle est là, et en fonction de mes possibilités. Mais comme tu le dis, je vais le faire

avec cœur et avec peut-être plus d'entrain que quelqu'un qui n'en a rien à cirer et qui fait parce que il faut faire. Donc là, c'est vrai que je te rejoins dans le sens où on a envie de montrer qu'on est capable et que ce qu'on fait, on le fait bien. Et ce que j'essaie de faire, je le fais au maximum. C'est vrai que quand je suis en télétravail, je travaille même plus que quand je suis au bureau. Parce que à 8 h moins 20 à 9 h moins 20, je suis devant mon ordi, je termine à 4 h mais entre temps, j'ai parlé à personne. Tandis que, au bureau, c'est à gauche, à droite, tu prends un café, c'est oui et non. Tu perds vite 1 h sans problème. Ici, je ne les perds pas parce que je n'ai personne, je prends ma tasse devant mon ordi et c'est tout. Donc je perds moins de temps, quand tu pars à moins 10, tu vas à la toilette, tu prends tes affaires et tout, et tu perds un quart d'heure ici, je ne les perd pas. Quand tu fais le compte, j'ai plus de temps de travail ici que au bureau. Et si tu dis ça à quelqu'un il ne va pas te croire. Mais moi, je suis très scolaire, je vais le faire. J'aurais bien trop peur que si quelqu'un m'appelle comme ma responsable le fait maintenant. C'est bon qu'elle voit que je suis en Teams, je suis occupée, mais sinon, elle pourrait se dire "mais qu'est ce qu'elle fait, pourquoi est-ce qu'elle ne me répond pas?" Et là, je suis toujours au taquet pour répondre à tout le monde, tout de suite. Et donc j'ai une volonté aussi de prouver que je suis capable, ça oui. Mais peut-être plus que quelqu'un d'autre qui va dire "moi je réponds pas, je vais dire ok j'étais occupée". Tandis que moi je n'ai pas envie de ça, je veux prouver que effectivement. [01:20:24][143.9]

Suroda: [01:20:25] Mais aussi je pense que c'est important le fait que les organisations mettent aussi tout en place pour que vraiment les personnes se sentent vraiment partie comme les autres employés en fait, qu'il n'y ait cette distinction. Et enfin je dirais, ton siège, je suis de son côté aussi. Tu as tout à fait droit de santé au travail ou au boulot, quand même tu travailles pour l'UNIF. Et je pense aussi que même si c'est... Moi, quand j'entends ça, pour moi, honnêtement c'est les petites d'excuses qu'on va te donner. Oui, c'est parce que c'est pas dans la convention, mais la convention n'a pas été signée avant le Covid, et le Covid il y a eu la nouveauté du télétravail. Donc tout ça, c'est nouveau aussi, enfin je veux dire c'est dans tes droits aussi. [01:21:04][38.6]

Intervenant: [01:21:07] Ben oui, je vais continuer. Mais c'est la seule chose qui m'a attristée parce que jusqu'à présent, je valorisais, j'avais même dit à la Ligue de la sclérose parce qu'il demandait si l'employeur était bien par rapport à la maladie, etc. Et j'avais dit oui, effectivement, tout est bien ici. Et puis je me suis rendu compte, j'ai été déçu en fait de leur réaction parce que je fais toujours des économies. Forcément, avec un mi-temps et toute seule, je dois faire attention à ce que je fais. Et je dis, mais on peut même prendre un siège moins cher, moi, je ne veux pas spécialement un spécial spécial. Et alors, on me dit en riant "Non, non, c'est pas

ça, c'est parce que ce n'est pas dans la convention", donc ils ne veulent pas comme ça. Mais la dame, très gentille m'a dit "J'aimerais bien que ça soit fait pour tout le monde. Donc laissez moi un peu de temps pour que je réunisse les autorités et toutes les personnes concernées pour qu'on acte ça et que les autres personnes qui sont peut-être dans votre cas n'aient pas les mêmes soucis que vous pour que ça serve à quelque chose" que depuis un an et demi je trime pour les avoir. Et donc cette personne, je dis oui, bien sûr, j'ai bien compris si elle voulait réunir la RH, toutes les autorités qu'il fallait. Il fallait du temps et donc c'est les vacances. Mais j'avais une écoute et ça déjà ça faisait du bien parce que je lui dis merci madame, merci beaucoup, mais elle dit "ne me dites pas merci avant d'avoir votre siège". Mais je dis merci pour le fait d'entreprendre quelque chose et de vouloir faire quelque chose. Elle dit merci, du coup elle m'a remercié, je lui ai dit merci pour tout. Mais non, je suis vraiment pas à plaindre du tout, je suis bien dans mon travail et il y a bien pire. Donc tout va bien. [01:22:56][109.4]

Suroda: [01:22:57] Mais c'est super. Donc du coup ça marquait la fin de l'entretien ici. [01:23:01][3.9]

Intervenant: [01:23:03] D'accord, ok. [01:23:03][0.1]

Suroda: [01:23:03] Je suis fière de ton énergie positive, ton mental d'acier. Enfin je te souhaite beaucoup de succès, beaucoup de bonheur. [01:23:11][7.3]

Intervenant: [01:23:12] Et surtout un siège. [01:23:12][0.1]

Suroda: [01:23:13] Surtout un siège aussi oui, n'hésite pas à m'envoyer un mail une fois que tu auras ton petit siège. [01:23:18][4.5]

Intervenant: [01:23:19] Je te dirai coucou, et alors tu termines quand ta thèse, tu es en début ou en fin? [01:23:24][5.6]

Suroda: [01:23:26] Je suis en plein milieu ici, donc du coup j'interroge plein de personnes. J'espère avoir fini à temps pour cette session ci pour en août. [01:23:32][6.7]

Intervenant: [01:23:50] Bonne chance alors, parce qu'il y avait toute la rédaction et tout ça. Tu es bien avancée? [01:23:54][4.4]

Suroda: [01:23:57] Oh oui. [01:23:57][0.3]

Intervenant: [01:23:58] Mais oui, je serais curieuse de la lire aussi. Mais ça, ça sera peut-être accessible. Tu la déposes à Namur? [01:24:04][5.8]

Suroda: [01:24:05] Oui, voilà. [01:24:05][0.0]

Intervenant: [01:24:06] Parce que, via la bibliothèque ou quoi, il y a peut être moyen. [01:24:08][2.4]

Suroda: [01:24:10] Je peux te l'envoyer directement ici une fois que j'aurais terminé. [01:24:10][0.1]

Intervenant: [01:24:12] Mais si tu as une version électronique, moi je veux bien. Parce que ça m'intéresserait justement de voir un peu les personnes que tu as contactées. Le rôle de la RH, justement, c'est tout un travail. Oui, moi je serais intéressée de lire c'est sans problème. Si tu peux me l'envoyer, ça serait super. [01:24:29][16.7]

Suroda: [01:24:30] Mais bien sûr, alors je t'enverrai avec un grand plaisir. [01:24:33][3.0]

Intervenant: [01:24:33] OK, c'est parfait. Je te souhaite plein de bonnes choses aussi. Et puis si jamais tu avais d'autres trucs en dernière minute, tu peux me rappeler il n'y a pas de soucis. [01:24:43][9.6]

Suroda: [01:24:43] T'es super gentille, merci beaucoup pour tes réponses aujourd'hui et pour ton temps. [01:24:46][2.9]

Intervenant: [01:24:47] Allez, que tout aille bien pour toi. [01:24:50][3.2]

Suroda: [01:24:51] Merci toi aussi, bonne journée. [01:24:51][0.4]

Intervenant: [01:24:52] Aurevoir. [01:24:52][0.0]

Suroda: [01:24:53] Aurevoir.. [01:24:53][0.0]

Employee 3 - 05/07/22

Suroda: [00:00:01] Pour être dans le contexte, je suis étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur. Je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc concrètement, l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Aujourd'hui je vous poserai des questions concernant les différentes pratiques RH qui existent au sein de votre organisation, ainsi que l'impact sur

vosre sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer 45 minutes, ça peut aller au dessus de là ça dépend vraiment, on verra bien. Donc je vous informe juste que vous êtes vraiment libre de répondre ou non à chacune des questions, et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment. Y'a t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude? [00:01:00][59.5]

Intervenant: [00:01:06] Après elle va aller où cette étude? [00:01:07][1.1]

Suroda: [00:01:09] C'est juste dans le cadre de mon mémoire. [00:01:10][1.7]

Intervenant: [00:01:33] Ok bon allons-y. [00:01:33][0.2]

Suroda: [00:01:34] Je demande juste si vous consentez à faire partie de cette étude, et que les informations que vous fournirez soient traitées de manière anonyme? [00:01:39][5.7]

Intervenant: [00:01:44] Oui je suis d'accord. [00:01:44][0.0]

Suroda: [00:01:46] Donc on va d'abord parler de vous. Est-ce que vous pouvez décrire ici votre poste ainsi que vos responsabilités là où vous travaillez? [00:01:56][9.8]

Intervenant: [00:02:01] Donc en fait j'ai été embauché chez l'entreprise X. [00:02:09][8.0]

Suroda: [00:02:13] Oui. [00:02:13][0.0]

Intervenant: [00:02:19] J'étais embauché en 2008 pour mettre en place un projet de maintenance préventive et curative sur six départements d'un opérateur téléphonique. Je ne sais pas, je ne peux pas donner le nom de l'opérateur si c'est Orange, Bouygues etcetera. [00:02:33][14.0]

Suroda: [00:02:36] D'accord. [00:02:36][0.0]

Intervenant: [00:02:36] Donc j'ai mis le projet en place, j'ai fait un AVC. [00:02:45][8.6]

Suroda: [00:02:46] Oui. [00:02:46][0.0]

Intervenant: [00:02:48] Donc avec l'AVC, j'ai eu des conséquences assez dures quand même. donc j'ai eu une hémiplegie de tout mon côté droit. Et après il fallait soit reprendre le boulot, soit rester chez moi. Moi j'ai préféré reprendre le boulot. Je venais d'avoir ma fille. J'ai dû reprendre le boulot c'est normal d'avoir une vie sociale. Et là, ça a été le parcours du combattant. En gros je vous dit tout franchement je n'ai pas à mettre des pincettes à quoi que ce soit,

c'est le parcours du combattant. On vous incite limite à rester chez vous, vous êtes handicapé. Et donc j'ai repris le boulot en 2010, si je reprends un peu les dates. J'ai fait mon AVC le 11 août 2008. [00:05:22][46.5]

Suroda: [00:05:23] Oui. [00:05:23][0.0]

Intervenant: [00:05:25] Je me tiens en même temps pour avoir un fil conducteur. J'ai repris le boulot le 11 août 2010. Pardon, l'AVC c'est le 11 novembre 2008. [00:05:36][11.8]

Suroda: [00:08:19] Et concrètement, vous travaillez dans quel organisme actuellement? [00:08:22][3.7]

Intervenant: [00:10:23] Actuellement je suis assistant QSE. [00:10:24][1.1]

Suroda: [00:10:25] D'accord et ça consiste en quoi en fait? [00:10:26][0.7]

Intervenant: [00:10:28] Donc je m'occupe pas mal, alors QSE qui a été sécurité environnement. [00:10:32][4.0]

Suroda: [00:10:33] Oui. [00:10:33][0.0]

Intervenant: [00:10:36] Tout ce qui est qualité, c'est par exemple tout ce qui est norme ISO 9uh je sais pas si ça vous parle. La sécurité c'est la gestion de la flotte automobile des personnes qui vont sur le terrain pour réparer les antennes, enfin tout ce qui est fibre optique par exemple. Ou bien pour mettre la fibre optique en France ou bien qu'il y ait des personnels qui puissent tirer la fibre optique. En gros, pour pouvoir téléphoner, il faut des antennes. En fait notre entreprise, on est sous traitant de tous les opérateurs pour maintenir et mettre en place les pylônes, toute l'infrastructure pour avoir l'internet etcetera. [00:11:24][47.7]

Suroda: [00:11:25] Justement, vous pouvez décrire votre organisation en quelques mots? [00:11:29][3.7]

Intervenant: [00:11:36] On gère tout ce qui est, on est sous traitant des opérateurs de fibre optique. [00:11:38][2.5]

Suroda: [00:12:05] Ok super, et il y a combien d'employés là-bas plus ou moins? [00:12:08][3.4]

Intervenant: [00:13:22] C'est une grosse entreprise. [00:13:23][0.4]

Suroda: [00:14:32] D'accord. Y a-t-il d'autres travailleurs qui sont en situation de handicap? [00:14:38][5.9]

Intervenant: [00:14:43] Au sein de l'entreprise on est très peu, je suis pratiquement le seul. [00:14:51][8.3]

Suroda: [00:14:53] D'accord. Et selon vous, quelles sont les missions et les valeurs prisées par votre organisation? [00:15:03][9.4]

Intervenant: [00:15:28] Les valeurs, c'est faire de l'argent comme toutes les entreprises. [00:15:31][2.8]

Suroda: [00:15:34] Justement par votre ressenti selon vous? [00:15:36][2.4]

Intervenant: [00:15:38] Mon ressenti c'est très très compliqué d'être handicapé dans une entreprise. Voilà, quand je vous ai parlé de mon ancien patron, c'est quand je vous dis qu'il a tout fait pour me reprendre c'est qu'il a vraiment tout fait, c'est vraiment compliqué. [00:15:54][16.0]

Suroda: [00:15:55] Oui. [00:15:55][0.0]

Intervenant: [00:15:56] En France c'est quand même bien dans un pays qui permet de reprendre le boulot avec un handicap, mais c'est très très compliqué. [00:16:06][9.9]

Suroda: [00:16:09] Et justement quel type d'emploi ou de poste vos collègues qui sont aussi en situation de handicap occupent-ils au sein de l'entreprise? [00:16:16][7.1]

Intervenant: [00:16:20] Il y en a pas en situation de handicap, je suis le seul. [00:16:22][1.7]

Suroda: [00:16:24] D'accord. [00:16:24][0.0]

Intervenant: [00:16:25] Je suis la seule personne en situation de handicap. Donc ça c'est le nouveau mot du gouvernement pour éviter de dire handicapé, ça fait plus joli. [00:16:34][8.9]

Suroda: [00:16:37] C'est juste pour que ce soit bien clair pour moi après pour l'analyse. Mais, est-ce que vous pouvez décrire votre poste ainsi que vos responsabilités très brièvement? [00:16:46][9.2]

Intervenant: [00:16:52] Donc je n'ai aucune responsabilité. C'est pour ça que je suis ingénieur, mais enfin voilà mon AVC a tout foutu en l'air. Pas complètement je veux dire 2022 c'est pour ça qu'à l'heure actuelle je veux créer mon entreprise. [00:17:02][10.0]

Suroda: [00:17:12] Mais vous travaillez toujours en ce moment ou non, vous avez arrêté de travailler? [00:17:14][2.3]

Intervenant: [00:17:17] Non, je travaille toujours en ce moment, je travaille à mi-temps.

Suroda: [00:17:58] De qui dépendez-vous dans l'entreprise?
[00:18:01][3.4]

Intervenant: [00:18:14] De mon chef, le QSE de l'entreprise.
[00:18:14][0.0]

Suroda: [00:18:18] D'accord. Et ça fait combien de temps, vous l'avez dit tantôt c'est juste pour être sûre, que vous travaillez ici?
[00:18:26][8.0]

Intervenant: [00:18:27] Que je travaille dans l'entreprise?
[00:18:31][3.9]

Suroda: [00:18:32] Oui. [00:18:32][0.0]

Intervenant: [00:18:36] J'ai repris le boulot en 2010. Ça fait depuis 2008, juste avant mon AVC. [00:18:39][3.2]

Suroda: [00:18:44] Vous avez d'autres expériences professionnelles?
[00:18:44][0.4]

Intervenant: [00:18:44] J'ai été embauché le 11 août 2008.
[00:18:44][0.0]

Suroda: [00:19:15] Et vous pouvez qualifier l'entreprise comme étant une adepte à promouvoir la diversité? [00:19:27][11.8]

Intervenant: [00:19:32] Oui et non. [00:19:32][0.3]

Suroda: [00:19:34] Pourquoi? [00:19:34][0.0]

Intervenant: [00:19:35] Oui ils ont des belles paroles après parce que c'est pas ça tous les jours. Quand il y a plusieurs de vos collègues qui vous disent "ah tu as de la chance tu es à mi-temps". Ce n'est pas évident. [00:19:52][16.7]

Suroda: [00:19:53] Oui. [00:19:53][0.0]

Intervenant: [00:19:57] " tu veux mon mi-temps tu veux qu'on échange de poste mais tu prends tout, tu prends le handicap avec" Et en général ça les... C'est très tabou en France, c'est très compliqué quand on a le handicap en entreprise. C'est aussi pour ça que je suis en train de créer mon entreprise. [00:20:16][19.2]

Suroda: [00:20:17] Oui. Et pensez-vous que l'entreprise en général à une connaissance adéquate concernant votre handicap et votre situation? [00:20:27][9.8]

Intervenant: [00:20:31] Non. Concrètement non. [00:20:32][1.2]

Suroda: [00:20:35] Qu'en est-il de votre supérieur? [00:20:36][0.8]

Intervenant: [00:20:36] Ils ne se rendent pas compte en fait.
[00:20:37][1.3]

Suroda: [00:20:40] En fin que ce soit votre supérieur et vos collègues,
les deux? [00:20:43][3.3]

Intervenant: [00:20:49] Les deux. Ils voient le handicap physique
parce que ça se voit je suis hémiparétique. Mais ils ne se rendent pas
compte de toutes les difficultés qu'il y a déjà à l'extérieur et puis
en entreprise. [00:21:01][12.8]

Suroda: [00:21:05] Est-ce que l'entreprise perçoit de manière adéquate
les avantages, les barrières à employer des personnes en situation de
handicap? [00:21:16][10.9]

Intervenant: [00:21:44] Sincèrement, ils ont raison un avantage. On
sait très bien que pour embaucher, en majorité c'est 6% d'handicapés
qu'il faut. Légalement, selon la loi, il faut 6% de personnes en
situation de handicap. Je voulais dire handicapés mais c'est
l'habitude. [00:21:59][14.8]

Suroda: [00:22:00] Pas de souci. [00:22:00][0.4]

Intervenant: [00:22:01] Il faut 6% d'handicapés dans une entreprise,
ce n'est pas respecté. Il n'y en a pas 6% d'handicapés dans toutes
les entreprises de France. Ce n'est pas possible. [00:22:13][11.1]

Suroda: [00:22:15] Et du coup vous pensez qu'ici l'entreprise voit
plus les barrières à employer des personnes qui ont un handicap, ou
alors elle voit plus des avantages? [00:22:23][8.3]

Intervenant: [00:22:24] Oui, ils voient ça super compliqué, comment
on va faire, ça va être compliqué etcetera, je ne vous cache pas.
Alors maintenant, comme je vous ai dit dans le message de ce matin,
je suis délégué du personnel. Et notamment, on a un collègue qu'on
pourra mettre, on a envoyé un dossier à MDPH pour être reconnu
travailleur handicapé. Si vous voulez avant moi, il ne connaissait
pas. Pour la petite anecdote, avant mon AVC, je devais rédiger des
postes de travail pour les personnes en situation de handicap. Et la
petite anecdote, c'est que quand mon patron est venu me voir au centre
de rééducation, je lui ai dit "tu vois on n'a plus besoin de chercher,
c'est moi l'handicapé". [00:23:14][50.0]

Suroda: [00:23:17] Et selon vous, y a-t-il des avantages à employer
des personnes qui ont un handicap? Vous me dites oui, vous me dites
non, pourquoi? [00:23:24][7.0]

Intervenant: [00:23:27] Les aides de l'Etat. [00:23:27][0.4]

Suroda: [00:23:30] Y'a-t-il autre chose? [00:23:30][0.0]

Intervenant: [00:23:31] Ça permet aux autres employés de voir le sentiment pour les autres employés de dire "oui, on peut tous finir comme ça". On peut du jour au lendemain tomber malade ou avoir un accident. Et faire un peu psychologique aussi. [00:23:47][16.9]

Suroda: [00:23:48] Oui. Et à votre connaissance, existe-t-il un soutien financier du gouvernement pour les changements ou les développements nécessaires à accueillir adéquatement des personnes en situation de handicap? [00:23:59][10.2]

Intervenant: [00:24:01] Oui, il en existe des aides. [00:24:01][0.6]

Suroda: [00:24:05] Et vous pensez que l'entreprise est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes qui ont un handicap? [00:24:12][7.1]

Intervenant: [00:24:14] Oui parce que je ne vous cache pas que je connais une personne qui est dans l'entreprise qui est en train de faire aussi un mémoire sur le handicap en entreprise. [00:24:22][7.4]

Suroda: [00:24:26] Est-ce que l'entreprise promouvoit justement le fait d'embaucher des personnes qui ont un handicap, que ce soit de manière interne comme externe? [00:24:37][11.2]

Intervenant: [00:24:39] Elle ne promouvoit pas. [00:24:39][0.6]

Suroda: [00:24:43] L'entreprise ne promouvoit rien alors? [00:24:44][0.2]

Intervenant: [00:24:44] À ma connaissance je ne vois pas, c'est juste pour les chiffres. Peut-être que je me trompe tout ce que je dis, c'est mon ressenti. [00:24:58][14.6]

Suroda: [00:24:59] Oui, bien sûr, de toutes les façons on parle de votre ressenti, donc il n'y a aucun souci. Et à quelle fréquence l'entreprise, elle attire et recrute activement des personnes ayant un handicap? [00:25:09][10.3]

Intervenant: [00:25:11] Jamais. [00:25:11][0.0]

Suroda: [00:25:12] OK. [00:25:13][0.7]

Intervenant: [00:25:14] Si on m'a repris, parce que j'ai fait du bon boulot, j'avais fait un projet qui tourne encore, une branche de l'entreprise à l'époque. [00:25:22][8.0]

Suroda: [00:25:25] Comment jugez-vous l'accessibilité du processus de recrutement dans votre entreprise? En entreprise ici. [00:25:31][6.5]

Intervenant: [00:25:33] Il y en a pas. Il n'y a pas de processus pour les personnes handicapées, on va pas aller chercher. [00:25:36][3.4]

Suroda: [00:25:42] Est-ce que l'entreprise dispose d'un quelconque système ou pratique d'entraide qui permet d'apporter un soutien? [00:25:49][6.4]

Intervenant: [00:25:51] Pour une personne ou un salarié qui tombe malade ou qui a un problème oui ça existe. [00:25:56][5.5]

Suroda: [00:25:57] Je veux dire lors du processus d'onboarding des arrivants qui ont un handicap, qui ont vraiment besoin d'un parrainage ou quelque chose comme cela? [00:26:05][8.4]

Intervenant: [00:26:05] Non ça n'existe pas, pas à ma connaissance en tout cas. [00:26:05][-0.1]

Suroda: [00:26:09] D'accord. Mais comment les nouveaux employés acquièrent-ils des compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? Est-ce qu'il y a des programmes de formation en fin surtout pour vous par exemple est-ce que vous avez des programmes de formation dès votre arrivée? [00:26:24][15.0]

Intervenant: [00:26:26] Pas du tout. [00:26:26][0.2]

Suroda: [00:26:32] Comment l'entreprise a permis aux employés, dans votre situation, de mieux faire leur travail? [00:26:38][6.4]

Intervenant: [00:26:56] Rien. C'est le CEMED comme je vous expliquais tout à l'heure, c'est le CEMED autour de l'emploi on va dire, on a Pôle emploi et à côté de ça on a Cap emploi. Après, j'étais dans un centre de rééducation où ils ont une organisation, une association qui permet tout ça. [00:27:20][23.8]

Suroda: [00:27:23] Donc il n'y a pas d'encadrement ni d'accompagnement sur le lieu de travail? [00:27:27][3.7]

Intervenant: [00:27:30] Après non, c'est fini ça. C'est quand pour le retour à l'emploi, ils font quelque chose c'est à côté. Mais dans l'entreprise même, il n'y a un rien. Genre un employé qui tombe malade. Ça à mon époque, ça n'existait pas, ça s'est mis en place après. Il tombe malade comme moi et ils vont l'aider à trouver des financements pour faire des équipements, pour trouver des équipements. Comme je vous parle du CEMED c'est handicap-emploi. Ceux qui m'ont aidé à monter les dossiers pour envoyer à l'AGEPI, pour avoir des financements pour aménager le poste. Je n'ai pas eu beaucoup d'aménagements, c'est un petit clavier pour pouvoir écrire avec une main. J'avais un casque pour parler, mais je ne me suis jamais servi parce que, si vous voulez un casque pour parler il faut qu'il ai une personne autour. Et à l'époque j'avais une personne à côté de moi qui parlait tout le temps donc, on ne s'ennuyait pas. [00:28:47][76.7]

Suroda: [00:28:49] Et donc il existe des possibilités à faire de quelconques ajustements par l'entreprise suivant les besoins d'une personne en situation de handicap? [00:28:58][9.1]

Intervenant: [00:29:00] Maintenant oui, c'est pour ça qu'ils ont créé une structure où c'est dédié vraiment, ils vont aller sur les différentes entreprises du groupe pour pouvoir aider justement à monter les dossiers etcetera. [00:29:12][11.7]

Suroda: [00:29:14] Donc c'est l'entreprise que vous travaillez là aussi alors. [00:29:16][2.2]

Intervenant: [00:29:18] Là, je suis passé par... Je les ai rencontrés bien après mon... Je reprends en 2010, et ça n'existait pas. Ça a commencé à exister en 2015. [00:29:28][9.4]

Suroda: [00:29:36] D'accord. Mais donc par exemple, il y a un moyen de faire des horaires flexibles ou de faire du télétravail? [00:29:43][7.5]

Intervenant: [00:29:46] Oui on peut faire du télétravail, mais après c'est du télétravail pour tous les employés. [00:29:50][4.1]

Suroda: [00:29:54] D'accord. Et comment jugez-vous l'équilibre entre vos performances et votre salaire? [00:30:00][5.4]

Intervenant: [00:30:03] Bonne question, ça. Je travaille à mi-temps, mais j'ai l'impression des fois que je suis en plein temps. Qu'on me donne du boulot en fait. [00:30:11][7.5]

Suroda: [00:30:14] D'accord. Et est-ce que, par exemple, l'entreprise propose des formations dans le but de sensibiliser à la situation des personnes ayant un handicap? [00:30:24][10.1]

Intervenant: [00:30:25] Pas du tout. Ça tombe bien, parce que je veux créer ma boîte justement en menant ça aussi. En fait, le parcours du combattant que j'ai eu, je ne veux pas que les gens le revivent. C'est très très compliqué, et c'est très démotivant. On vous démotive à rester chez vous à ne plus travailler. [00:30:43][18.5]

Suroda: [00:30:46] Et y'a-t-il dans l'entreprise une personne ou une équipe chargée de créer un environnement de travail inclusif? [00:30:52][5.8]

Intervenant: [00:30:55] Alors ça après c'est tout ce qui est CSE en fait, CSE avec des réunions CSSCT. [00:31:00][5.9]

Suroda: [00:31:03] L'entreprise elle-même ou alors celle de l'extérieur en fait? [00:31:04][1.5]

Intervenant: [00:31:06] Non c'est l'entreprise elle-même. C'est pour ça que je vous disais je suis délégué du personnel. Donc maintenant, on en parle en CSSCT. Je ne sais pas si vous voyez ce que c'est ? [00:31:15][8.8]

Suroda: [00:31:17] Non, vous pouvez expliquer en quelques mots? [00:31:18][1.1]

Intervenant: [00:31:19] CSE c'est le comité socio-économique. En gros on va parler des sujets, des personnes, ça ne va pas voilà on va parler de différents sujets qui tournent autour du social et de l'économie de l'entreprise. [00:31:33][13.3]

Suroda: [00:31:38] Ok. [00:31:38][0.0]

Intervenant: [00:31:39] Dans ces réunions, c'est CSE synonyme des réunions CSSCT tout ce qui est commission de travail. Tout ça je disais tout à l'heure on a un collègue qui est en train de faire le dossier MDPH pour être retenu travailleur handicapé, pour pouvoir l'adapter et aménager son poste. Il ne peut plus travailler sur tout ce qui est tirage de câbles par exemple la fibre optique. Il ne peut plus tirer les câbles. [00:32:14][34.2]

Suroda: [00:32:16] Et donc l'entreprise va discuter de ça pour pouvoir essayer de réadapter son poste? [00:32:20][4.1]

Intervenant: [00:32:21] Voilà. [00:32:21][0.0]

Suroda: [00:32:23] Ok, donc il y a cette existence d'une certaine opportunité de faire entendre votre voix et vos recommandations pour améliorer l'accessibilité? [00:32:32][9.7]

Intervenant: [00:32:35] Oui. [00:32:35][0.0]

Suroda: [00:32:37] Et en fait, comment l'entreprise maintient-elle un environnement de travail adapté à l'handicap? [00:32:41][4.0]

Intervenant: [00:32:50] Ça c'est pas évident. Oui, je suis en train de me dire là il n'y a rien de fait. On va faire appel justement à une organisation qui vont réfléchir ensuite. [00:33:03][12.5]

Suroda: [00:33:03] Donc par exemple niveau accessibilité, ça se passe comment?[00:33:07][4.4]

Intervenant: [00:33:10] Alors ça. Par contre au niveau accessibilité, on a donc le parking des personnes handicapées. Pendant que moi, j'étais à l'étage. Ça a été un problème qu'un chef d'entreprise qui n'était pas le premier, ça a changé de chef d'entreprise. Il m'avait mis à l'étage. Il y a un an et demi, deux ans bientôt, ça a encore changé de chef d'entreprise où lui m'a dit "pourquoi tu es en haut?".

Donc là il m'a mis en bas, pour éviter de monter les étages. Mais depuis que j'ai repris le boulot depuis 2011, 2012 j'étais à l'étage, je montais les escaliers tous les jours, et je ne disais rien. Parce qu'il faut bien travailler, je peux marcher si vous voulez. Je pense à tous mes copains que je me suis faits dans le monde du handicap parce que c'est un milieu assez soudé en fait, on comprend les difficultés. Et je pense à toutes les personnes qui sont en fauteuil roulant, je me dis oui moi je peux marcher donc je n'ai pas cherché à comprendre, ce n'est pas grave, je monte et puis voilà. Depuis l'année dernière, je suis en bas. On m'a mis au rez-de-chaussée, c'est le nouveau chef d'entreprise, c'est la première chose qu'il a faite. Il m'a dit "Vous avez du mal à marcher pourquoi vous montez les étages?". Je dis "Parce que c'est comme ça". Il y a un bureau en bas qui est disponible on va vous mettre en bas. [00:34:38][88.5]

Suroda: [00:34:40] Donc c'est lui qui a fait la démarche. [00:34:40][0.8]

Intervenant: [00:34:41] C'est lui qui a fait la démarche voilà, parce que ça dépend du chef d'entreprise dans une entreprise. [00:34:45][3.2]

Suroda: [00:34:49] C'est le seul à réagir comme ça ou les collègues aussi sont un peu plus compréhensifs? [00:34:52][3.1]

Intervenant: [00:34:55] On a très peu qui sont compréhensifs, je vous dis mon ressenti. Quand je descends les escaliers, je suis devant et on m'a déjà dit plusieurs fois "allez dépêche-toi, c'est bon, pourquoi il est passé en premier? On va perdre du temps". Il y en a qui sont bienveillants, mais il y en a d'autres, ils pensent faire de l'humour, mais c'est vrai que des fois c'est usant. [00:35:22][27.0]

Suroda: [00:35:24] Est-ce que l'entreprise utilise des nouvelles technologies ou innovations avant de créer des espaces de travail accessibles et adaptés à tous? [00:35:32][8.0]

Intervenant: [00:35:35] Oui mais après c'est même aux personnes valides. Dans l'entreprise on travaille dans les télécommunications donc on est un peu obligé de, on a Microsoft Teams sur la gestuelle. En fait je suis chez moi, je travaille le matin. je prends les choses en tant que personne en fait. Parce que voilà c'est quelque chose qui me touche le handicap, je le vis. [00:36:00][24.7]

Suroda: [00:36:01] Mais c'est gentil. Vous pouvez me parler un peu plus de ces technologies, enfin donner un exemple de technologie et d'innovation qu'elle utilise? [00:36:08][7.2]

Intervenant: [00:36:11] Mais Microsoft Teams, déjà c'est une innovation, des fois je l'ai utilisé. Après, il n'y a pas forcément

de grosses innovations qu'on ne sait pas non plus. Tout le monde l'utilise Teams je ne sais pas, voilà. [00:36:25][13.5]

Suroda: [00:36:36] Teams, Zoom? [00:36:36][0.0]

Intervenant: [00:36:38] Zoom non, je n'en sais pas, on n'utilise pas Zoom. On a un service de système informatique, on a un gros pôle à Paris de système informatique qui gère tous les ordinateurs.

Suroda: [00:37:18] Mais si on parle de vos sessions d'évaluation, est-ce que vous avez un quelconque rôle à jouer dans la formation de vos objectifs? [00:37:33][14.4]

Intervenant: [00:37:35] Pardon excusez-moi? [00:37:35][0.3]

Suroda: [00:37:36] Si vous pouvez un peu décrire vos sessions d'évaluation. [00:37:38][1.8]

Intervenant: [00:38:04] C'est des entretiens individuels comme une personne valide pas. Il n'y a rien de différent. [00:38:08][3.5]

Suroda: [00:38:09] Et vous jouez un certain rôle dans la détermination de vos objectifs? [00:38:12][3.2]

Intervenant: [00:38:19] Pour moi c'est un rôle et après on est traité comme tout valide. Je ne sais pas si je fais une connerie au boulot, je me fais engueuler comme tout le monde. [00:38:25][5.3]

Suroda: [00:38:26] C'est sûr, mais est-ce qu'il y a une certaine souplesse afin que vous ayez une meilleure opportunité à démontrer que vous pouvez faire le travail? [00:38:35][8.9]

Intervenant: [00:38:37] Il faut qu'on prouve deux fois plus que les personnes valides. C'est très fatiguant ça. C'est mon ressenti. Genre on fait plus pour prouver qu'on est pas débiles. C'est bête parce que c'est vraiment mon ressenti. C'est fatiguant. On nous prend pour des débiles. Quand ils prennent le mot handicapé pour voilà j'ai rien contre les trisomiques, j'ai un cousin qui est trisomique et quand on nous prend pour des trisomiques ou des débiles mentaux. Grosso modo donc on est con. Non. [00:39:22][23.7]

Suroda: [00:39:26] Et comment pouvez-vous évoluer au sein de l'entreprise? Est-ce qu'il existe des possibilités d'évolution de carrière? [00:39:34][7.4]

Intervenant: [00:39:37] Non. [00:39:37][0.0]

Suroda: [00:39:38] Non? [00:39:38][0.0]

Intervenant: [00:39:38] Non, si vous voulez quand je suis resté à mi-temps, on m'a bien fait comprendre que j'étais responsable d'ailleurs

j'étais cadre avant. On m'a fait comprendre, mon ancien chef d'entreprise, on ne s'entendait pas, m'a bien fait comprendre que je ne pourrais plus être cadre. L'excuse c'est je ne peux pas conduire, je ne peux pas faire de trajet. En fait, il joue sur la médecine du travail, sur les inaptitudes. Et tu vois voilà face aux clients c'est très compliqué on me l'a dit, face aux clients un handicapé, ce n'est pas évident. ça passe mal. [00:40:08][30.1]

Suroda: [00:40:14] Comment décririez-vous votre relation avec votre supérieur? [00:40:17][2.8]

Intervenant: [00:40:19] Alors, j'ai eu plusieurs chefs, plusieurs supérieurs, plusieurs personnes qui m'ont chapeautés on va dire. À l'heure actuelle ça se passe super bien, j'ai un chef qui est compréhensif donc tout va bien. [00:40:31][12.1]

Suroda: [00:40:34] Il est assez compréhensif et sensible vis-à-vis de votre situation? [00:40:37][3.2]

Intervenant: [00:40:40] Oui. Mais ils n'ont pas tous été comme ça. [00:40:41][1.5]

Suroda: [00:40:42] Et vos collègues? [00:40:43][0.9]

Intervenant: [00:40:46] Mes collègues c'est, Il y en a certains qui comprennent et les autres qui ne comprennent pas. [00:40:50][4.1]

Suroda: [00:40:53] Et avez-vous le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel? [00:41:00][6.9]

Intervenant: [00:41:07] Non, je ne suis plus comme avant. [00:41:09][1.9]

Suroda: [00:41:13] Est-ce que vous avez le sentiment d'être bien intégré dans l'équipe et l'organisation? [00:41:17][3.9]

Intervenant: [00:41:22] Oui dans l'ensemble. Maintenant oui, parce que ça a changé de chef d'entreprise. Avant non. Pour info mon ancien chef d'entreprise m'a dit une fois "vous devez être formé sur quelque chose pour travailler". Voilà ce qu'on m'avait sorti. Donc c'est pour ça que je n'aimais pas mon ancien chef d'entreprise. J'ai beaucoup hésité, mais voilà, ouvertement, je me rappelle qu'elle m'avait regardé et m'a fait "il a sorti ça quand même?", je lui dis "oui il a sorti ça". Vous voyez plusieurs fois quand quelqu'un écrit dans... J'ai été très malin à cette époque là. Et face à face une fois il m'a sorti "Je ne vous paye pas pour vous tourner les pouces". Et à ce moment là je dis mais "Vous n'avez qu'à me donner du boulot". Et quand il m'a dit "je ne vous paye pas pour tourner les pouces". Je fais "de toute façon je ne peux pas me tourner les pouces, je peux tourner

qu'un pouce". Voilà. Ça a été très loin avec un chef d'entreprise.
[00:42:41][78.6]

Suroda: [00:42:43] Et maintenant, niveau intégration dans l'équipe, ça va? Et dans l'organisation, on a même aussi. [00:42:47][4.8]

Intervenant: [00:42:49] Depuis qu'il y a un nouveau chef d'entreprise, ça va. [00:42:50][1.2]

Suroda: [00:42:53] Et dans quelle mesure pensez-vous que votre singularité, vos compétences et votre personnalité sont connues et transformées en force au sein de l'entreprise? [00:43:03][10.3]

Intervenant: [00:43:07] J'ai une vision des choses. Je suis maintenant assistant QSE, je vois tout ce qui est sécurité dont j'ai appris, par exemple, que je gère tout ce qui est flotte automobile. Dernièrement, j'ai fait de la communication, une formation sur la communication. Voilà il faut conduire et respecter la limitation de vitesse ce n'est pas comme un accident qui est trop grave. C'est qu'on a l'impression qu'il est trop tard, on dit "Oui si j'avais su". Ceux qui ne mettent pas leurs chaussures de sécurité par exemple. Vous qui êtes sapés vous ne vous rendez pas compte que c'est de pire en pire, c'est déjà une complication, c'est à dire qu'il faut qu'on a envie de voir pour se laver. Moi, j'ai vécu parce que j'ai été protégé mais saqué d'une main. Mais je suis passé par là parce que d'un seul coup, j'ai perdu l'usage de mon côté. Puis il a fallu que je m'adapte. Ça n'a pas été évident et je ne sais pas imaginez-vous, imaginez. Essayez d'imaginer que demain, je ne souhaite pas, mais un jour vous vous cassez le pied, vous allez voir la difficulté que c'est. [00:44:20][73.3]

Suroda: [00:44:26] Mais est-ce que vous sentez vraiment faire partie de l'entreprise, de l'équipe? [00:44:30][4.7]

Intervenant: [00:44:33] Je pense non, ils n'auraient pas eu le délégué du personnel avec mon collègue. [00:44:37][3.4]

Suroda: [00:44:38] Mais je parle vraiment de votre ressenti à vous. [00:44:40][1.6]

Intervenant: [00:44:42] Ça dépend des gens. [00:44:43][0.5]

Suroda: [00:44:43] Ça dépend des gens? [00:44:44][0.4]

Intervenant: [00:44:44] Ça dépend des personnes, des collègues. [00:44:46][2.6]

Suroda: [00:44:48] Mais de manière générale? [00:44:49][0.5]

Intervenant: [00:44:51] De manière générale je dirais entre les deux. [00:44:54][2.5]

Suroda: [00:44:56] Est-ce que vous pensez que votre travail est valorisé? [00:45:02][6.7]

Intervenant: [00:45:06] Franchement non. [00:45:06][0.1]

Suroda: [00:45:08] Et maintenant on parle vraiment d'un petit peu plus peut-être actuel général de la société pour le futur. Comment évoluent les pratiques RH qui sont destinées aux employés qui ont un handicap, pour vous? [00:45:23][15.4]

Intervenant: [00:45:27] Elles n'évoluent pas. [00:45:27][0.3]

Suroda: [00:45:27] Oui elles n'évoluent pas? [00:45:27][0.0]

Intervenant: [00:45:29] C'est encore très tabou et très difficile à faire bouger les choses. Il y a des petites avancées par ci, par là, c'est pour ça que je vous disais, je vais créer mon entreprise à moi dans la sensibilisation du handicap, faire des formations à une entreprise pour expliquer tout ça. [00:45:46][17.2]

Suroda: [00:45:48] Et qu'est-ce qui, selon vous, devrait être fait pour gérer l'inclusion? Vraiment le sentiment d'inclusion chez des personnes qui ont un handicap? [00:46:00][12.3]

Intervenant: [00:46:02] Faire la sensibilisation. On est pas assez sensibilisé. Après, on peut faire de la sensibilisation rapidement. Toute personne au sein de sa famille connaît une personne qui est en situation de handicap. Mais on est tous pareils. Moi, j'ai été victime, je sais ce que c'est, on dit "oui mais ça ne va pas nous arriver, on sera toujours bien". Le problème, c'est que dans un jour ou l'autre, ça peut arriver un accident de voiture. J'ai connu beaucoup de personnes au centre de rééducation où il y a des histoires assez incroyables. [00:46:28][26.4]

Suroda: [00:46:32] Oui. [00:46:32][0.0]

Intervenant: [00:46:34] Où ils se retrouvent du jour au lendemain handicapés. Vous voyez combien je suis hémiplegique pas autre chose à côté, j'essaye de vivre comme un valide. Voilà je tonds ma pelouse, je m'occupe de mon jardin, j'essaye de profiter au maximum. Ce qui est plus compliqué, c'est mon entourage. [00:46:59][25.4]

Suroda: [00:46:59] Dans quel sens? [00:46:59][0.0]

Intervenant: [00:47:02] Des fois ils veulent m'aider mais ils ne savent pas vraiment comment m'aider. [00:47:03][0.4]

Suroda: [00:47:10] Oui donc il a encore un manque de compréhension. [00:47:14][3.3]

Intervenant: [00:47:16] Bien sûr, puisqu'il est tout à fait normal à comprendre comme moi, je connais mon handicap. parce que je suis hémiplégique je vais connaître un peu plus. si je rencontre un autre hémiplégique je vais pouvoir le comprendre. Par contre, j'ai été en fauteuil roulant donc je peux comprendre les fauteuils roulants. Une personne qui est aveugle, je ne peux pas la comprendre. J'ai oublié de vous dire mon frère va devenir aveugle, j'ai un cousin qui est aveugle. Leur handicap, je le connais depuis que je suis gamin. [00:47:48][32.1]

Suroda: [00:47:50] Oui, mais chaque handicap aussi est unique. [00:47:51][1.2]

Intervenant: [00:47:52] Voilà c'est unique, tout est unique donc on ne peut pas dire par exemple "voilà moi je fais le travail d'une personne aveugle" tu ne pourras pas pouvoir faire la même chose que ce que je fais. [00:48:03][11.0]

Suroda: [00:48:04] Bien sûr. Et juste pour être sûre d'avoir bien compris. Donc depuis quand êtes-vous vraiment en situation de handicap? [00:48:16][11.5]

Intervenant: [00:48:18] Depuis 2008. [00:48:18][0.2]

Suroda: [00:48:19] Depuis 2008 d'accord. [00:48:22][3.0]

Intervenant: [00:48:22] Le 11 novembre 2008, le jour de l'armistice. [00:48:22][0.0]

Suroda: [00:48:26] Oui. Et en quoi consiste votre handicap? C'est quel type? [00:48:32][6.5]

Intervenant: [00:48:35] Je suis Hémiplégique. [00:48:35][0.1]

Suroda: [00:48:37] D'accord. [00:48:37][0.0]

Intervenant: [00:48:37] En gros j'ai tout de mon côté droit, je vais vous faire voir ça, ça peut être plus à voir. Moi, je ne peux pas utiliser ce bras. [00:48:50][12.4]

Suroda: [00:48:51] D'accord. [00:48:51][0.0]

Intervenant: [00:48:53] Ma jambe je ne pas, tu vois les marches, on m'a éviter que je marche. j'ai du mal à marcher aussi. Ma jambe droite c'est hémiplégique, il n'y a que tout mon côté droit qui ne marche plus. [00:49:03][9.9]

Suroda: [00:49:04] D'accord. Ça va merci puisque j'avais du mal à ne pas comprendre. Mais maintenant, c'est clair. Enfin l'entretien est terminé, j'ai pu poser toutes mes questions. Mais moi, ça m'intéresse

juste si vous parlez de vouloir créer votre propre entreprise pour sensibiliser les autres entreprises, sensibiliser les employés c'est ça? [00:50:02][10.5]

Intervenant: [00:50:04] Oui. [00:50:04][0.0]

Suroda: [00:51:13] Merci beaucoup, beaucoup pour votre témoignage. [00:51:15][2.3]

Intervenant: [00:51:19] Mais de rien, si vous avez besoin d'autre chose. [00:51:20][0.7]

Suroda: [00:51:21] Mais c'est super gentil, je viendrai sûrement encore vers vous pour poser d'autres questions ou même pour, si vous pouviez me trouver d'autres contacts qui seraient prêts à répondre à mes questions, ce serait top. [00:51:30][9.0]

Intervenant: [00:51:32] Et votre mémoire, quand vous l'aurez fini vous pourrez me l'envoyer? [00:51:34][1.9]

Suroda: [00:51:35] Bien sûr. [00:51:35][0.2]

Intervenant: [00:51:39] Je pense que je ferai appel à vous quand je vais créer mon entreprise. [00:51:40][1.4]

Suroda: [00:51:45] Avec plaisir vous avez mon adresse mail maintenant, donc n'hésitez pas, moi ça sera avec un grand plaisir et je vous souhaite beaucoup de succès, une très belle journée, merci. Et si je peux aussi être en aide en quoi que ce soit, n'hésitez pas. [00:52:01][16.3]

Intervenant: [00:52:03] Ok. Bon mémoire. [00:52:03][0.7]

Suroda: [00:52:03] Merci. [00:52:03][0.0]

Intervenant: [00:52:03] Étudiant, je suis passé par là. J'ai fait mon ingénieur et je suis passé par là. [00:52:09][5.3]

Suroda: [00:52:09] Oui j' imagine. [00:52:09][0.1]

Intervenant: [00:52:12] C'est du boulot. [00:52:12][0.1]

Suroda: [00:52:13] Oui c'est du boulot, mais super. Merci beaucoup, on reste en contact alors. [00:52:17][3.8]

Intervenant: [00:52:19] Pas de souci, et puis merci à vous de faire un mémoire à ce sujet. [00:52:22][2.0]

Suroda: [00:52:23] Avec plaisir. [00:52:23][0.2]

Intervenant: [00:52:25] Merci au revoir. [00:52:25][0.1]

Suroda: [00:52:25] Bonne soirée à vous. [00:52:25][-0.0]

Intervenant: [00:52:25] Bonne soirée au revoir. [00:52:25][0.0]

Suroda: [00:52:25] Au revoir. [00:52:25][0.0]

[2446.0]

Employee 4 - 06/07/22

Suroda [00:00:12] Donc je vais vous faire rapidement une mise en contexte comme ça. Je suis actuellement étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc, concrètement, l'objectif de cette étude, c'est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Pour atteindre cet objectif, je vous poserai des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer au moins 45 minutes, mais ça peut un peu dépasser. Mais je tiens aussi à vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment.

Intervenant [00:01:10] D'accord.

Suroda [00:01:11] Y a-t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude ?

Intervenant [00:01:18] Non, non.

Suroda [00:01:20] Et donc aussi avant d'aborder la première question, est ce que je peux demander si vous consentez à faire participer de cette étude et à ce que les informations que vous fournissez soient traitées et utilisées de manière anonyme dans cette thèse?

Intervenant [00:01:33] Oui.

Suroda [00:01:34] D'accord parfait. Ici on va d'abord parler de l'entreprise, donc vraiment de votre poste, de vos responsabilités, etc et petit à petit je vous poserai des questions plus sur sur vous

etc. Donc ici c'est vraiment la première question. Vous pouvez juste décrire votre organisation en quelques mots, donc en termes d'employés de la mission, des valeurs prisées, des travailleurs qui sont en situation de handicap,...

Intervenant [00:02:00] Je travaille dans une association pour personnes déficientes visuelles. Il y a différents services. Il y a un service social, une bibliothèque, un centre de réadaptation fonctionnelle. Il y a des activités récréatives. Il y a un service de transcription pour l'intégration des... On suit également des enfants déficients visuels dans l'enseignement ordinaire. Voilà un petit peu en gros ce que fait l'association.

Suroda [00:02:33] C'est une grande association? Il y a beaucoup d'employés?

Intervenant [00:02:37] Je crois qu'on est 110-120 personnes. Il y a aussi une entreprise de travail adapté.

Suroda [00:02:47] Et le nombre de travailleurs qui sont en situation de handicap, vous savez ?

Intervenant [00:02:53] Nous sommes quatre.

Suroda [00:02:56] Quatre. D'accord. Et quels types de poste vos collègues en situation de handicap occupent-ils au sein de l'association?

Intervenant [00:03:04] Nous avons deux téléphonistes et un collègue qui est un peu technicien. Ou pourrais-je dire Homme à tout faire, mais bon je n'aime pas trop ce terme. Je ne sais pas comment on peut le définir, mais...

Suroda [00:03:22] Il est concierge, c'est ça?

Intervenant [00:03:24] Non, non, non, il n'est pas, il n'est pas concierge. Disons que quand il faut mettre en place certaines... Arranger les salles, arranger les salles pour des manifestations. Du bricolage. Ils s'occupent de tout ça.

Suroda [00:03:40] D'accord. Et donc on va parler un peu de vous. Donc, est ce que vous pouvez décrire votre poste ainsi que vos responsabilités?

Intervenant [00:03:48] En fait, je suis transcriptrice braille en principe... Fin, j'ai plusieurs casquettes, je réponds de différents services. Je travaille également avec une collègue qui est historienne de l'art et qui adapte des œuvres d'art pour qu'elles soient

accessibles aux personnes déficientes visuelles. Donc je teste ces adaptations pour savoir si elles conviennent. S'il n'y a pas trop de détails, s'il n'y en a pas assez... Si on comprend bien ce qu'elle a voulu dire dans ces adaptations, qu'est ce que je fais encore? Je travaille aussi pour le service communication, avec des interviews dans la presse, dans les médias. C'est très varié.

Suroda [00:04:27] Et comment qualifieriez-vous votre poste?

Intervenant [00:04:32] Je ne saurais pas le dire. Moi, je m'occupe aussi des sensibilisations. Je suis guide dans le noir. Quand il y a des manifestations, je peux être guide. Je sensibilise le grand public au handicap visuel. Dans ma signature, j'ai marqué transcription braille, transcriptrice braille et sensibilisation, mais je ne sais pas comment définir mon travail. C'est tellement varié que je ne sais pas définir.

Suroda [00:04:59] D'accord.

Intervenant [00:05:01] Je reçois aussi.. quand on reçoit des médecins, et cetera. Pour expliquer le service, je leur fais des démonstrations de mon poste de travail. Je transmets aussi des informations sur le monde du handicap visuel auprès de mes collègues. Je m'occupe un petit peu des nouvelles technologies. C'est tellement varié.

Suroda [00:05:17] Et de qui dépendez-vous?

Intervenant [00:05:20] En majorité de mon chef de service du Centre de réadaptation fonctionnelle, mais aussi de la bibliothécaire. Mais bon ma cheffe, c'est vraiment la responsable du Centre de réadaptation fonctionnelle.

Suroda [00:05:39] D'accord. Et depuis quand travaillez-vous dans cette association? Depuis quand occupez vous le poste actuel?

Intervenant [00:05:47] Ça fait 35 ans bientôt que je travaille là. Le poste actuel, plus de 25 ans.

Suroda [00:05:56] Et vous avez d'autres expériences professionnelles avant ce poste ou non?

Intervenant [00:06:00] Non, je n'ai jamais travaillé ailleurs. J'ai une formation de secrétaire, même si j'ai fait un peu de secrétariat au début au centre de réadaptation fonctionnelle, mais ma vue baissant, je n'ai pu assumer ce rôle.

Suroda [00:06:12] Mais justement, est ce que vous pouvez me parler un peu de votre type de handicap? Depuis quand êtes-vous dans cette situation?

Intervenant [00:06:20] Donc j'ai toujours un petit peu... J'ai jamais vu correctement. C'était corrigé par des lunettes. Mais un jour, les lunettes n'ont pas suffi. Et là, j'ai fait des examens complémentaires et là, j'ai appris que j'avais une rétinite pigmentaire et j'ai perdu la vue sur six, sept ans.

Suroda [00:06:38] D'accord. Et est-ce que vous pouvez qualifier l'association comme étant une adepte à promouvoir la diversité.

Intervenant [00:06:47] Oui, oui, oui.

Suroda [00:06:49] Pourquoi?

Intervenant [00:06:51] Parce qu'elle engage des personnes handicapées.

Suroda [00:06:57] D'accord. Et pensez-vous que dans l'association en générale, ici, on parle de supérieurs et de collègues, ils ont une connaissance adéquate concernant votre handicap et votre situation?

Intervenant [00:07:10] En général, oui, mais pas dans euh... Pas toujours dans la vie quotidienne, quoi.

Suroda [00:07:15] Mais quand vous...

Intervenant [00:07:18] Mais en général oui, oui.

Suroda [00:07:21] Par exemple, les supérieurs sont au courant. Mais est-ce que les collègues eux, ils ont une connaissance adéquate?

Intervenant [00:07:29] Oui, ils ont une connaissance adéquate, mais... Parfois, j'ai l'impression qu'il y a... [00:07:41] Ils ne nous font pas toujours suffisamment confiance. Ils veulent parfois un peu faire à notre place plutôt que de demander, de collaborer. Et ce n'est pas tous les collègues, mais il y a certains collègues qui vont décider à notre place. [18.1s]

Suroda [00:08:01] D'accord. Et selon vous, donc là c'est vraiment votre ressenti, est ce que l'association, elle perçoit de manière adéquate les avantages à employer des personnes en situation de handicap?

Intervenant [00:08:12] Oui, oui, oui, oui.

Suroda [00:08:15] Est ce que vous pensez qu'elle perçoit aussi des barrières?

Intervenant [00:08:20] S'il y a des barrières ?

Suroda [00:08:23] Si vous percevez que l'organisation, elle est aussi consciente de... Si elle pense qu'il y a des barrières à employer des personnes en situation de handicap.

Intervenant [00:08:33] Non, non, non, non, non.

Suroda [00:08:36] Et qu'est ce qui me fait dire ça?

Intervenant [00:08:42] Il y a des barrières.

Suroda [00:08:44] Mais je veux dire par rapport aux avantages.

Intervenant [00:08:46] Je ne comprends pas bien votre question en fait.

Suroda [00:08:48] Je veux dire par rapport... Donc pour vous ici, l'association elle perçoit vraiment des avantages à employer des personnes qui sont en situation de handicap. Du coup, je demande si vous pouvez me donner quelques exemples.

Intervenant [00:09:01] Mais parfois. Moi, par exemple, pour mon travail, c'est souvent moi qui ai proposé du travail. Tiens, je pourrais faire ceci ou cela puisque j'ai dû faire mes preuves. Et encore maintenant, je vais encore faire mes preuves ici. Pour montrer ce dont je suis capable.

Suroda [00:09:18] Oui mais est-ce que l'association en elle même, elle voit par exemple l'avantage à vous employer vous?

Intervenant [00:09:28] Oui sûrement. [00:09:29] Mais pour le moment, je suis dans une passe où je ne vois pas très bien l'utilité de mon travail. Je suis dans une période où je ne vois pas toujours à quoi je sers. [11.1s] Voilà.

Suroda [00:09:46] Selon vous, existe t'il des avantages à employer des personnes qui ont l'handicap ?

Intervenant [00:09:54] [00:09:54]Après de certains collègues, oui, il voit nos atouts, ce qu'on peut apporter. [3.2s] Par exemple, ma collègue qui s'occupe de l'histoire de l'art adapte les œuvres d'art. Elle fait appelle à mon toucher, à mon ressenti, à mes perceptions. [00:10:11]Elle me fait confiance. [0.4s]

Suroda [00:10:14] D'accord, mais je veux dire ici vraiment pour vous. Quels sont les avantages à employer les personnes qui ont un handicap?

Intervenant [00:10:31] Leur vécu, je ne sais pas moi.

Suroda [00:10:35] Par exemple, je sais qu'il y a pas mal d'études qui existent maintenant, qui prouvent que les personnes qui sont en situation de handicap sont parfois plus motivées que les...

Intervenant [00:10:45] Oui, ça oui, oui, la motivation, oui, oui.

Suroda [00:10:49] Vous voyez d'autres choses, mise à part la motivation?

Intervenant [00:10:52] Mais notre vécu, notre expérience de vie aussi. Qu'on apporte par exemple notre toucher, fin je vous dis, nos perceptions. Parce qu'une personne voyante ne va pas avoir peut-être la même psychologie que nous ou le même ressenti. Je ne sais pas comment expliquer.

Suroda [00:11:18] Ca apporte de la diversité.

Intervenant [00:11:20] Oui, oui, oui. Voilà.

Suroda [00:11:24] Et à votre connaissance, existe t-il un soutien financier du gouvernement pour les changements ou les développements nécessaires à accueillir des personnes en situation de handicap?

Intervenant [00:11:35] Je sais qu'il y a [00:11:36]des avantages, il y a les subsides, mais je ne sais pas plus. [2.3s]

Suroda [00:11:41] Est ce que vous pensez que l'association est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne?

Intervenant [00:11:55] Pendant longtemps, on n'a été que deux personnes handicapées et il y a seulement deux ou trois ans qu'il y a d'autres personnes handicapées qui, fin 2 personnes déficientes visuelles qui ont été engagées. [8.5s] Pour quelle raison? Je n'en sais rien. J'ai un collègue qui est en maladie et on a dû remplacer. Donc on l'a remplacé par deux personnes déficientes visuelles. Mais dans le temps, on n'était que, pendant 30 ans, on n'a été que deux quoi. Il y a aussi d'autres personnes handicapées avec d'autres handicaps de handicap visuel. Mais on est peut être une [00:12:26]dizaine de personnes, [0.5s] oui. Dans mon bâtiment, on est peut être une dizaine de personnes , et encore c'est beaucoup, une dizaine de personnes handicapées. Alors une personne qui marche mal, une personne... deux ou trois personnes qui ont des difficultés pour marcher, fin c'est d'autres handicaps.

Suroda [00:12:46] Et par exemple, est-ce qu'elle est adepte à promouvoir l'emploi des personnes qui ont un handicap dans son environnement externe, par exemple avec des partenaires, des fournisseurs, etc.

Intervenant [00:13:07] C'est compliqué. On a un service de sensibilisation. Il y a des personnes handicapées, ce sont des bénévoles déficients visuels. Elles ont... [00:13:19]Ces personnes là vont dans les écoles, dans les hôpitaux pour sensibiliser. [2.2s] Oui donc à mon avis oui, on peut dire que oui.

Suroda [00:13:29] Et à quelle fréquence, l'association, elle, attire et recrute activement des personnes ayant un handicap que ce soit pour les emplois, pour les stage,...

Intervenant [00:13:40] Je ne pourrais pas vous dire. [00:13:41]Aujourd'hui, en 35 ans, on est une dizaine de personnes handicapées engagées. Mais ça, en dehors de l'entreprise de travail adapté, ou là, c'est une majorité de personnes handicapées qui travaillent. Mais moi, je parle pour mon bâtiment. [12.9s] Oui.

Suroda [00:13:56] Oui, bien sûr. Et comment, justement, vous vous jugez l'accessibilité du processus de recrutement au sein de l'association?

Intervenant [00:14:05] Je ne pourrais pas vous le dire. Qu'est ce que vous entendez par accessibilité ?

Suroda [00:14:11] Je veux dire s'il est assez adapté. Est ce que tout le monde peut facilement postuler, participer au processus de recrutement, peu importe l'handicap?

Intervenant [00:14:22] [00:14:22]Je suppose. Oui, oui, tout le monde peut envoyer son curriculum vitae et postuler. Oui, s'il y a des emplois vacants, il faut voir s'il y a des emplois vacants et accessibles. [10.7s]

Suroda [00:14:37] Et est-ce que l'association dispose d'une quelconque pratique d'entraide qui permet d'apporter un soutien aux nouveaux arrivants

Intervenant [00:14:48] Oui, oui, oui. Il y a les collègues, fin... Quand un nouveau un nouveau collègue arrive, on le soutient, on, on lui fait visiter le service. On essaye de l'intégrer quoi.

Suroda [00:15:05] Et y a-t-il un système de parrainage qui se fait?

Intervenant [00:15:11] [00:15:11]Non, pas vraiment, non. [0.5s]

Suroda [00:15:13] Donc ce n'est pas très formel, c'est un peu une manière...

Intervenant [00:15:15] Pour le moment, c'est beaucoup des remplacements pour des congés de maternité. Donc c'est la personne qui sera remplacée, qui pilote, qui dit, euh... parle qui explique un petit peu son travail. Les collègues de l'équipe aussi parfois, qui aident, qui soutiennent. Il n'y a pas vraiment un parrainage ou euh... Il n'y a pas une procédure.

Suroda [00:15:46] Pouvez-vous répéter ? Je n'ai pas entendu.

Intervenant [00:15:47] C'est comme ça. [00:15:48] Il n'y a pas de procédure. Ça se fait spontanément quoi. [3.2s]

Suroda [00:15:52] D'accord. Est ce qu'il existe des programmes de formation?

Intervenant [00:16:00] Oui, nous avons des formations. Oui, oui.

Suroda [00:16:02] Et c'est des formations qui sont différentes pour les employés qui ont un handicap ou pas? Ou c'est de même pour tout le monde?

Intervenant [00:16:09] [00:16:09] Parfois les mêmes, parfois des différentes. Selon le thème quoi. [4.7s]

Suroda [00:16:17] Pouvez-vous me donner un exemple?

Intervenant [00:16:19] Souvent les mêmes.. Ce sont souvent les mêmes. Qu'est ce que j'ai fait comme formation? Légo a sorti des briques avec du braille, et bah on a une formation pour utiliser ces briques. J'avais des collègues logopèdes qui étaient bien voyantes et moi par exemple. Qu'est qu'il y a eu comme formation encore ? J'ai participé à une formation comment adapter des dessins en relief. C'était uniquement les personnes intéressées et concernées qui ont participé. Mais bon, j'avais une collègue bien voyante qui a participé.

Suroda [00:17:05] Comment l'association, elle permet aux employés qui ont un handicap de mieux faire leur travail ?

Intervenant [00:17:13] [00:17:13] Chacun possède un poste de travail adapté. [1.4s]

Suroda [00:17:22] Donc il y a [00:17:22] un encadrement et un accompagnement, [0.9s] c'est ça?

Intervenant [00:17:25] [00:17:25] Oui, oui, oui, oui. On voit avec le collègue ou la collègue, ce qu'il lui faut comme matériel pour pouvoir utiliser les programmes informatiques. [7.9s]

Suroda [00:17:36] D'accord. Donc j'imagine qu'il existe des possibilités à faire de quelconques ajustements par la situation suivant les besoins d'une personne en situation.

Intervenant [00:17:46] [00:17:46] Oui, oui, alors les collègues avec déficients visuels voit avec les ergothérapeutes pour voir ce qu'il faut faire, c'est à dire ce qu'il est nécessaire d'avoir comme matériel informatique, par exemple, comme adaptation ou quoi. [12.7s]

Suroda [00:18:00] Vous pouvez parler un peu plus de ce procédé. Justement, est ce que c'est la personne elle-même qui va faire la demande? Ou alors c'est de manière proactive?

Intervenant [00:18:10] Ça va un peu de soi. [00:18:12] On est un petit peu gâtés chez nous. On sait ce qu'il faut comme matériel donc. On va voir avec le collègue, le nouveau collègue, ce qu'il lui faut aussi, [8.8s] s'il faut une une a une voix synthétique qui lit son écran, s'il faut du matériel braille pour accéder à son ordinateur.

Suroda [00:18:34] Il existe aussi des horaires flexibles, par exemple?

Intervenant [00:18:42] Les gens s'adaptent. En général, non, il n'y a pas de possibilité, c'est de telle heure après l'heure. On travaille de telle heure à telle heure. On ne peut pas dire on arrive entre 8 h et 9 h, par exemple. Non, on commence à 8h, 8h30 ou 9 h jusque 16 h,... Fin il y a beaucoup de temps partiels chez nous. Mais bon, il faut rester un peu plus tard, voilà, les gens s'adaptent. Mais il n'y a pas de flexi. Dans le sens où selon les situations, on travaillera plus tard. Mais en général, ce n'est pas flexible quoi.

Suroda [00:19:17] Et comment jugez vous l'équilibre entre vos performances et votre salaire?

Intervenant [00:19:23] Je n'ai pas d'idée. Je ne sais pas. [00:19:26] Pour moi, c'est correct, [0.4s] mais je ne n'ai pas. Je n'ai pas de. [00:19:30] Je n'ai pas d'outil de comparaison, [1.0s] donc je ne sais pas.

Suroda [00:19:34] D'accord.

Intervenant [00:19:38] Je n'ai jamais demandé à mes collègues combien elles gagnaient par exemple. Ça ne me regarde pas et j'ai peur aussi que pour une raison ou une autre. Enfin est ce qu'on peut comparer les salaires? Je ne sais pas. On n'a pas la même ancienneté, pas les mêmes responsabilités, je ne sais pas. Non, je n'ai pas de comparaison.

Suroda [00:19:56] Donc tantôt, on a parlé de formation, de sensibilisation, donc que l'association allait dans différents établissements pour promouvoir l'employabilité, fin pour sensibiliser les personnes à la situation des personnes qui ont un handicap et donc du coup, est-ce qu'il y a aussi des formations pour les employés de manière interne ?

Intervenant [00:20:18] [00:20:18] Oui, quand on a un nouvel employé qui est engagé, il suit une sensibilisation. Donc on explique comment il faut guider les personnes déficientes visuelles. Il mange, il fait un repas dans le noir. On lui explique tout le matériel adapté qui existe. Il rencontre également un témoin déficient visuel. [20.0s]

Suroda [00:20:40] D'accord. Et donc ça c'est vraiment quand il y a un nouvel employé, c'est ça?

Intervenant [00:20:47] Oui, oui.

Suroda [00:20:49] Elles sont obligatoires ?

Intervenant [00:20:51] [00:20:51]Non, non, mais c'est conseillé. [2.0s]

Suroda [00:20:55] Et il y a d'autres formations durant l'année ou?

Intervenant [00:21:01] Non. [00:21:10]En ce qui concerne la sensibilisation, il n'y a pas d'autre formation. Une fois et puis voilà. [2.5s]

Suroda [00:21:15] Et est ce que dans l'association, il y a une personne ou une équipe chargée de créer un environnement de travail inclusif?

Intervenant [00:21:26] Il y a les ergothérapeutes, il y a la monitrice en informatique. Je ne sais pas très bien, je sais pas. Qu'est que vous voulez dire par la fin?

Suroda [00:21:37] Est ce qu'il y a une personne ou une équipe qui est vraiment le référent pour les personnes... Des employés du handicap et qui vont les aider à créer un environnement de travail plus adapté.

Intervenant [00:21:49] Par exemple, si j'ai besoin de nouveaux matériel, je vais trouver l'ergothérapeute et [00:21:53]je vais voir avec lui tout ce qui existe comme nouveautés dans le matériel. [3.1s] Sinon, il n'y a pas vraiment, je ne sais pas, je ne sais pas.

Suroda [00:22:03] L'ergothérapeute fait partie de l'association. C'est ça?

Intervenant [00:22:05] Oui, oui, oui. Nous sommes un centre de réadaptation fonctionnelle et dans ce cadre là, il y a des ergothérapeutes. Il y a une instructrice en locomotion qui apprend à marcher avec une canne blanche, à s'orienter dans les lieux. Mais ces personnes là ne sont pas là uniquement pour inclure les personnes handicapées dans notre association.

Suroda [00:22:31] Est ce que votre association vous donne suffisamment l'opportunité de faire entendre votre voix et vos recommandations pour améliorer l'inclusivité?

Intervenant [00:22:41] Oui, oui.

Suroda [00:22:43] Vous pouvez donner un exemple ?

Intervenant [00:22:53] Par exemple, on nous envoyait des fichiers PDF qui n'étaient pas accessibles pour certaines de mes collègues déficients visuels ne savait pas les lire. Je leur ai expliqué comment il fallait faire, comment il fallait accéder à la lecture de ces PDF images. Et des suggestions ?

Suroda [00:23:21] Et donc par exemple, si vous avez besoin d'un nouvel outil, ou quoi que ce soit, vous pouvez aller demander, en discuter.

Intervenant [00:23:31] Oui, oui, alors avec le télétravail, on a surtout. On a beaucoup utilisé les outils Google Drive, Google Docs, etc. J'ai demandé à mon collègue informaticien de m'aider, mais j'ai dû. En la plupart du temps, j'ai dû chercher sur internet par moi même pour trouver des solutions parce que lui n'était pas assez compétent dans ces matières là quoi.

Suroda [00:23:54] Et comment elle fait l'association pour maintenir un environnement de travail adapté à l'handicap, donc ici on parle vraiment de technologie, de l'infrastructure, de l'accès aux bâtiments, et cetera.

Intervenant [00:24:06] On a déjà [00:24:07]un ascenseur qui est vocal. [1.5s] Vous pouvez répéter la question ?

Suroda [00:24:14] Oui donc comment l'association maintient t-elle un environnement de travail adapté au handicap.

Intervenant [00:24:25] C'est déjà, je vous dis, [00:24:27]on est déjà gâté dans l'association, puisqu'on reçoit beaucoup de patients qui sont déficients visuels, donc c'est déjà au départ [7.8s] accessible. Tout est de plain pied. Il y a un ascenseur vocal. Les portes des salles de rééducation sont dans une telle couleur bien contrastée. On a un club informatique avec des ordinateurs adaptés.

Suroda [00:25:00] Est ce que pour vous, l'association tire suffisamment partie des nouvelles technologies et innovations afin de créer des espaces de travail universellement accessibles et adaptés à tout le monde ?

Intervenant [00:25:14] [00:25:14]Globalement, oui, mais parfois, pour les nouveautés, elle est un petit peu en retard parfois. [5.5s]

Suroda [00:25:21] Vous pouvez me donner un exemple ?

Intervenant [00:25:23] Par exemple. Cela fait des années que dans certaines autres associations, on peut télécharger des livres sur Internet. Il y a un serveur, une bibliothèque en ligne qui est mise en place et nous ça traîne depuis des années. Pourtant c'est pour les patients et parfois fin nous personnel déficients visuel, on

l'utilise dans nos loisirs, qu'on n'utilise pas dans notre milieu professionnel, mais...

Suroda [00:25:53] Et pouvez vous me décrire vos sessions d'évaluation? Les sessions d'évaluation; c'est une fois par an, avec le responsable en général...

Intervenant [00:26:07] On n'en a pas vraiment. On en a parlé, mais on en parle depuis longtemps. On ne l'a pas vraiment.

Suroda [00:26:11] Que ce soit pour vous comme pour les autres employés ?

Intervenant [00:26:16] Oui. Tout à fait.

Suroda [00:26:18] Mais vous avez quand même un rôle à jouer dans la détermination de vos objectifs ?

Intervenant [00:26:23] Non.

Suroda [00:26:26] Il n'y a pas vraiment de détermination d'objectif en fait ?

Intervenant [00:26:28] Non, non.

Suroda [00:26:31] Et comment pouvez vous évoluer au sein de l'association? Existe-t-il des possibilités d'évolution [0.8s] de carrière?

Intervenant [00:26:41] Non. Non, non, pas en ce qui me concerne en tout cas. [2.9s]

Suroda [00:26:49] D'accord. C'est quelque chose que vous auriez voulu avoir ?

Intervenant [00:26:54] Pas forcément.

Suroda [00:26:54] D'accord. Pour les autres employés qui n'ont pas de handicap, pour eux c'est possible ?

Intervenant [00:27:02] Certains sont devenus chefs de service. Voilà.

Suroda [00:27:10] Comment décririez-vous votre relation avec votre responsable?

Intervenant [00:27:16] Elles sont bonnes.

Suroda [00:27:19] Pensez vous qu'ils sont assez sensibles et compréhensifs vis-à-vis de votre handicap?

Intervenant [00:27:23] En général, oui, oui. [1.1s]

Suroda [00:27:27] Vous dites en général, il y a un moment où ça n'a pas été le cas ?

Intervenant [00:27:35] Parfois, je manque un peu de feedback de la part de mon chef. [2.4s] J'ai l'impression que parfois elle ne sait pas ce que je fais exactement. Alors que je lui envoie toutes les semaines ce que je fais. Et je ne sais pas si elle a le temps de lire mes mails. Comme je suis en télétravail toutes les semaines, je lui envoie ce que j'ai fait durant la semaine et parfois je me demande si elle le lit.

Suroda [00:27:56] Et comment ça vous fait ressentir ça ?

Intervenant [00:28:00] Inutile parfois. J'avoue que c'est un travail qui... Fin elle n'a pas le temps. Un jour, j'ai un problème avec une imprimante, je l'ai indiqué dans mon ... Dans ma liste de tâches que j'avais faites et j'ai expliqué que je devais beaucoup courir à l'autre bout de l'étage. Je n'ai jamais eu de retour, donc cela veut dire que je ne suis pas sûr qu'elle lit ce que j'ai écrit quoi. Je fais avec. Je me dis je fais mon travail et tant pis. [00:28:40] J'essaye de me dépatouiller moi-même pour trouver les solutions. [2.6s] Parfois mon collègue informatique... Dans le cadre de ce problème d'imprimante, c'est avec mon collègue informaticien que nous avons essayé de trouver une solution. Ou parfois à moi toute seule.

Suroda [00:29:00] Et qu'en est-il de vos collègues ?

Intervenant [00:29:04] Parfois, souvent, je peux compter sur elles. Je peux compter sur eux quand j'ai un souci ou quoi. Mais vous pouvez une fois me rappeler la question ?

Suroda [00:29:13] Comment décririez-vous vos relations avec vos collègues ?

Intervenant [00:29:17] Oui, ça va, ça va. [00:29:19] Mais là aussi, parfois, je dois m'imposer et montrer ce dont je suis capable. [3.8s]

Suroda [00:29:26] Et en termes de relations ?

Intervenant [00:29:28] [00:29:28] Certains me prennent au sérieux, pour d'autres personnes, j'ai l'impression que je suis une personne handicapée. Et puis on... "Je suis un petit peu mieux que toi." Ben c'est un peu comme ça que je reçois les choses auprès de certains collègues. Je n'ai pas toujours l'impression d'être prise au sérieux. Ce n'est pas la majorité, heureusement, mais. [18.7s]

Suroda [00:29:48] Et tantôt vous...

Intervenant [00:29:51] Vraiment tout le temps, je dois montrer ce dont je suis capable. Encore lundi, je suis allée travailler, je n'étais

pas en télétravail. J'ai dit tiens, je vais montrer ce que j'ai fait et à deux ou trois collègues, j'ai montré ce que j'avais fait comme travail parce qu'elles ne sont pas conscientes de ce que je fais quoi. Donc c'est à moi aussi à parfois aller expliquer ce que j'ai fait.

Suroda [00:30:13] Donc vous redoublez d'efforts en vous prouvant ?

Intervenant [00:30:16] Oui.

Suroda [00:30:18] Et en termes de relations sociales? Ça se passe comment?

Intervenant [00:30:22] En général, ça se passe bien. [1.1s]

Suroda [00:30:24] D'accord.

Intervenant [00:30:25] On a une collègue qui me prend un petit peu de haut et qui me prend pour quelqu'un inférieure à elle. Mais voilà. Ce n'est pas la majorité, ce n'est pas la majorité. Heureusement. [11.4s]

Suroda [00:30:38] Heureusement oui. Et quelle est votre impression sur votre niveau d'adaptation au travail?

Intervenant [00:30:46] Je pense que j'ai des bonnes capacités d'adaptation. Parfois même un petit peu trop parce que je prends sur moi et on me délègue des choses. Parfois, quand c'est des choses que les personnes, mes collègues, n'ont pas envie de faire, bah on me les refile. Que ce soit un petit peu trop compliqué, parfois hein, parfois, ce n'est pas pas souvent, mais ça arrive pour certains, certains collègues.

Suroda [00:31:13] Et avez-vous le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel?

Intervenant [00:31:20] Oui, oui, oui. Et si je ne l'ai pas, je vais le demander.

Suroda [00:31:26] Vous pouvez me donner un exemple ?

Intervenant [00:31:39] Pour Google Drive, Google Docs, Google Sheet. Vous pouvez rappeler la question.

Suroda [00:31:49] Si vous avez le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel.

Intervenant [00:32:00] Il me semble, il me semble comme exemple qu'est ce que je peux... J'ai un afficheur braille, j'ai une une voix robotique qui lit ce qui est écrit à l'écran.

Suroda [00:32:16] Donc vous avez tous les outils nécessaires pour bien faire votre travail ?

Intervenant [00:32:20] Par exemple, j'ai une vieille relieuse qu'on ne peut pas remplacer, mais je fais avec quoi. Elle est dure et ce n'était pas toujours évident. [00:32:30] Mais voilà, je m'adapte. [0.7s] On trouve qu'elle fonctionne encore bien. Donc nous sommes deux personnes à nous plaindre que c'est difficile. Alors maintenant, c'est quelqu'un de plus jeune qui le fait. On m'a pris ce travail là et c'est quelqu'un de plus jeune qui fait. C'est comme ça, encore lundi, il y a une relieuse. C'était vraiment du bricolage. J'ai ça avec, [00:32:57] mais en général j'ai quand même du bon matériel. [3.1s]

Suroda [00:33:01] Et tantôt, vous disiez que vous avez l'impression qu'on ne vous donne pas beaucoup de tâches ou de responsabilités. Qu'est ce qui, selon vous, vous aiderait à avoir plus de tâches, de responsabilités, justement?

Intervenant [00:33:20] Je ne sais pas. C'est souvent à moi à amener les tâches, à dire tiens je pourrais faire ça ou faire ça. C'est souvent moi qui prend l'initiative et ça depuis 35 ans. Et les responsabilités, c'est moi qui me les suis prises aussi, c'est moi qui ai pris l'initiative, par exemple, de gérer la commande de papier braille, de gérer certaines commandes de spirales pour relier des documents. Et puis un jour, on a décidé que je ne le faisais sans me dire pourquoi on m'a retiré cette responsabilité. Et c'est quelqu'un d'autre qui le fait et je ne sais pas pourquoi. Mais je pense que je le faisais correctement. Mais voilà, je sais pas.

Suroda [00:34:07] Comment vous êtes-vous senti à ce moment-là ?

Intervenant [00:34:10] Pas très bien.

Suroda [00:34:13] Est ce que vous pensez que votre travail est valorisé?

Intervenant [00:34:17] Pas toujours. Parfois oui, mais parfois pas. Un responsable d'un service m'a un jour dit que mon travail de transcription pouvait être fait par quelqu'un de bénévole. Donc c'est pas très valorisant. [13.8s] Quelque part, elle n'a pas tort. Mais d'un autre côté, je me forme à l'utilisation d'un logiciel pour transcrire en braille. Et c'est parfois moi qui donne des astuces aux bénévoles pour utiliser ce logiciel. Pour le moment, je suis un peu démotivé. Mais voilà, c'est un passage comme ça.

Suroda [00:34:53] Et vous avez le sentiment d'être bien intégrés dans l'équipe.

Intervenant [00:34:58] [00:34:58] Oui et non. Mais c'est aussi moi qui me mets un peu sur le côté. [2.7s]

Suroda [00:35:03] Et pouvez-vous me donner des exemples? Des moments où vous vous sentez bien intégré et des moments où vous vous sentez

un peu moins intégrée. On peut commencer par des moments où vous vous sentez bien intégrée.

Intervenant [00:35:13] Quand ma collègue qui s'occupe, qui est historienne de l'art, me demande mon avis pour les adaptations. Là, je me sens valorisée. Quand elle me tient au courant d'une de ses recherches de certaines... Elle va me tenir au courant qu'on a telle réunion, est ce que tu viens? Là parmi ces collègues là, je me sens valorisé. Il y a deux ou trois ans, là, j'ai pu faire une conférence avec elle sur le vécu, comment je faisais pour tester ses adaptations, là je m'y suis vraiment senti très valorisée de sa part.

Suroda [00:36:01] Et vous pouvez me donner un exemple, de moments où vous vous êtes sentie un peu écartée de l'équipe?

Intervenant [00:36:07] Par exemple. C'est un détail, mais je trouve que c'est significatif. Quand on est en réunion, on me laisse la chaise en bout de table. Ce n'est pas arrivé qu'une seule fois.

Suroda [00:36:21] Et dans la situation générale, vous vous sentez bien intégrée ?

Intervenant [00:36:25] En général, oui.

Suroda [00:36:30] Et qu'est ce que met en place l'association pour vous intégrer ?

Intervenant [00:36:36] Qu'est ce qu'elle met en place pour m'intégrer? Ah je vous dis, ces PDF images là. Maintenant systématiquement une de mes collègues qui nous envoie ce genre de document, elle le... Oui, on le mettait sur l'intranet systématiquement. Maintenant elle nous envoie par mail. L'Intranet n'est pas totalement accessible mais. Ce n'est pas toujours évident de retrouver ses fichiers dans l'intranet. Parce que ce sont des documents partagés. Alors systématiquement, cette collègue nous envoie par mail, ce qui est plus facile.

Suroda [00:37:23] Et est-ce que l'association met des choses en place pour gérer votre intégration, que ce soit au sein de l'association ou avec les autres collègues ?

Intervenant [00:37:32] Fin je trouve que c'est souvent nous qui devons faire un effort et devons essayer de nous intégrer. [5.2s] Elle met en place, elle met des choses en place. Mais ça ne me vient pas en tête comme ça... Parfois, on nous envoie un mail avec une photo dedans. On nous explique pas ce que c'est quoi. Il y en a d'autres qui le font. Et alors, j'essaye systématiquement de les corriger. On nous a envoyé une photo avec l'explication de la photo. Eh bien, nous sommes une collègue et moi, on a envoyé cet envoi à pique nique à toute la, toute ou à tout le bâtiment. Eh bien maintenant, je mets un point d'honneur quand c'est fait, quand on explique la photo, eh bien, je

renvoie un mail à tout le monde en disant merci d'avoir pensé à décrire la photo. Donc j'essaie de les encourager dans de bonnes pratiques.

Suroda [00:38:31] Et dans quelle mesure pensez-vous que votre singularité, vos compétences et votre personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de l'association?

Intervenant [00:38:48] Avec ma collègue historienne de l'art, là, pour les adaptations d'œuvres d'art, tester ses adaptations. Là, je me sens vraiment valorisée et reconnue dans ma différence. Quand ma collègue en orientation et mobilité me demande de tester une application sur le téléphone pour dire ce que j'en pense. Je me sens valorisé aussi. Quand on met... Donc j'ai toute une... Un dossier où je mets des vidéos sur différents thèmes, sur la malvoyance, des reportages qui ont été passés à la télévision, des choses comme ça, c'est un travail qui est reconnu, ça, oui. Mes collègues le partagent avec des étudiants qui viennent chez nous, des stagiaires, etc. Là, je sens que c'est un travail utile. Mais voilà, je fais des... Quand on me demande de défendre le braille, de témoigner dans les médias sur le braille, sur certaines problématiques, etc, je me sens valorisé. [65.3s]

Suroda [00:39:58] Et c'est sûrement une des questions plus pour un aspect futur dans la société. Comment, selon vous, évoluent les pratiques RH destinées aux employés qui ont un handicap?

Intervenant [00:41:02] Je sais pas, je ne sais pas répondre. Par exemple pendant notre... Je vais être encore négative... pendant le confinement, on a mis en place un Google sheet partagé, un fichier partagé avec des colonnes. Ma synthèse vocale, je m'y perdais un peu. On n'a jamais demandé si on savait l'utiliser ou pas. Nous, en tant que personnes handicapées visuelles et mes collègues, mes autres collègues, parfois elles ne se cassent pas la tête, elles demandent à quelqu'un de remplir le tableau à leur place. Bon moi, je mets un point d'honneur à faire d'une manière autonome. [00:41:45]Mais la RH ne s'est jamais inquiétée de savoir si c'est accessible ou pas. [4.2s]

Suroda [00:41:55] Pour vous, que pourrait être fait pour améliorer la situation des personnes qui ont un handicap au travail?

Intervenant [00:42:02] Plus de communication, plus demander notre avis, mais ce n'est pas toujours le cas.

Suroda [00:42:08] Y a-t-il d'autres choses auxquelles vous pensez ?

Intervenant [00:42:14] Pour donner un exemple.

Suroda [00:42:16] Oui oui allez-y.

Intervenant [00:42:19] Je viens de le donner fin. Oui. Parfois, on nous demande. Pour l'intranet, on m'a demandé de tester et voir si

c'était accessible. Il y a deux ou trois petites choses qui ne vont pas. Mais voilà, en général, ça a été quoi.

Suroda [00:42:34] Et donc pour vous...

Intervenant [00:42:35] Pour la RH? Je sais pas, je ne sais pas. [00:42:41]Parfois, j'ai l'impression qu'il devrait y avoir un peu plus de communication. Chez nous, la communication c'est quelque chose qui est vraiment un gros problème. [6.2s]

Suroda [00:42:50] Et donc, pour vous sentir vraiment bien intégrée, bien dans votre travail, il faudrait plus de communication, plus d'échanges, plus de sens de sensibilisation.

Intervenant [00:43:02] Oui, oui.

Suroda [00:43:03] Et d'empathie d'une part aussi ?

Intervenant [00:43:04] Aussi. Ça, je pense qu'il y en a. Mais je crois que les gens oublient. [00:43:08]Ils oublient que je suis handicapés visuel parfois j'ai l'impression. Je suis tellement autonome que j'ai un peu peur qu'on oublie que j'ai des difficultés parfois [9.3s] et c'est moi qui doit revenir vers ces personnes là et dire tiens, je ne sais pas le lire, est-ce que tu peu vérifier si c'est correct ou pas ce que j'ai rempli. Et si c'est un tableau, parfois ce n'est pas toujours évident.

Suroda [00:43:30] Et comment vous sentez-vous dans ces cas-là?

Intervenant [00:43:35] Disons que le positif, c'est que je dois tout le temps m'adapter et apprendre de nouvelles choses pour rendre les choses... pour faire les choses de manière autonome. D'un autre côté, je trouve ça un peu épuisant quoi.

Suroda [00:43:52] Et voyez vous d'autres choses qui pourraient être faites dans d'autres aspects, dans d'autres milieux, dans d'autres domaines pour améliorer la situation des personnes qui ont un handicap.

Intervenant [00:44:08] Les valoriser peut être un petit peu plus. Leur demander leur avis au lieu de faire à leur place. Ça, c'est un gros problème. Là, je trouve ça comme une attitude un peu paternaliste quoi. Les pauvres petits aveugles. Mais pour le moment, je suis fort négative. Mais pour moi maintenant je suis dans un moment un peu négatif. Mais il y a de très chouettes choses dans notre association. C'est vrai que pour le moment, je suis un peu fatigué moralement. Bon maintenant ça fait 35 ans que je travaille là. Tout doucement, je pense à la retraite. Je le dis franchement, j'espère prendre ma retraite dans quatre ans. On va voir. Mais je suis dans cet objectif là, un peu et ailleurs, et à perdre un petit peu de la motivation.

Suroda [00:45:02] Oui, je comprends. Voilà, c'était ma dernière question dans en entretien. On n'a fait un peu le tour de tout ?

Intervenant [00:51:58] Oui il me semble. Je dis je suis gâté dans cette association. [00:52:03] J'ai beaucoup d'avantages parce qu'ils connaissent le handicap visuel. Mais malgré tout, ils ont une image de la personne handicapée visuelle encore un petit peu rétro. [10.1s] Mais ce qui a aussi, c'est que chez nous, les patients qui viennent chez nous parce qu'ils manquent d'autonomie. Et [00:52:23] les personnes autonomes, elles viennent pas forcément chez nous. [2.5s] Donc elles ont des... mes collègues ont des images en général de personnes qui ne savent pas se débrouiller. [4.3s] J'ai eu des retours aussi. Par exemple, j'ai un chien guide et j'ai vu l'éducatrice de mon chien guide il y a dix jours. Et elle m'a dit tu sais, des gens comme toi aussi autonomes, on n'en a pas souvent. Je ne veux pas me lancer des fleurs, mais c'est pour vous dire que je ne peux pas jeter la pierre à mes collègues parce que... Je me sens être avec une minorité. L'autonomie que j'ai dans ma vie. J'ai l'impression que vous comprenez ce que je dis, que je suis encore une minorité dans les minorités. Oui, vrai que bon, je vais prendre le TGV toute seule. Je fais des choses que je suis un peu gênée de le dire que la majorité des déficients visuels ne font pas. Ils ont une famille autour d'eux, des gens qui les soutiennent, qui les affaires, qui les assistent. Et moi, par la force des choses, je dois être autonome parce que j'ai moins de soutien autour de moi. Mon compagnon, c'est pareil, il est très autonome aussi, encore plus que moi, et j'ai l'impression qu'on est une minorité. En tout cas dans l'association, pour laquelle je travaille. En niveau d'autonomie, il y a plus ou moins élevé. Vous comprenez ce que je veux dire ? Alors mes collègues, elles ont l'impression que les personnes déficientes visuelles, il faut décider pour elles.

Suroda [00:54:11] C'est des préjugés en ...?

Intervenant [00:54:13] Oui. Oui.

Suroda [00:54:14] Parce que elles ne sont pas conscientes que...

Intervenant [00:54:16] Pour certains préjugés, certains préjugés.

Suroda [00:54:19] Oui certains préjugés parce qu'elles ne se rendent pas compte que certains handicaps sont uniques par personne. Donc, même si c'est parfois le même handicap, la situation est différente et chaque cas est unique.

Intervenant [00:55:44] C'est comme ça. On ne peut pas leur en vouloir aussi. Je serais comme eux, je ferais peut être pareil parce que j'oublierai parce pas que la majorité de nos ... [00:55:54] Depuis qu'il y a deux nouveaux collègues déficients visuels, ça bouge un

petit peu plus. [4.3s] Parce qu'on est un peu plus nombreux dans les membres du personnel, on est 4 maintenant. On est un peu plus sensibles à ça. Et voilà.

Suroda [00:56:15] Merci beaucoup, beaucoup de vos témoignages.

Intervenant [00:57:22] Un grand merci et bonne fin de journée.

Suroda [00:57:24] Merci à vous. Belle journée également.

Employee 5 - 07/07/22

Suroda [00:00:12] Donc je vais vous faire rapidement une mise en contexte comme ça. Je suis actuellement étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc, concrètement, l'objectif de cette étude, c'est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Pour atteindre cet objectif, je vous poserai des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer au moins 45 minutes, mais ça peut un peu dépasser. Mais je tiens aussi à vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment.

Intervenant [00:01:10] D'accord.

Suroda [00:01:11] Y a-t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude ?

Intervenant: [00:01:14] J'aimerais avoir un peu d'infos après quand vous aurez tout fini, avoir la conclusion. [00:01:19][5.1]

Suroda: [00:01:21] Mais bien sûr, et avant d'aborder la première question de l'entretien, puis-je vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude et à ce que les informations que vous fournirez soient traitées et utilisées de manière anonyme? [00:01:31][9.8]

Intervenant: [00:01:32] Oui, pas de souci. [00:01:33][0.7]

Suroda: [00:01:34] Ok, parfait. Alors, pouvez-vous décrire votre organisation en quelques mots? [00:01:39][4.6]

Intervenant: [00:01:40] Moi, c'est l'administration communale, donc la ville de X. Simplement. [00:01:44][4.1]

Suroda: [00:01:46] Super. Et le nombre d'employés et le nombre de travailleurs qui sont en situation de handicap ? [00:01:48][2.3]

Intervenant: [00:01:50] En situation de handicap, on doit être une bonne quinzaine. On respecte le taux légal de personnes reconnues handicapées au niveau du travail. [00:02:00][9.6]

Suroda: [00:02:02] Et le nombre d'employés total ? [00:02:02][0.8]

Intervenant: [00:02:04] Au total, on doit être une petite centaine ou 85, parce qu'on a plusieurs entités, donc ouvriers et employés. [00:02:12][7.7]

Suroda: [00:02:15] D'accord. Et quel type de poste les personnes ayant un handicap occupent au sein de notre organisation ? [00:02:24][8.3]

Intervenant: [00:02:25] Donc on a des personnes employées au guichet comme moi, employées dans les bureaux au niveau du service technique. et on a des ouvriers communaux sur le terrain. [00:02:35][10.3]

Suroda: [00:02:36] D'accord. Et pouvez-vous vous présenter en quelques mots ? [00:02:46][10.1]

Intervenant: [00:02:58] Alors moi, je suis [X], j'ai une sclérose en plaques depuis maintenant 21 ans. J'ai d'abord travaillé chez ING Assurances et puis après, on a déménagé. Le train fut franchement une catastrophe pour moi. Au niveau transport, j'étais plus en chaise roulante en Belgique qu'autre chose. Et puis, ici, il y a une offre d'emploi qui s'est ouverte pour créer un service "HandiContact" pour l'accueil des personnes handicapées. Et j'ai postulé. J'ai eu la place de suite, donc ici, je suis reconnue au niveau de l'AviQ. Donc il y a 36 % de mon salaire qui est payé par l'AviQ au niveau de la Ville. J'ai une chaise qui monte, qui descend, adaptée. Elle a aussi été payée par l'AviQ et je travaille à temps plein, et voilà. Donc euh... de passer de 4h de train par jour à cinq minutes aller retour à pied, c'est que du bonheur pour aller travailler comme ça ahah! Euh... Au niveau de mon poste de travail, ben c'est adapté. Je veux dire que j'ai une chaise qui monte et qui descend parce que mon guichet, lui, n'est pas adapté aux PMR. Donc il est en hauteur. Donc par moment, si je ne sais pas rester trop longtemps debout, ben ma chaise monte pour que je puisse rester assise au guichet et compléter les formulaires et aider les gens au guichet directement. Donc ça au poste de travail, il n'y a pas de souci. Euh... Peut-être juste qu'au niveau de la chaleur, c'est une des grandes difficultés pour moi, et ici dans nos

bâtiments, il fait très chaud et on n'a pas d'airco. Ma plus grande difficulté elle là, mais les semaines qui arrivent-là, vont être magnifiques ahah. [00:04:48][110.1]

Suroda: [00:04:49] Oui, courage! Et donc pouvez-vous décrire un peu votre poste ainsi que les responsabilités ? [00:04:57][7.5]

Intervenant: [00:04:58] Donc je m'occupe de tout ce qui touche de loin ou de près la personne handicapée. J'introduis les demandes de reconnaissance handicap au niveau du fédéral ou SPF, au niveau de la Région wallonne ou pour nous, l'AviQ. Je m'occupe aussi du Alzheimer's Cafe et de tout ce qui est personnes atteintes d'Alzheimer. Voilà, je m'occupe aussi du Conseil consultatif communal de la personne handicapée. Je l'ai mis en place en 2008 et donc il y a des réunions plus ou moins tous les trois mois. On fait des activités, on fait des sensibilisations au handicap dans les écoles, autant à la maternelle en passant par les primaires pour aller vers le secondaire. On n'a pas d'école universitaire ou haute école ici, sur l'entité. Euh... je m'occupe aussi, on a mis sur place un Online Coffee pour les personnes qui sont malvoyantes ou aveugles. Donc ça on l'a mis en place il y a maintenant deux ans. Et je suis également des cours de langue des signes depuis maintenant sept ans. Donc voilà, donc j'accueille vraiment les gens, comme on peut. Je m'occupe aussi de tout ce qui est pension, parce que c'est du social, vraiment, et de tout ce qui est déclaration anticipée d'euthanasie. Donc mon travail est plus au niveau du guichet, d'accueil de la personne, essayer de répondre maximum à ses besoins, ses inquiétudes. Et quand moi je n'ai pas les infos, puisque je ne sais pas tout, on a un réseau au niveau de la région puisque vu notre situation géographique, c'est compliqué de prendre le train, de prendre les transports en commun pour aller dans les autres régions puisque nous, la région francophone la plus proche, elle est à 30 minutes en voiture. Donc c'est vrai qu'on a un réseau aussi sur la ville, entre les mutualités, différentes ASBL, associations qui est très unie. Ça, c'est vrai qu'on travaille tous ensemble dans le même esprit et ça c'est super. Mais c'est le fait qu'on soit comme ça délocalisé par rapport à la Wallonie, tout près. Mais donc on travaille autant avec la Flandre, Wallonie et la France. [00:06:57][119.1]

Suroda: [00:06:58] D'accord. Et de qui dépendez-vous ? [00:06:58][0.0]

Intervenant: [00:07:03] Je dépend de l'administration communale, tout simplement. [00:07:05][2.5]

Suroda: [00:07:07] Et avez-vous un supérieur ? Un responsable ? [00:07:08][0.8]

Intervenant: [00:07:10] J'ai ma supérieure, qui est Madame X qui est ma chef de bureau. Et après c'est le directeur général Monsieur Y,

qui est responsable de tout le personnel, les employés.
[00:07:20][10.7]

Suroda: [00:07:23] Donc, pouvez-vous juste me répéter depuis quand vous travaillez au sein de la commune ? Et depuis quand occupez-vous votre poste actuel ? [00:07:30][7.1]

Intervenant: [00:07:31] Donc je suis en place depuis le 4 février 2008. Et le service HandiContact est mis en place en février 2008. Et le conseil consultatif communal, on l'a mis en place en juillet 2008. Et c'est suite à la signature de la Ville avec la SPH, donc l'Association Socialiste de la Personne Handicapée, pour essayer d'obtenir le label Handi City qu'on a obtenu deux fois depuis lors. Et c'était l'échevin du handicap, le bourgmestre à l'époque qui avait signé cette fameuse charte avec avec la SPH. Et alors après ils ont mis en place le service HandiContact. [00:08:11][39.4]

Suroda: [00:08:18] D'accord. Et vous avez eu donc d'autres expériences avant ce poste? [00:08:24][6.1]

Intervenant: [00:08:25] Oui, j'ai travaillé dans un hôtel pendant deux ans et puis après, j'ai travaillé chez ING. Et là, la maladie s'est déclarée à la naissance de ma fille. Donc chez ING, j'ai tout de suite été très bien accueillie aussi avec le handicap. Ça n'a jamais posé de problèmes chez eux non plus. Voilà. [00:08:42][17.3]

Suroda: [00:09:14] D'accord. Et maintenant pouvez-vous un peu me parler de votre type d'handicap et depuis quand êtes-vous en situation de handicap? [00:09:21][6.5]

Intervenant: [00:09:22] Donc, c'est plus un handicap physique qui a été reconnu en novembre 2001, suite à la naissance de ma fille en juillet. Et au tout départ ses mes yeux. J'avais un œil qui voyait plus haut que l'œil, que l'œil droit voyait plus haut que l'œil gauche. Donc là j'étais malvoyante. Et c'est vrai que euh... quand j'arrive dans le Blind Coffee, ils me disent tous que leur plus grande tristesse est de plus pouvoir rouler en voiture. Donc, quand les gens les emmènent faire leurs courses dans le magasin, c'est eux qui conduisent la charrette. Et je les comprends parce que c'est le seul truc qu'on peut encore diriger. Parce que quand on ne voit plus grand chose, c'est très compliqué. Et c'est vrai que moi, au tout début, c'était mes yeux. J'ai beaucoup souffert de ça et après c'est devenu ma jambe, ma jambe droite. Donc je me suis retrouvée en chaise roulante avec déambulateur. Ce qui me fait le plus sourire, c'est quand je suis en déambulateur que je viens travailler parce que c'est rare que je j'accepte des certificats médicaux, parce que rester à la maison, c'est c'est le pire en fait. J'ai besoin de voir du monde, j'ai besoin de continuer à vivre comme tout le monde. Et quand j'ai mon déambulateur, ben je suis jalouse parce que j'ai des vieilles

personnes de 80 ans, qui ont un déambulateur plus jeune que le mien ahah. Et moi, c'est plus au niveau des jambes. Au niveau des yeux, ça va. C'est l'équilibre parfois et je sais quand l'équilibre ça ne va pas trop, c'est que je dois vraiment m'arrêter. Et au niveau des jambes. Mais voilà, j'ai encore la chance de marcher, je fais encore tout quoi. J'ai une autonomie extraordinaire par rapport à d'autres. J'ai encore cette grande chance là. Et au niveau évolution des médicaments, je suis quand même passé par des injections toutes les semaines, tous les deux jours. Maintenant on a qu'un médicament matin et soir, c'est le bonheur! Moi je trouve ça fabuleux. Il y a une sacrée évolution. Mais je n'ai pas non plus la forme la plus grave. J'ai celle par poussées. Je n'ai pas l'évolutive, donc voilà.
[00:11:09][107.8]

Suroda: [00:11:13] Donc si j'ai bien compris, le nom, c'est la ...?
[00:11:16][2.8]

Intervenant: [00:11:18] C'est la sclérose en plaques. [00:11:18][0.1]

Suroda: [00:11:34] Ah oui voilà, merci. Et pouvez-vous qualifier ici la commune comme étant une adepte à promouvoir la diversité ?
[00:11:38][3.8]

Intervenant: [00:11:39] Franchement, oui, oui, parce qu'on a toutes sortes de personnes handicapées, on a une personne malvoyante au niveau des ouvriers, on a des gens, on a eu longtemps une personne qui était en chaise roulante, euh... Un monsieur qui avait perdu son bras. Donc tout est mis en place pour aider les personnes au maximum. Et comme je suis référente handicap, ben quand les ouvriers ont quelques soucis, ils peuvent toujours venir me voir, on peut toujours trouver des solutions pour aménager leurs postes de travail, leur temps de travail, si il faut, ça c'est vraiment pas un souci. On a une jeune fille qui est handicapée mentale, qui travaille à la piscine aussi. Et à un moment ça n'allait plus tellement au niveau de ses horaires, donc on a réadapter tous les horaires et avec le directeur de la piscine, on a regardé un peu à adapter ses horaires pour qu'elle puisse continuer à travailler mi-temps, en tant que femme de ménage à la piscine. Donc la commune, c'est vraiment la référence, je trouve, au niveau du handicap. On essaie vraiment d'adapter autant le poste de travail que les horaires. [00:12:41][61.1]

Suroda: [00:12:45] Et vous pensez qu'en général, vos supérieurs ont une connaissance adéquate concernant votre situation ? [00:12:53][7.7]

Intervenant: [00:12:54] Non pas du tout. Non. Ça, ça reste euh... je dirais que parfois ils sont à l'écoute, puis ont changé. Vous savez, c'est politique. Là, ça a changé et c'est une autre mentalité. Je ne dis pas qu'ils sont moins ouverts, mais c'est différent. Et puis des fois, ça les arrange de voir le handicap, des fois ça les arrange pas.

Ça, malheureusement, c'est euh...un peu comme ça. Euh... Quand je leur ai dit que je changeais de traitement, qu'il était possible que je sois un peu plus souvent absente. ben, j'ai eu droit à une réflexion de madame la bourgmestre qui m'a dit : "Ben t'as qu'à prendre un mi-temps médical, ça embêtra un peu moins le monde". Alors, que moi il était hors de question que je fasse un mi-temps médical. C'était un médicament qui pouvait me rendre plus malade, donc il fallait que je euh... Et ce médicament, après dix jours, c'était super. J'ai pris un certif pour deux jours, c'est tout. Vous voyez, c'est un peu la personne, c'est voilà euh... L'humain est toujours là aussi quoi. [00:13:53][59.5]

Suroda: [00:13:55] Et qu'en est-il de vos collègues? [00:13:56][0.8]

Intervenant: [00:13:58] Au niveau de mes collègues, il y a pas de soucis. Quand il fait très chaud, ils savent que je souffre beaucoup. Donc il y a des jours où on peut partir un peu plus tôt, ben ils laissent partir plus tôt et ils prennent mon guichet. ça c'est pas un souci, l'acceptation, elle est là. Quand je suis en chaise roulante ou quand je suis avec mon déambulateur, ben elle viennent m'aider. Elles font mes copies, prendre mon courrier. Donc une intégration extra, franchement pas de souci. [00:14:18][20.0]

Suroda: [00:14:19] D'accord. Et selon vous, la commune perçoit-elle de manière adéquate, les avantages à employer des personnes en situation de handicap? [00:14:28][8.8]

Intervenant: [00:14:29] Oui, si. Ben le fait qu'il y a une grande partie de mon salaire qui soit payé par l'Aviq, la Région wallonne, les aménagements de postes. Tout ça, ils savent que j'ai la chaise euh... Moi ma chaise lui fait 2500 €, et c'est l'Aviq qui la paye quoi. Et j'en ai une nouvelle qui va arriver d'ici quelques mois. Donc voilà, ils savent qu'ils ont des aides possibles. Ils savent qu'il y a des aménagements à faire et ils les font. Ça, c'est pas un souci. Après ce sont des vieux bâtiments, donc ils peuvent pas tout adapter mais dès qu'ils peuvent, ils le font. Et ils ont connaissance de tous les trucs et astuces pour essayer d'avoir des subsides. [00:15:02][32.9]

Suroda: [00:15:05] Et pensez-vous que la commune perçoit aussi des barrières à employer des personnes en situation de handicap ? [00:15:11][5.6]

Intervenant: [00:15:12] Moi je trouve pas. Il y a encore un monsieur en chaise roulante qui est à l'accueil. Non, vraiment pas. [00:15:21][9.1]

Suroda: [00:15:26] Et selon-vous, existe t-il des avantages à employer des personnes qui ont un handicap ? [00:15:27][1.5]

Intervenant: [00:15:35] Moi je trouve que c'est enrichissant, c'est se rendre compte de la différence des autres. Il y a des handicaps invisibles, parce que quand on me voit, bon quand je suis pas en déambulateur, on ne sait pas que j'ai un handicap. Donc je trouve que c'est enrichissant pour tout le monde, autant pour la personne handicapée, autant que pour les autres. De se rendre compte que, ben certains ont de la chance d'avoir une super santé. De se rendre compte qu'il y a certaines choses qu'on peut changer, une autre vision des choses, une autre façon d'aider la personne. Parce qu'au départ, il y a des gens qui sont un peu figés. Ils se disent : "Ben comment on fait ? Est-ce que je lui pose la question? Est-ce qu'elle a besoin d'aide ou pas? Ou est-ce que je la laisse faire?". Donc je trouve que c'est toujours enrichissant, autant au niveau comportement, au niveau changement à faire, vite fait dans un bureau. Fin, même je trouve que c'est enrichissant de tous les côtés quoi. Fin moi ce que je trouve drôle, c'est quand je sais, j'ai un monsieur qui est sourd et je sais qu'il est à l'hôtel de ville parce que j'ai ma collègue qui hurle. Je lui dit: "Tu sais il est sourd, crier ça sert à rien". Et ça nous fait sourire. Mais eux, ils apprennent énormément. Et même pour eux, c'est enrichissant d'avoir la population puisqu'on a toujours un contact avec la population et facilement ils vont donner un coup de main. Fin euh... voilà, je trouve ça enrichissant autant pour la personne handicapée qui peut venir demander de l'aide et autant pour les collègues qui vont trouver de nouvelles manières pour aider. Après, il y en a qui sont fermés et qui resteront toujours fermés. Moi ici, ça je connais pas, ici ils sont tous très ouverts et très conscients de la réalité. Mais voilà, même s'ils sont fermés, on les bouscule un peu, ça leur fait pas de tort. [00:17:20][104.8]

Suroda: [00:17:23] D'accord. Et est-ce que vous percevez d'autres avantages? [00:17:24][1.0]

Intervenant: [00:17:40] Après on est tous différents, mais moi personnellement un certificat médical, je ne le prends pas facilement. Dès que je peux travailler, ben je vais travailler, pour voir du monde. Ici, au niveau de la Ville, il y a beaucoup de choses qui sont adaptées. Donc je trouve que c'est bien pour les personnes qui ont un handicap. Elles sortent, elles font partie de la population comme monsieur ou madame tout le monde. On ne doit pas rester chez nous parce que ce n'est pas accessible. [00:18:35][54.5]

Suroda: [00:18:36] D'accord. Et vous l'avez dit tantôt, mais vous êtes consciente des soutiens financiers du gouvernement et la commune aussi, c'est ça ? [00:18:42][6.3]

Intervenant: [00:18:45] Ah oui, oui. Que la population pas toujours. C'est pour ça quand ils viennent, j'essaye de donner un maximum d'informations, mais bon ce n'est pas toujours évident. [00:18:55][10.5]

Suroda: [00:18:59] Et est-ce que la commune est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne comme externe? [00:19:07][7.8]

Intervenant: [00:19:08] Ah oui, oui, oui. [00:19:09][0.3]

Suroda: [00:19:09] Et par quels moyens? [00:19:11][1.5]

Intervenant: [00:19:12] En fait, on travaille avec le Forem, donc toutes les personnes qui sont reconnues par l'AviQ. Donc elles ont un numéro d'AviQ et ils font des fois des stages chez nous. Je trouve que euh... Allez, on prend des personnes handicapées autant pour les employés, que pour les ouvriers. Je trouve que quand on recherche des personnes, ce n'est pas fermé. Donc euh... Je veux dire que toute personne qui postule a ses chances d'être choisie, handicap ou pas. [00:19:45][33.4]

Suroda: [00:19:50] Et pensez-vous qu'elle encourage d'autres organisations, organismes, entreprises à employer des personnes en situation de handicap ? [00:19:57][7.0]

Intervenant: [00:19:59] Ben encourager, je sais pas. Mais je sais que d'autres sociétés dans l'entité ont des personnes employées ayant un handicap. Ça oui. Dès qu'elles peuvent dire qu'ils ont des personnes handicapées, elles le font aussi. Mais dans les sociétés privées, on a organisé un jour l'action de l'AviQ où pendant une semaine, trois, quatre jours une personne ayant un handicap peut travailler. Donc on avait ouvert quelques usines ici dans l'entité, qui avaient pris les personnes handicapées. Malheureusement, ça, ils n'ont pas pu. Ils n'ont pas réussi à employer les personnes par la suite, mais ils ont ouvert quand même. Mais je ne sais pas si les sociétés ont vraiment beaucoup de personnes handicapées, ça non. [00:20:42][43.5]

Suroda: [00:20:54] Et ici, à quelle fréquence la commune attire et recrute activement des personnes ayant un handicap ? [00:21:00][5.5]

Intervenant: [00:21:00] Ça dépend si on a des places. Pour l'instant, on a une place à pourvoir en assistante sociale, euh... un employé de bureau, et c'est ouvert à tous. Mais ça dépend des besoins du moment. On a une réserve de recrutement au niveau des ouvriers, ça on a et il y a des personnes reconnues handicapées. Mais pour l'instant, il n'y a pas de place, donc c'est un peu euh... On est un peu coincé, je dirais. [00:21:32][31.2]

Suroda: [00:21:34] Et comment jugez-vous l'accessibilité du processus de recrutement au sein de la commune? [00:21:39][5.6]

Intervenant: [00:21:41] Moi, je trouve qu'il est accessible, il n'y a pas de souci. Il n'y a pas de barrières mises. Et si la personne est en chaise roulante, on sait la recevoir au rez-de-chaussée ou à l'étage

parce qu'on a l'ascenseur. Donc il n'y a aucune barrière de mise. En fonction du poste de travail et des connaissances qu'il faut, mais voilà il n'y a pas de barrières pour moi. Parce que ça, voilà, je trouve, en tant que administration communale euh... C'est une mission de pouvoir montrer l'exemple et accueillir Monsieur et Madame Tout le monde. [00:22:45][64.3]

Suroda: [00:23:21] D'accord. Et est-ce que la commune dispose d'une quelconque pratique d'entraide permettant d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding des arrivants ayant un handicap ? [00:23:32][10.4]

Intervenant: [00:23:50] Je sais qu'il y a un système de parrainage chez les ouvriers, plus qu'ici. Ils ont une personne de référence et voilà. Ici au niveau des employés, c'est différent. On a un autre travail, on a toujours une personne référente. Mais voilà. [00:24:11][21.0]

Suroda: [00:24:15] Et le système est différent du système généralement mis en place ou c'est le même ? [00:24:19][4.0]

Intervenant: [00:24:19] Il y a vraiment une personne qui est détachée de son travail pour aider la personne handicapée, pour s'inclure dans l'équipe, pour comprendre le travail, voir les difficultés qu'il pourrait avoir. Et adapter un peu ou son temps de travail ou le travail en lui-même. Ça oui. Qu'une personne classique, ben on va lui montrer une fois, deux fois. Et puis ben voilà. Et ça marche. Euh... Une personne handicapée un peu plus mentale, ben il faut un peu plus de temps. Mais la personne référente va rester jusqu'à ce que tout aille bien et après elle va reprendre sa place ou dans l'équipe ou dans une autre équipe. Et si y a un souci, la personne handicapée peut toujours faire appel à la personne référente. [00:24:55][35.4]

Suroda: [00:24:58] D'accord. Et comment les nouveaux employés qui ont un handicap, apprennent-ils les compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? [00:25:06][8.3]

Intervenant: [00:25:07] Euh... On peut les former sur place, oui. [00:25:07][0.0]

Suroda: [00:25:19] OK, donc il y a des programmes de formation ? [00:25:21][1.8]

Intervenant: [00:25:22] C'est pas vraiment des programmes de formation, c'est des formations avec les ouvriers qui sont sur place. Et voilà. Je pense, si je demande une formation, il n'y a aucun souci, mais c'est rare qu'on parle vraiment de formation. À part les électriciens, parce que là, il y a des trucs plus modernes et des choses comme ça. Mais là, j'ai personne de reconnue handicapée en électricité. Euh... Autre exemple, on a un monsieur qui travaille dans

un cimetière et il a suivi la formation comme tout le monde. Mais il n'y a pas vraiment de formation différente. Les anciens forment les nouveaux, quoi. Et s'ils n'ont pas les capacités à la base, on les forme directement. [00:26:08][45.5]

Suroda: [00:26:10] Et existe t il un encadrement ou en accompagnement sur le lieu de travail? [00:26:14][4.4]

Intervenant: [00:26:16] C'est moi qui accompagne, s'ils ont besoin. Et quand on les engage, quand on fait signer le contrat, on leur dit, ils me présentent. Et puis après, s'il ont besoin de moi, je vais sur le terrain. J'ai dû aller une fois ou deux fois. Mais après, ça se passe bien. Voilà, ils savent que je suis là, que je suis la personne de référence. [00:26:33][17.7]

Suroda: [00:26:36] Et comment la commune aide les personnes qui ont un handicap à mieux faire leur travail, selon vous? [00:26:41][4.8]

Intervenant: [00:26:44] En les accompagnant, en adaptant un peu peut-être leur travail ou leur poste de travail. [00:26:49][5.6]

Suroda: [00:26:53] Et justement, existe t-il des possibilités à faire de quelconques ajustements suivant les besoins d'une personne en situation de handicap ? [00:27:02][9.1]

Intervenant: [00:27:03] Oui, parce que heu... Pour certaines personnes, c'était compliqué de travailler vraiment dans le sol, donc les futures plantations ont été mises dans des bacs surélevés. Heu... Il y a des gens qui ont démarré pour faire tel job et si ça n'allait pas, on les a mis sur autre chose qui était plus adapté à leurs problèmes de santé. Et voilà quoi. Mais il faut les accords de chacun, tant l'autorité que que l'employé. [00:27:41][37.3]

Suroda: [00:27:53] Et quel est le procédé pour mettre en place les ajustements ? [00:27:59][6.3]

Intervenant: [00:28:00] Il n'y a pas vraiment de procédure, ils doivent en référer à leurs supérieurs et après ils discutent et on voit ce qui est possible ou pas. Ça dépend du travail qu'ils font. Par exemple, il y avait des hommes qui étaient plus au niveau de l'entretien des rues et tout ça, à un moment, ça n'allait plus. Ben ils ont eu des problèmes de santé, ben ils sont passés dans le bureau au niveau du dépôt communal et ils travaillent différemment. On peut changer comme ça, mais il n'y a pas vraiment de procédure. Il faut pouvoir exprimer ses besoins et les responsables alors donnent les informations plus haut et, et on voit ce qu'on peut faire. [00:28:33][32.3]

Suroda: [00:28:34] D'accord, et comment jugez- vous jugez l'équilibre entre vos performances et votre salaire? [00:28:41][6.7]

Intervenant: [00:28:43] Ben moi j'avoue que j'ai pas vraiment à me plaindre. La seule chose que je voudrais plus reconnue, c'est dans tout ce qui est utilisation des langues, l'anglais, néerlandais. Il y a aussi la langue des signes. L'administration me paye les cours. Mais après, c'est sur mon entre temps libre, en cours du soir. Et là, je trouve que par rapport à mes autres collègues qui n'ont pas les langues, je pourrais dire bah, je ne suis pas reconnue. Il y a des choses que je pourrais être plus évaluée. Par rapport à la police, la police, eux, quand ils ont le néerlandais, l'anglais, ils ont autant en plus par mois. Que moi ici, je n'ai rien de plus. Et quand je suis évaluée, on n'en parle jamais. Donc ça, c'est juste là dessus où je pourrais dire voilà. Mais le reste après, non, je ne me plains pas de mon salaire. Non. [00:29:35][52.9]

Suroda: [00:29:42] Et est-ce que la commune propose des formations dans le but de sensibiliser à la situation des personnes ayant un handicap ? [00:29:49][6.4]

Intervenant: [00:29:50] Oui, elle en propose. On a sensibilisé il y a deux ans, juste avant la fermeture avec le Covid, on a sensibilisé le personnel communal avec les animateurs de la SPH. Euh... En mai on a sensibilisé tout ce qui est équipe extrascolaire, donc extrascolaire et les animatrices du plan de cohésion sociale. On a fait du sur mesure, je dirais. J'étais un peu voir leur ressenti et voir ce dont elles avaient besoin. Et c'est les équipes de la SPH qui sont revenues. On fait une deuxième session en octobre pour vraiment répondre à leurs besoins, car ils travaillent avec des enfants et il y a des parents qui ne veulent pas dire que leur enfant a un handicap, et le personnel se trouve confronté à dire: "Mais qu'est-ce que je dois dire aux parents? Comment dire aux parents?". Et il y a des parents qui ne veulent pas admettre que leur enfant a un problème, point barre. Donc ils se retrouvent face à des situations ou des enfants font des crises. Donc ça, c'est vraiment notre personnel communal. [00:31:14][83.6]

Suroda: [00:31:15] Et ces formations sont-elles obligatoires ? Et c'est pour qui ? [00:31:15][0.0]

Intervenant: [00:31:24] C'est pour le personnel du service extrascolaire. Le service qui s'occupent des besoins des enfants qui ont un handicap. Et donc, c'est pour ce personnel là qu'on a créé ces formations de sensibilisation sur l'handicap et qu'on a créé ces formations sur mesure par rapport à leurs besoins. Mais après, on sensibilise ici aussi, au niveau du personnel communal, c'est vraiment l'accueil de la personne handicapée. Vraiment quand elle vient, comment réagir. Fin comme ma collègue qui hurle alors qu'il est sourd, mais voilà. C'est vraiment ce qu'on a proposé ces dernières années. Mais le Covid est venu mettre des bâtons dans les roues mais voilà. [00:33:05][101.1]

Suroda: [00:33:09] Et il y a t-il une personne ou une équipe chargée de créer un environnement de travail inclusif ? [00:33:13][4.6]

Intervenant: [00:33:15] Non, ça, on n'a pas. ça se fait naturellement. [00:33:39][23.4]

Suroda: [00:33:41] D'accord. Et il y a t-il une personne de référence qui va aider à avoir un environnement de travail inclusif ? [00:33:52][10.7]

Intervenant: [00:33:52] S'il faut, c'est moi qui intervient, mais pour l'instant, ça se fait de façon très naturelle. [00:33:56][4.0]

Suroda: [00:33:57] D'accord, et c'est seulement si vous êtes sollicité, c'est ça ? [00:34:00][3.4]

Intervenant: [00:34:02] Oui c'est ça. Par exemple, quand un employé a appris la maladie, il est venu me voir directement. On a discuté et après on a référé aux autorités. Et ça s'est fait naturellement avec le service du personnel. [00:34:23][21.5]

Suroda: [00:34:25] Et est-ce que la commune vous donne suffisamment d'opportunités afin de faire entendre votre voix et vos recommandations pour améliorer l'inclusivité? [00:34:34][8.3]

Intervenant: [00:34:35] Oui, ça il y a pas de souci. Je peux intervenir au collège échevinal, auprès des échevins, ça se passe bien, oui il n'y a pas de souci. [00:34:48][12.4]

Suroda: [00:35:17] Et du coup, est-ce que la commune maintient un environnement de travail adapté à l'handicap ? [00:35:22][5.6]

Intervenant: [00:35:31] Oui, tout est fait pour, y a pas de soucis. Et s'il y a de nouvelles technologies, ils vont les mettre en place aussi, ça c'est vraiment pas un problème. Par exemple, euh... À l'époque, on avait une dame qui avait un problème de santé, qui s'est développée, qui malheureusement s'est retrouvée en chaise roulante. On a été mettre un ascenseur, à l'époque, parce qu'elle avait son bureau à l'étage. Pour moi, il y a ma chaise, une chaise adaptée. Mais, euh... Maintenant, je l'ai depuis 2008, donc elle commence à plus se charger. Donc j'ai fait la demande. C'est passé. Maintenant, on attend l'accord de l'AviQ. Après, on a des vieux bâtiments. Donc, il y a des choses qu'on ne sait pas faire. Donc, dès qu'ils peuvent adapter ils le font. Ça, c'est vraiment un souci. [00:36:45][74.3]

Suroda: [00:36:48] D'accord, donc ils utilisent souvent de nouvelles technologies et innovations, c'est ça ? [00:36:52][3.7]

Intervenant: [00:36:53] Oui, oui. Ils sont occupés d'installer maintenant le Wi-Fi partout dans la ville. Ben, pour les personnes

qui sont malvoyantes, avec la nouvelle technologie sur les iPad, sur leur GSM, ils sont de plus en plus indépendants et connectés un peu partout. Donc ça les aide aussi. Au niveau des musées, on a fait traduire la visite du musée et ça a été adapté en capsules vidéo, en langue des signes et sous-titrée, donc ça va bientôt arriver dans les différents musées aussi. Donc, tout le monde travaille pour l'accessibilité en général, autant le centre culturel au niveau des spectacles, le bâtiment va être adapté au PMR. Donc je trouve qu'on n'est pas trop mal. [00:37:52][59.5]

Suroda: [00:38:01] Et pouvez-vous me décrire vos sessions d'évaluation ? [00:38:01][0.5]

Intervenant: [00:38:11] On a ça tous les deux ans et c'est assez sommaire. C'est par rapport à notre travail. On ne parle pas de l'accessibilité, le bien être et ça ne change rien au salaire. Je trouve ça un peu spécial, mais c'est comme ça. Maintenant euh... si il y a quelque chose qui ne va pas, on peut s'exprimer facilement. Ça, c'est pas un problème. [00:38:45][33.8]

Suroda: [00:38:47] D'accord. Et vous avez un quelconque rôle à jouer pour déterminer vos objectifs, lors de ces sessions ? [00:38:53][5.9]

Intervenant: [00:38:55] On a pas vraiment d'objectifs différents. Fin, on suit les besoins de la population. Donc voilà, se donner d'autres objectifs, c'est compliqué par rapport à notre travail de base. On n'est pas dans une société, donc on suit le mouvement, façon de parler quoi. Ou alors on change de boulot ahah. [00:39:37][41.9]

Suroda: [00:39:39] Et il y a t-il une différence entre ces sessions d'évaluation entre les employés qui ont un handicap et ceux qui n'en ont pas ? [00:39:44][5.4]

Intervenant: [00:39:45] Non, ça il n'y a pas de différence. Mais c'est adapté en fonction des problèmes de santé. Par exemple, si on est plus absent à cause de problèmes de santé, ben ils ne vont pas en tenir compte de notre absentéisme. Oui, ça il n'y a pas de soucis. [00:39:57][12.1]

Suroda: [00:40:00] Et comment pouvez-vous évoluer au sein de l'organisation, donc existe t-il des possibilités d'évolution de carrière ? [00:40:06][6.6]

Intervenant: [00:40:07] Il faut suivre les cours, pour passer en grade. Mais sans ça, on a pas vraiment d'évolution de carrière. Moi, j'ai suivi les cours pour passer de D4 à D5. Il y en a d'autres qui ont fait D6, mais c'est pour être chef un jour. Moi ça m'intéresse pas du tout. Et on ne sait pas évoluer. C'est pas une société privée, donc c'est cadencé. Et j'ai un collègue ici, il a fait tous les cours parce qu'il était au service comptabilité et son but un jour,

c'était de devenir directeur financier. Et ça, il faut attendre que le directeur financier ici soit à la pension parce qu'il est nommé. Fin c'est différent. Mais, on n'est plus nommé ici, ça c'est un fait. Mais c'est difficile de switcher comme ça, au niveau carrière, c'est cadencé. Donc au niveau évolution de carrière, faut pas rentrer dans l'administration communale. Moi, je suis très contente comme ça, je n'ai pas besoin de plus. Je me mets des objectifs en plus, ben oui, je me suis formée pour être référente au niveau Alzheimer. Maintenant, la langue des signes, voilà. Ça, c'est des petites choses personnelles que j'ai voulu mettre en place. Mais on n'est pas dans une société où on peut évoluer au niveau carrière. A part ceux qui ont des diplômes universitaires, alors eux, ils doivent peut-être bouger un peu plus en tant que responsable et puis chef. Mais nous qui avons notre CESS ou un grade D1, ben euh... Et après faut suivre ces fameux cours pour passer D6, et après il faut que un jour que la personne qui a le poste qu'on veut, ben ne soit plus là. N'aime pas ce qu'on veut, soit tu l'as de la pension soit morte. Voilà. [00:42:32][144.2]

Suroda: [00:42:55] Et comment décririez-vous votre relation avec votre supérieur? [00:42:59][3.8]

Intervenant: [00:43:01] Ben bien, ça se passe bien. Je n'ai pas trop à me plaindre. [00:43:05][4.7]

Suroda: [00:43:07] Et pensez-vous qu'ils sont assez sensibles ou compréhensifs vis-à-vis de votre handicap ? [00:43:11][3.7]

Intervenant: [00:43:12] ça dépend des jours ahah. Après voilà. Mais je ne me plains pas. Après quand j'ai eu cette réaction là; ben euh... après, ça reste un humain avec peut être un mauvais jour, un bon et voilà quoi. [00:43:26][13.7]

Suroda: [00:43:32] Et qu'en est-il de vos collègues? [00:43:33][0.7]

Intervenant: [00:43:34] Ah non, je me plains pas non plus. Ça se passe bien. Ils tiennent compte de mon handicap. Quand il y a des jours, j'ai des difficultés, j'ai plus de misère à marcher et je suis de permanence le samedi matin. Ben elles vont facilement prendre ma permanence pour moi. Donc ça se passe bien. Fin euh... je ne suis pas négative, et je sais qu'il y a des endroits où la personne handicapée est toujours négative, et à force se retrouve tout seul. Mais c'est logique. Moi je suis pas comme ça et moi je n'ai vraiment pas de souci au niveau relationnel. Et voilà. [00:44:29][54.6]

Suroda: [00:44:38] Et avez-vous eu du mal à vous adapter à votre travail ? [00:44:43][4.6]

Intervenant: [00:44:44] Non, non, pas du tout, non. Il a fallu établir un lien avec les collègues. Mais non, je n'ai pas eu de souci. [00:44:57][12.7]

Suroda: [00:44:59] Et avez-vous le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel ? [00:45:05][6.0]

Intervenant: [00:45:06] Oui, à part l'airco ahah. Oui, j'ai vraiment pas de soucis, non. Tout va bien. [00:45:14][7.8]

Suroda: [00:45:16] Et avez-vous le sentiment d'être bien intégré au sein de l'équipe? [00:45:20][4.1]

Intervenant: [00:45:21] Oui, oui pas de soucis. [00:45:22][1.3]

Suroda: [00:45:24] Et dans l'organisation ? [00:45:25][0.7]

Intervenant: [00:45:27] Pas de problème non plus. [00:45:28][0.7]

Suroda: [00:45:30] Comment se passent les échanges sociaux, même en dehors du travail avec vos collègues par exemple? [00:45:35][5.2]

Intervenant: [00:45:36] Il y a des collègues qui sont devenus des amis et d'autres qui resteront des collègues. Mais quand on se croise, tout va bien. Donc oui, mais ça se passe bien. On n'a pas de soucis, il y a de l'entraide et on n'a pas de problème. [00:46:04][27.9]

Suroda: [00:46:06] D'accord. Et dans quelle mesure pensez-vous que votre singularité, vos compétences et votre personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de la commune ? [00:46:15][9.1]

Intervenant: [00:46:16] Au niveau de mon contact avec la population qui est porteuse de handicap, j'ai un regard différent. J'ai toujours de l'écoute et beaucoup d'empathie. Je n'ai pas de pitié. Et quand ils viennent chez moi, il y en a qui reviennent juste pour parler cinq minutes parce que ça leur fait du bien. Je suis toujours accueillante, même au téléphone. J'ai toujours un sourire, voilà. Je pense que ça j'apporte du fait, d'être moi-même porteuse d'un handicap. Ça, je pense que c'est ma touche en plus, voilà, qu'il peut faire la différence avec d'autres. [00:48:55][159.2]

Suroda: [00:48:57] Et vous pensez que la commune reconnaît cela ? [00:48:57][0.2]

Intervenant: [00:49:01] Ben je pense que, oui ils savent. Ils entendent les gens me conseiller à d'autres. Donc je pense que oui. [00:49:11][10.2]

Suroda: [00:49:30] Et est-ce qu'ils essaient de mettre ça avant ? [00:49:31][0.0]

Intervenant: [00:49:34] Ça, c'est pas trop leur style de mettre leur personnel en avant, non. Mais tant que j'ai la reconnaissance des gens qui viennent à mon guichet, c'est ça le plus beau pour moi. [00:49:42][8.0]

Suroda: [00:49:45] Et est-ce que vous ressentez que votre travail est valorisé ? [00:49:47][1.5]

Intervenant: [00:49:48] Non, ça pas spécialement. On est tous au même pied. Il y a des jours. Pour moi, c'est plus difficile que d'autres. Par rapport à mes collègues. Mais ça, voilà, ils n'en tiennent pas spécialement compte. Mais ça par exemple, chez ING, ça c'était plus valorisé par rapport au niveau communal. Mais voilà, c'est des autres structures. C'est le monde politique, et voilà. [00:50:14][25.7]

Suroda: [00:50:33] Donc pour vous, qu'est-ce que la commune pourrait faire pour mieux intégrer les employés qui ont un handicap ? [00:50:46][13.1]

Intervenant: [00:50:49] Ben, je trouve que c'est déjà pas mal au niveau. Je dirais juste peut-être formé un peu plus les responsables et chefs qui ont euh... Qui ont les diplômes mais qui n'ont peut-être pas encore le social parce qu'ils sont jeunes aussi. Et donc, ouvrir un peu plus leur esprit. Dire que tout le monde n'est pas comme tout le monde et que certains peuvent avoir des difficultés. [00:51:29][39.3]

Suroda: [00:51:50] Et pour vous, comment évoluent les pratiques RH qui sont destinées aux employés qui ont un handicap dans la société ? [00:51:56][5.9]

Intervenant: [00:51:59] Euh... Au niveau communal, voilà je sais pas trop dire. Mais je pense qu'au niveau entreprise privée, ils s'adaptent vachement mieux. Mais je pense que les entreprises privées ne sont pas conscientes qu'elles peuvent aussi avoir des aides financières au niveau des différentes régions, autant flamande, bruxelloise que wallonne. Ils peuvent avoir des aides, et je pense que c'est là dessus que les entreprises devraient se renseigner. Pour accueillir plus de personnes handicapées. Et comme ils ne connaissent pas ces aides, ça peut être un frein pour employer des personnes qui ont un handicap. Il y a aussi l'administratif avec la paperasse et le temps de réactivité de l'Aviç et des autres services. Fin, je pense que ça, ça pourrait aider vraiment les entreprises du privé d'accueillir plus de personnes porteuses de handicap et pouvoir adapter plus vite leur façon de travailler, les postes de travail, s'ils avaient connaissance des moyens financiers qui pourraient avoir et qu'au niveau des différentes structures, elles se bougent plus et que ça aille plus rapidement. Voilà, ça je pense que ce serait pas mal. [00:53:15][76.1]

Suroda: [00:53:20] Mais voilà, c'était ma dernière question. Merci beaucoup pour votre témoignage ainsi que votre temps. [00:53:58][38.6]

Intervenant: [00:54:13] Avec plaisir. Je suis ravie d'avoir participé. Et n'hésitez pas à faire un petit retour, savoir comment ça a été pour vous, votre thèse et vos conclusions. [00:54:13][0.0]

Employee 6 - 08/07/22

Suroda: [00:00:10] Je vous fais rapidement une mise en contexte. Ici, je suis étudiante en sciences de gestion de Namur et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Donc, concrètement l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Donc, pour atteindre cet objectif, je poserai des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. Et donc, ici l'entretien devrait durer normalement 45 minutes mais c'est possible qu'on dépasse un peu ou que ce soit plus court. [00:01:02][52.7]

Intervenant: [00:01:06] Pas de problème. [00:01:06][0.1]

Suroda: [00:01:06] De plus, je tiens à vous informer que vous êtes vraiment libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment. Voilà, il y a-t-il une autre chose que vous devriez savoir. [00:01:15][9.1]

Intervenant: [00:01:16] Ça marche et ça ne vous dérange pas que je sois en France. Du coup, ce ne sont pas tout à fait les mêmes pratiques, j'imagine. [00:01:23][7.0]

Suroda: [00:01:25] Ben non, justement, c'est bien. Ça apporte un peu de diversité aussi comme ça. J'avoue que j'ai pas mal déjà de témoignages de personnes en Belgique, mais du service public. [00:01:34][9.4]

Intervenant: [00:01:35] Ouais. [00:01:35][0.0]

Suroda: [00:01:39] Du coup, ici, j'aime bien avoir ce côté un peu en France pour voir si c'est la même chose ou pas. [00:01:45][5.8]

Intervenant: [00:01:46] Ayant été et vécu un peu en Belgique, je pense que vous avez plus de conscience collective à ce niveau là qu'en France. Je pense que vous êtes à un stade déjà un peu plus avancé en termes d'inclusion que chez nous. [00:01:59][13.3]

Suroda: [00:02:01] Mais superbe. Écoutez, on va discuter maintenant et juste avant de commencer avec la première question. Est ce que je peux vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude et à ce que les informations que vous fournirez soient traitées et utilisées de manière anonyme dans ce test? [00:02:14][13.0]

Intervenant: [00:02:14] Bien sûr. [00:02:15][0.2]

Suroda: [00:02:16] OK super. Mais avant toute chose, on va commencer par parler de l'entreprise dans laquelle vous travaillez, de l'organisation. Est ce que vous pouvez nous écrire votre organisation en quelques mots? Donc, en termes de nombre d'employés, de la mission, de la valeur, de nombre d'autres travailleurs en situation de handicap? [00:02:30][14.4]

Intervenant: [00:02:32] Je travaille chez une société de production qui produit des films, des séries et du contenu de flux. Ce qu'on appelle du contenu de flux donc c'est des émissions qui passent copies quotidiennement. En termes de nombre de salariés, je crois que ça doit être de l'ordre de 250 mais c'est à vérifier parce que je suis rattaché à une autre production. On doit être une centaine de personnes et dans la globalité on est 250, donc une grosse entreprise déjà. [00:03:14][41.8]

Suroda: [00:03:15] Et vous avez des chiffres concernant le nombre de travailleurs en situation de handicap plus ou moins ? [00:03:18][3.3]

Intervenant: [00:03:18] Pas du tout, dans l'audiovisuel, ce sont des chiffres qui sont absolument opaques et absolument pas diffusés. Donc ils se cachent tous très bien de prendre ou pas de respecter ou pas les quotas. Mais moi aussi j'ai un peu mené des études quand je suis arrivé dans le milieu de l'audiovisuel et grosso modo il y a aucune en France... Il y a aucune société audiovisuelle qui respecte les normes de 6 % de travailleurs handicapés. Ils préfèrent payer des amendes. [00:03:53][34.6]

Suroda: [00:03:57] Et de quel type d'emploi, de poste, les collègues en situation handicap occupent ils au sein de l'entreprise ? [00:04:02][5.2]

Intervenant: [00:04:07] Alors, moi je suis en situation de handicap. J'ai occupé un poste de fichiste, c'est vraiment un poste d'entrée,

en fait, avant d'être journaliste, on passe par des postes comme ça qui nous permettent de faire beaucoup de recherches, d'informations, de revues de presse, de balayer beaucoup d'informations. Alors après, c'est surtout le type de poste donc la formation que j'ai faite, elle est ouverte aux personnes en situation de handicap. Donc on était tous en situation d'handicap et j'ai des collègues du coup qui y sont allés et dans mon entreprise et dans d'autres. Et ça pouvait être sur des postes de monteurs. Ça ne pouvait pas être des postes de journalistes quand même mais des postes de monteurs, voilà des postes vraiment qui sont des postes d'entrée vers ce en quoi on est destiné. Et puis voilà, de manière générale c'est souvent comme ça. Après, je pense pas que le handicap puisse entrer en ligne de compte là dessus parce que la discrimination serait trop marquée. En fait, elle serait trop violente. Je pense que si on compare des personnes valides, je pense qu'on est vraiment sur les mêmes entrées de poste. [00:05:20][73.1]

Suroda: [00:05:22] OK. Et justement, en fait, parlez moi un peu de vous dans le sens où vous pouvez juste décrire votre poste ainsi que vos responsabilités en quelques mots? [00:05:30][8.4]

Intervenant: [00:05:31] Alors mon poste du coup, c'est de déblayer un petit peu le terrain en faisant des revues de presse aussi large que possible pour une émission quotidienne en France. Elle passe sur une chaîne TV française et donc on reçoit tous les jours des invités qui viennent faire la promotion d'une actualité. Et donc là, ce qu'on va faire dans un premier temps, c'est vraiment essayer de retracer le parcours de la personne, essayer de trouver un peu des anecdotes sympa à passer à l'émission qui vont un peu dynamiser l'échange qu'on va avoir avec lui. Essayer de trouver des magnétos un peu sympa pour qu'il puisse rebondir en lien avec son actualité, évidemment. Et puis, ça va être aussi l'occasion de pouvoir élargir un peu le propos, donc c'est ce qui arrive souvent. Voilà la thématique de l'actualité, mais aussi voilà, si il y a des éléments, par exemple au niveau des politiques, on n'a ça beaucoup. C'est dire qu'on va vraiment chercher dans l'actualité ce qui a été dit, ce qui a été fait et on va essayer de construire notre interview à travers ça. On a vraiment essayé de déblayer le terrain pour les journalistes, de venir déjà dans les interviews, d'angler tout ça et puis ensuite c'est au journaliste qui va définir l'angle définitif qui va choisir. [00:06:45][73.7]

Suroda: [00:07:03] Et de qui dépendez vous ici ? [00:07:04][0.8]

Intervenant: [00:07:07] Alors, je dépends de leur attachement managérial très compliqué. D'ailleurs, c'est un des gros problèmes de l'entreprise qui a appris que mon intégration ne se soit pas et n'a pas été optimale parce que justement mon attachement hiérarchique n'est pas identique à mon attachement opérationnel. Donc en fait, je suis rattaché avec quelqu'un que je n'ai jamais vu. Pour faire bref et donc mon rattachement opérationnel et donc fait avec deux managers

qui sont même pas en CDI dans l'entreprise, donc c'est un peu une situation bateau, c'est à dire qu'elles ont pas de responsabilités, sont un peu pieds et mains liées et donc on se débrouille un peu comme ça. [00:07:52][45.6]

Suroda: [00:07:54] Ok et du coup, depuis quand travaillez-vous au sein de la radio ? Et depuis quand occupez-vous votre poste actuel ? [00:08:03][9.1]

Intervenant: [00:08:03] Alors c'est la télé. Par contre, mais c'est depuis janvier de cette année. [00:08:11][7.1]

Suroda: [00:08:12] C'était toujours le même poste ? [00:08:13][0.6]

Intervenant: [00:08:14] Et c'est toujours la même poste. [00:08:15][0.7]

Suroda: [00:08:17] Vous avez eu d'autres expériences professionnelles avant ce poste? [00:08:19][2.0]

Intervenant: [00:08:21] Avant, j'étais manager commercial. Je faisais pas du tout le même métier, j'avais fait une école de commerce et du coup, j'étais dans le développement stratégique des entreprises. Et puis j'ai fait un virage 360 degrés. Je suis arrivée à Paris et puis j'ai fait une école de journalisme qui est un peu particulière, qui favorise beaucoup l'inclusion des personnes en situation d'handicap. Donc on a un peu cette petite portée là, on est un peu là pour faire bouger les projets, les frontières. [00:08:52][30.5]

Suroda: [00:08:54] Super, pouvez-vous parler un peu plus de votre handicap? [00:08:57][3.0]

Intervenant: [00:08:59] Alors, j'ai la maladie des os de verre. C'est une maladie qui touche les os, qui les rend très fragiles et qui fait qu'on a souvent des fractures. On a aussi une fatigabilité. On a pas mal de contraintes physiques moteur donc port de charges lourdes. Le fait de rester debout longtemps, c'est des trucs un peu compliqué. Et voilà juste à peu près entre 120 et 150 fractures dans ma vie. Mais ça fait quatre ans que je ne suis pas cassée. [00:09:32][33.1]

Suroda: [00:09:34] Donc ça fait quatre ans que vous avez la maladie? [00:09:37][2.2]

Intervenant: [00:09:38] Non, je l'ai toujours eu. J'ai 33 ans, depuis 33 ans, mais ça fait quatre ans que je me suis pas fracturée. [00:09:43][4.6]

Suroda: [00:09:44] Ok, d'accord. Je touche du bois pour vous. [00:09:44][0.0]

Intervenant: [00:09:47] C'est gentil. [00:09:47][0.0]

Suroda: [00:09:50] Et donc de manière quotidienne, est ce que c'est un handicap visible, invisible? [00:09:53][2.4]

Intervenant: [00:09:55] C'est un handicap vraiment qui est entre les deux. C'est-à-dire que je fais 1m45 donc je ne suis pas grande, je suis vraiment petite. Donc c'est quelque chose qui attire l'œil. Les gens qui me voient sont vraiment entre il y a un problème, il n'y a pas de problème. Donc je marche, je boîte très légèrement mais on peut dire que c'est un handicap visible. Mais je suis vraiment toujours, on va dire le cul entre deux chaises. Même si je suis à l'extérieur dans un grand magasin, je peux être en fauteuil roulant ou là, j'ai vraiment l'expérience du Handicap visible qui ne laisse aucun doute. Et de l'autre côté, quand je marche, le regard est complètement différent. [00:10:33][38.5]

Suroda: [00:10:36] Et si on va vraiment parler votre ressenti au regard de l'entreprise. Et donc, pouvez vous qualifier la télé comme étant adepte à promouvoir la diversité? [00:10:46][10.0]

Intervenant: [00:10:50] Ce n'était pas du tout le cas il y a encore deux ou trois ans. Maintenant, ils commencent à le faire. Après, il y a tout ce que moi, je reproche, un peu, beaucoup et surtout avec les médias. C'est vraiment beaucoup plus important. C'est tout le côté "handi-washing" donc, ou les entreprises cherchent vraiment à montrer qu'elles sont inclusives. Donc pour vous expliquer, c'est une petite parenthèse. Mais depuis la mise en place du "audeje", je ne sais pas si vous savez ce que c'est ? [00:11:23][32.8]

Suroda: [00:11:24] Non, mais. [00:11:24][0.2]

Intervenant: [00:11:25] En fait, il y a un dispositif qui a été mis en place par l'Etat et pendant une semaine, on avait la semaine du handicap. Et depuis, je crois que ça existe depuis une dizaine d'années. L'idée, c'est de faire venir une personne en situation de handicap, lui faire vivre la vie d'un salarié et à l'issue, de favoriser des embauches. Sauf que c'est devenu un truc extrêmement médiatisé que toutes les entreprises veulent avoir leur personne en situation de handicap pour faire du contenu sur les réseaux, etc et mettre tout en valeur. Et en fait ce n'est pas suivi. Moi, ça fait dix ans que je fais des partenariats avec des entreprises. J'ai fait cinq ans d'études et pourtant en général, ça ne va pas derrière. Il y a pas, il n'y a pas l'envie de prolonger le truc derrière. Et pourtant, ils me disent tous qu'ils auraient aimé un moment m'embaucher quoi? Et c'est un peu ce qui s'est passé avec mon entreprise. C'est-à-dire que quand j'étais à l'école, on me formait au journalisme. Mon directeur de promo a voulu me mettre en avant parce qu'il trouvait mon profil intéressant. Donc j'ai été faire toutes sortes de Job Day

chez M6, TF1, RTL. J'ai été beaucoup mise en avant et finalement, on m'a proposé le stage dans l'entreprise actuelle. Mais il y a quand même beaucoup d'effets de spectacle en fait. Mais on voit quand même qu'il y a la volonté, mais comme c'est un milieu qui est très codifié. Je crois que c'est un vrai barrage, c'est le culte du beau! Le culte de la personne qui parle bien, qui présente bien aux médias, qui a une belle tête tout ça. Et forcément le handicap, c'est un peu différent, il faut une approche différente. Donc je pense qu'il y a des efforts sont faits. Il y a les obligations salariales qui sont là. Maintenant c'est pas TF1 et M6 etc qui vont être inquiets de payer des amendes. Mais bon, il y a quand même une vraie volonté de vouloir changer les choses. [00:13:27][121.5]

Suroda: [00:13:34] Ok, juste pour résumer un peu votre réponse, pensez vous vraiment que l'entreprise est adepte à promouvoir la diversité? [00:13:40][5.5]

Intervenant: [00:13:42] Je me pose encore la question parce que là, j'ai terminé mon stage, on a fait une interview un peu comme ça pour parler de mes missions, etc. Il n'y a aucune suite qui m'avait été proposée. Pourtant, j'ai vraiment été sollicité pour un travail. Il n'y avait pas de volonté d'embauche derrière. Après, on comprend que ce n'était pas possible. Vous n'avez pas les moyens, etc mais j'aimerais travailler avec moi. Je pense qu'ils ont envie d'essayer de comprendre comment fonctionne le milieu du handicap. Ils ont vraiment envie de comprendre les codes. Ils ont quand même envie de s'améliorer. Je leur ai proposé deux ou trois pistes pour améliorer les choses. Ils ont quand même l'air à l'écoute, mais je pense que ça serait jamais au détriment de si on n'est pas là pour imposer des choses et pour leur imposer cette obligation, ils n'iraient pas naturellement vers cette direction. Maintenant, comme on est de plus en plus oppressifs envers les entreprises qui respectent pas ces quotas, ben ils n'ont pas le choix que de se mettre à la page. [00:14:39][56.2]

Suroda: [00:14:41] Et pensez-vous que l'organisation générale est une connaissance adéquate concernant votre handicap et votre situation? [00:14:47][6.8]

Intervenant: [00:14:50] Non, pas du tout. Je pense que chacun est différent donc vraiment et c'est une question de communication entre l'entreprise et soi. Parce qu'on peut faire que du cas par cas. [00:14:58][8.3]

Suroda: [00:14:59] Et vos supérieurs, ils avaient une connaissance adéquate. [00:15:02][2.4]

Intervenant: [00:15:04] Pas du tout. C'est un sujet qui est complètement tabou en entreprise, alors moi, ça ne l'est pas du tout

pour moi, mais malheureusement c'est bien ça, le problème. C'est comme tous les sujets qui émergent en entreprise, on les prend avec des pincettes. On est mis un peu au placard et on n'en parle pas. Et pourtant, dans notre cas, c'est hyper important de pouvoir parler de ce qu'on peut faire ou pas faire. Et donc ça, c'est vraiment la clé de la réussite, c'est de la communication. Donc, on a vraiment un gros travail à faire là-dessus. [00:15:31][27.4]

Suroda: [00:15:32] Et qu'en est il de vos collègues? [00:15:34][1.6]

Intervenant: [00:15:36] Pareil, mais collègue ça n'a jamais été voté. Vraiment, il n'y a pas eu du tout. Et je ne me sentais pas à l'aise, on va dire que dans toutes les entreprises dans lesquelles j'étais. J'étais assez à l'aise. Sauf que là, c'est un lieu qui est très difficile quand on est un stagiaire comme j'étais. Donc du coup, on évite vraiment de parler de tout ça. Pour le coup, l'emploi ne nécessitait pas non plus que je sois particulièrement, que je doive leur exposer particulièrement, hormis le télétravail, puisque le télétravail, ça a été une nécessité pour moi et. Mais sinon, non, pas du tout. On a vraiment pas parlé de handicap. [00:16:06][30.2]

Suroda: [00:16:09] D'accord, est ce que, selon vous, ici l'entreprise, elle perçoit de manière adéquate les avantages employés des personnes en situation de handicap? [00:16:18][8.8]

Intervenant: [00:16:20] Oui, oui, je pense qu'il perçoit bien les enjeux derrière. Je pense qu'ils en ont une idée chiffrée, d'ailleurs. Ils savent très bien ce qu'ils ont à gagner, mais ils ne savent pas comment rentabiliser cette idée-là. C'est à dire que c'est sur la rentabilité de notre travail et de notre valeur travail que ça repose en fait. [00:16:40][19.5]

Suroda: [00:16:40] Vous pensez qu'ils voient quels types d'avantages en fait? [00:16:46][6.2]

Intervenant: [00:16:48] L'avantage économique, à l'avantage fiscal. Et du coup, nos salaires peuvent être déduits fiscalement. Le fait de ne pas payer d'amende, c'est encore un avantage fiscal. Et puis voilà, après, il y a tout un côté marketing qui connaissent très bien les enjeux d'ailleurs. Pour tous mes collègues, sans exception, ont tous été en situation de handicap. Ils ont tous été mis en avant par une interview de l'entreprise. Un truc un peu formel, un peu institutionnel, très mis en avant. Donc on voit qu'ils perçoivent quand même tout l'enjeu, un peu marketing, que ça peut avoir. [00:17:32][44.5]

Suroda: [00:17:34] Si je tourne la question dans l'autre sens, est ce que vous pensez qu'elles perçoivent aussi des barrières ? [00:17:41][6.5]

Intervenant: [00:17:41] Bien sûr. Ils ont bien conscience qu'on ne pourra pas nous demander les mêmes choses que n'importe qui et qu'il va falloir s'adapter. Je pense qu'ils le comprennent bien et c'est ça qui fait peur. En fait, ils savent pas quel retour sur investissement ils vont avoir et il n'ont pas envie de payer des gens pour qu'ils ne soient pas au maximum de leurs capacités. Donc c'est pour ça que c'est un gros rouleau compresseur qui garde que les meilleurs aussi. Parce que ben ouais, je pense aussi qu'ils sont capables de prendre une personne en situation de handicap et de la virer parce que elle suit pas la cadence. [00:18:14][32.8]

Suroda: [00:18:17] Et pour vous maintenant, vraiment, il y a t il des avantages d'employer des personnes qui ont un handicap? [00:18:25][8.2]

Intervenant: [00:18:27] Clairement, je l'ai vu tout au long de ma vie professionnelle. J'ai toujours eu beaucoup de gens autour de moi qui sont en situation de handicap, donc j'ai toujours essayé de les inclure dans mes projets professionnels. Et en fait, on ne se rend pas compte à quel point c'est une richesse. Parce que toute l'expérience, tout le passif fait que la personne réfléchit différemment. Alors elle ne va pas avoir forcément la même vision que vous sur l'ensemble des choses. Par contre, son œil va vous ouvrir des pistes de réflexion. Et puis je dirais même que, au sein des équipes, ça crée quelque chose de sain, ça crée des esprit d'équipe qui sont beaucoup plus sains et beaucoup plus basés sur l'entraide, la solidarité et la bienveillance. Et ça, c'est des valeurs qui sont hyper fortes, hyper intéressantes en entreprise et que moi j'aime bien. J'aime l'idée qu'on puisse réintroduire un peu de ça dans les entreprises. Donc je pense qu'il y a vraiment un panel de choses à récupérer, des expériences. Mais comme ça, après, je ne veux pas faire du handicap, vraiment la clé de la réussite de l'entreprise. Mais c'est, par exemple l'échange d'expériences entre des gens qui partent à la retraite et des jeunes. Je pense que ces trucs là, on les met pas si en avance. Ce mécanisme est là pour le bien de l'entreprise et c'est pareil. En fait, c'est vraiment des moteurs en fait de l'accélération, de l'efficacité en entreprise qu'on sous-estime aujourd'hui. [00:19:55][88.4]

Suroda: [00:19:58] Et justement, est ce que l'entreprise est-elle ouverte à promouvoir le fait d'employer des personnes qui ont un handicap? [00:20:20][4.6]

Intervenant: [00:20:20] Ben oui, parce qu'ils sont en partenariat avec mon école. Donc là, moi, à peine je parlais. Ils étaient déjà en train de voir les profits des prochains. Moi, je n'ai pas pu m'empêcher d'avoir un échange avec le RH disant j'espère quand même que vous avez des ouvertures de postes derrière et que ce n'est pas juste pour employer des stagiaires à moindre coût. Mais oui, ils ont l'envie de promouvoir ça une motivation en long, en large et en travers, ce qu'ils

avaient fait pour la semaine du handicap. Ils avaient fait appel à des chiens d'aide. Ils ont essayé de former les salariés au braille. On voit quand même qu'ils ont une envie de comprendre ce milieu là, et essayer d'ouvrir leur esprit en tout cas. [00:21:01][40.3]

Suroda: [00:21:02] On va dire dans l'environnement interne, il y a des campagnes de sensibilisation pour les employés? [00:21:07][4.9]

Intervenant: [00:21:08] Exactement. Il y a des campagnes de sensibilisation pour la semaine, pour l'emploi du handicap. En externe, ils ont aussi pas mal de campagnes de sensibilisation. Quand ils ont un salarié comme moi qui est porteur d'un handicap. Là, ils ont fait une vidéo interview qui publie sur tous leurs sites institutionnels et leurs réseaux sociaux. [00:21:31][22.3]

Suroda: [00:21:33] Vous avez dit, qu'ils embauchent de manière régulière des stagiaires qui sont en situation de handicap. Et à quelle fréquence l'entreprise recrute activement des personnes ayant un handicap, là on parle aussi des emplois, des apprentissages? [00:21:49][16.3]

Intervenant: [00:21:52] Du coup, c'est une promotion par an. Donc en début d'année, ils décident des écoles avec lesquelles ils sont partenaires. Pour l'instant, mon centre de formation est le seul en France à permettre à des personnes en situation de handicap d'entrer dans le domaine de l'audiovisuel. Donc forcément, ils sont un peu les seuls à le faire. Donc ça leur permet de faire des recrutements de masse, avec des gros guillemets bien sûr. Après, je pense que, au cas par cas, ils doivent avoir aussi des candidatures spontanées, des candidatures d'autres écoles. Il y a des personnes en situation de handicap qui passent par les voies classiques. Donc je pense qu'il y a ce gros vivier là par mon école. Et ensuite, il y a des cas à la marge qui viennent de je ne sais pas... par contre je ne sais pas du tout ce que ça peut représenter. Mais voilà, en termes de stagiaires, je sais qu'ils prennent trois stagiaires par an pour l'instant. Sachant que c'est que la deuxième année, c'est la première année, là. Ça va être la deuxième année. Donc trois stagiaires par an et puis après dans mon bureau, voyez, j'avais une personne qui était en situation de handicap. Au compte-gouttes aussi ils doivent embaucher des personnes qui ont des handicaps. [00:23:17][84.7]

Suroda: [00:23:18] Et comment jugez vous l'accessibilité du processus de recrutement? [00:23:22][3.9]

Intervenant: [00:23:26] Ben on va dire qu'ils étaient déjà bien briefés parce que notre école leur permet d'avoir une fiche récapitulative et même beaucoup d'échanges avec les directeurs de promo et le staff en général pour savoir quelles personnes on va pouvoir mettre à quel poste. Parce que tout le monde n'a pas les mêmes

capacités. On a des gens qui ont des handicaps sensoriels. Des gens qui ont un handicap physique, psychique. Donc, bien évidemment, on ne peut pas les mettre sur les mêmes postes, donc là, énormément coachés par le directeur de promotion en amont. Après, en termes de process de recrutement, ça se fait de manière très classique. Mais je pense que s'il y avait eu un handicap de ce type là, ils auraient adapté leur process de recrutement. [00:24:17][51.3]

Suroda: [00:24:20] Et est-ce-que l'entreprise dispose d'un quelconque système ou pratique d'entraide permettant d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding des arrivants ayant un handicap ? [00:24:29][9.0]

Intervenant: [00:24:33] Je pense que non, que c'est vraiment à la sensibilité des RH. [00:24:37][3.8]

Suroda: [00:24:38] ok, donc il n'y a pas un système de parrainage ou quoi que ce soit ? [00:24:40][1.6]

Intervenant: [00:24:40] Non, il n'y a pas du tout de parrainage. Après, est ce que les DRH n'établissent pas de sorte de parrainage? Moi, c'est vraiment ce que je leur ai dit alors ce n'est pas dans ce sens là. C'est plutôt dans le sens d'avoir un référent handicap qui soit vraiment le contact privilégié de la personne en entreprise pour pouvoir justement avoir cette discussion là. Il n'y a pas du tout de système de parrainage qui a été fait parce que c'est une grande machine, un gros rouleau compresseur. Que chacun ait vraiment la tête dans le guidon avec ses propres responsabilités et qu'on a beaucoup de mal à avoir cet esprit d'équipe et cet esprit d'entreprise qu'il y a ailleurs. Chacun est assigné sur sa propre tâche, donc il n'y a pas du tout du tout système comme ça. Après, est ce que les RH que je sais que là j'ai le cas en tête d'une des filles qui étaient en formation avec nous, qui étaient dans le montage et qui avaient un trouble autistique ou qu'elle était autiste asperger. Et pour elle tout un tas de stimuli quotidiens vraiment bénins pour la plupart des gens avait vraiment un impact majeur et ils avaient été obligés de faire.... Ils lui ont proposé de mettre en place un partenariat avec... Je crois que c'était sa collègue de bureau et donc vraiment établi de départ, que sa collègue de bureau puisse savoir que faire en cas de crise, pouvoir la calmer, lui parler, la détendre, etc. Mais voilà, c'est vraiment un truc qui s'est fait à la marge parce qu'elle était un level de stress assez élevée quand elle était en entreprise. [00:26:15][94.4]

Suroda: [00:26:17] Et comment les nouveaux employés qui ont un handicap, acquièrent des compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? [00:26:24][6.9]

Intervenant: [00:26:26] Tout ça se fait principalement par transmission orale. On vous montre quoi faire et puis ensuite vous vous débrouillez. [00:26:34][7.7]

Suroda: [00:26:35] Y a t il des programmes de formation ou non ? [00:26:38][2.7]

Intervenant: [00:26:39] Pas du tout. C'est vraiment le principe d'un stagiaire. C'est vraiment de former le plus vite possible et qu'il soit opérationnel le plus vite possible. Donc il n'y a pas du tout de forme de formation. C'est vraiment, on apprend sur le tas, entre guillemets, le métier. [00:26:53][13.9]

Suroda: [00:26:56] Il y a un encadrement ou un accompagnement sur le lieu de travail? [00:27:00][3.5]

Intervenant: [00:27:01] Pas du tout non plus. C'est vraiment à la libre possibilité après il y a des encadrants qui sont beaucoup plus paternalistes et qui sont beaucoup plus dans l'échange et dans l'aide. Donc ça dépend vraiment du poste. [00:27:17][15.8]

Suroda: [00:27:18] Et pensez-vous que l'entreprise, elle vous a permis de mieux faire votre travail? [00:27:22][4.3]

Intervenant: [00:27:27] Elle m'a permis de mieux faire mon travail dans le sens ou moi, ça m'a permis de mettre en application mes connaissances et d'être confronté à la contrainte d'entreprise ou de la contrainte d'entreprise. C'est très factuel. Ce soir, on a une émission à 19 h. Qu'est ce qu'on... De quoi on parle? Et donc, c'est une émission en direct, donc de quoi on parle, comment on aborde ce sujet là? Comment on va parler avec cet invité là, de quoi on va lui parler? Donc la contrainte est là et il faut s'adapter pour réussir le mieux possible. Donc forcément, oui, ça m'a permis de mieux faire mon travail parce que sous pression, on développe des ressources, forcément. Mais oui, bien sûr. [00:28:12][44.5]

Suroda: [00:28:13] Et justement, pensez-vous qu'elle vous a peut-être aussi empêché d'une manière de mieux faire votre travail? A t-elle mis des freins? [00:28:23][9.9]

Intervenant: [00:28:23] Bien sûr le fait que ce soit une entreprise qui soit pas encore à l'aise dans son intégration de personnes en situation de handicap. Fait que, par exemple, voyez, je vous parlais tout à l'heure du télétravail. Le télétravail se mettait tout juste en place à cause du Covid et moi, c'était un truc important puisque déjà j'ai dû déménager en urgence, par mon stage, donc il me fallait un petit peu de temps libre et aussi, étant en région parisienne, il y a énormément de transports. Moi je venais de loin, donc d'un coin campagne ou je n'étais pas du tout habituée à ça. Et ça m'a énormément fatigué. La fatigabilité, forcément, dans mon handicap, c'est un vrai

enjeu, un vrai problème. Du coup, il a fallu vraiment le mettre en place de façon récurrente, le télétravail. Et je sais que ça apparut comme vraiment une barrière auprès de mes collègues. C'est-à-dire que les personnes avec lesquelles je travaillais, me disaient "mais on ne se voit pas, on ne se voit pas assez en entreprise, t'es pas assez présent, tu es trop en télétravail." J'ai été en télétravail deux ou trois jours par semaine et on me disait non, non, on ne te voit pas assez, tu n'es pas assez présente. On ne voit pas assez que tu es là. Et pourtant, j'étais hyper réactive à distance. Mais on sentait dans l'entreprise que le télétravail, était encore un peu senti comme il est chez lui, tranquille à rien faire, quoi. [00:29:48] [85.0]

Suroda: [00:29:53] S'il existait des possibilités de faire quelconque d'ajustements par l'entreprise suivant les besoins d'une personne en situation de handicap ? [00:30:00] [6.6]

Intervenant: [00:30:06] Honnêtement, j'ai du mal à le croire. Je pense que oui, il aurait aimé le faire. Peut être que si ça avait été un truc grave ça aurait été possible. Et maintenant? Moi je suis resté six mois dans l'entreprise. Je suis resté six mois avec mon propre ordinateur personnel, pas une adresse mail d'entreprise. Des choses comme ça, aussi basique que ça n'était déjà pas respecté. Donc j'ai du mal à croire qu'il aurait pu s'adapter à une contrainte X ou Y. Je ne sais pas. Je pense que c'est une école de la vie très très dure, que c'est un domaine extrêmement compétitif. Et du coup, je pense que c'est un vrai frein pour que les entreprises s'adaptent en fait, c'est un petit peu toi ou un autre. Et si c'est pas toi et c'est un peu chanceux de s'adapter à toi, on ira chercher quelqu'un d'autre, ce n'est pas grave. Mais j'ai un peu du mal à penser que après, si ce que je vois chez TF1, j'ai un ami à moi qui était aussi dans la formation, qui avait des contraintes notamment qui avaient des TOC, des troubles obsessionnels compulsifs, qui du coup lui prenait beaucoup de temps le matin. Et du coup, ils avaient du mal à arriver à l'heure au travail. Il a réussi à en parler tout de suite à son employeur et à son responsable hiérarchique qui lui a dit "c'est pas grave, te mets pas la pression, si tu arrives une heure en retard, tu arrives une heure en retard". Donc je pense que selon les organisations, elles sont capables de le faire plus ou moins. Mais moi, dans mon entreprise, ce n'était pas encore assez acté pour qu'il y ait une adaptabilité. [00:31:38] [92.3]

Suroda: [00:31:40] Ok, est ce qu'elle proposait de faire des horaires flexibles par exemple? [00:31:44] [4.1]

Intervenant: [00:31:46] Pas du tout. Il n'y a pas des horaires flexibles, c'est vraiment caler selon les heures d'émission puisque c'est du direct, du coup [00:31:52] [5.2]

Suroda: [00:31:53] OK, donc elle ne proposait pas de manière proactive de faire des ajustements raisonnables si nécessaire. [00:31:58][5.5]

Intervenant: [00:31:59] Non, pas du tout, vraiment. Et puis, à aucun moment donné de mon parcours, on m'a demandé si ça allait, si en termes d'horaires ça allait ou pas. Non pas du tout. [00:32:09][9.2]

Suroda: [00:32:10] Et comment jugez-vous ici l'équilibre entre vos performances et votre salaire? [00:32:14][3.5]

Intervenant: [00:32:16] Et bien, on est proche de l'exploitation. Disons que je n'en ai pas travaillé... Je n'ai pas beaucoup dormi de la nuit, que je travaillais des heures durant en dormant souvent que 1 h par nuit, en étant payée. Alors, je ne vais pas dire deux fois moins, mais pas loin qu'un journaliste. Mais en ayant vraiment une paye très, très, très en deçà de ce que l'investissement en termes de travail représentait. [00:32:49][32.4]

Suroda: [00:32:51] Vous pensez qu'il y aurait une différence entre un employé qui a un handicap et un employé qui n'a pas de handicap? [00:32:54][3.7]

Intervenant: [00:32:58] Et non justement, c'est là où le bât blesse qui font atteindre exactement la même chose. Il ne vont vraiment pas tenir compte de cette contrainte là. Enfin, c'est peut être que ça dépend des postes encore une fois, mais moi je sais que mon poste est en étant vraiment essentiel pour les journalistes. A aucun moment ils ont dit qu'elle est en situation de handicap. On en attend moins. Non, pas du tout. Ils ont pas dit ça et je pense que mon travail n'aurait pas été à la hauteur.

Suroda: [00:33:35] Ok, juste pour être bien sûr, vous m'avez dit qu'il n'avait pas de formation dans le but de sensibiliser les dirigeants et les employés. C'est ça? [00:33:44][8.4]

Intervenant: [00:33:44] Oui, voilà, il n'y a pas de formation, il n'y a pas de formation managériale déjà de manière générale et pas de formation sur l'accueil des personnes en situation de handicap. À part la fameuse semaine de l'emploi pour les personnes handicapées qui les forme pas à l'accueil des personnes en situation de handicap qui les sensibilise aux différents handicaps aussi et c'est tout. [00:34:01][16.6]

Suroda: [00:34:04] Donc ils ont juste sensibilisé aux différents types de handicaps. [00:34:07][3.2]

Intervenant: [00:34:08] C'est ça, exactement. [00:34:09][0.5]

Suroda: [00:34:13] Donc il n'y avait pas quelqu'un au sein de l'entreprise, une personne ou à un équipe chargée de créer un environnement de travail inclusif? [00:34:19][5.8]

Intervenant: [00:34:20] Pas du tout. Non, non, vraiment pas. C'était vraiment la sensibilité des RH qui avaient quand même envie de le faire qui ont...quand même leur mission non ne on va pas leur enlever ça. Donc non, elles ont vraiment envie de faire changer les choses, mais pour l'instant, elles ne sont pas encore... Et il faut qu'ils maîtrisent tout l'enjeu. En fait tous les enjeux de l'audiovisuel il y a ça et je pense que ça va prendre encore un peu de temps. [00:34:45][24.8]

Suroda: [00:34:47] Et est-ce-que l'entreprise donne suffisamment d'opportunités afin de faire entendre votre voix et vos recommandations pour améliorer l'inclusivité? [00:34:55][8.0]

Intervenant: [00:35:02] Alors, moi, j'ai eu l'opportunité de le faire parce qu'ils m'ont demandé de faire une interview. J'ai pris le droit de le faire, de leur faire des recommandations. Maintenant, à ma grande surprise, on m'a pas fait non plus, une chose qui est obligatoire, c'est l'entretien de fin de stage. Normalement, à la fin du stage, on m'a fait un point à mi parcours et à la fin, on m'en n'a pas fait parce que je pense que je ne continue pas avec eux. Ils n'avaient pas d'opportunités à me proposer. Mais justement, ces entretiens là, c'est l'occasion aussi de donner son feedback et mais là, il n'y en a pas eu. Donc je pense que ce n'est pas pour ça que ce n'est pas encore, tout n'est pas encore formalisé. [00:35:44][42.1]

Suroda: [00:35:47] Et donc là, on va parler plus de ce qui est l'utilisation de technologies ou même d'infrastructures d'accès aux bâtiments. Mais comment l'entreprise, elle maintient un environnement de travail adapté à l' handicap? [00:35:58][11.8]

Intervenant: [00:36:02] Franchement, elle le maintient c'est ça en dehors des obligations en fait d'accessibilité des bâtiments. Des contraintes liées au télétravail qui nous impose d'avoir normalement un ordinateur pour nous. Mais chose qui n'était pas respectée en entreprise puisque je devais prendre mon ordinateur. En fait, elle, elle s'en tenait au minimum légal. De toutes les manières, elle s'en tenait au minimum légal. [00:36:26][23.8]

Suroda: [00:36:28] Et vous n'utilisez pas de nouvelles technologies ou d'innovations afin de créer des espaces de travail universellement accessibles, adaptés? [00:36:35][7.0]

Intervenant: [00:36:36] Non, pas du tout. [00:36:39][2.6]

Suroda: [00:36:40] Et justement, on parlait tantôt des sessions d'évaluation. Est ce que vous pouvez en parler un peu plus donc. Est

ce que vous avez un quelconque rôle à jouer dans la détermination de vos objectifs? [00:36:49][9.2]

Intervenant: [00:36:51] Les objectifs étaient déjà établis quand je suis arrivée. Il y avait déjà vraiment ces grosses machines avec lesquelles ils prennent des dizaines de stagiaires par saison. Donc les objectifs étaient déjà clairement établis. [00:37:05][13.7]

Suroda: [00:37:07] Ok, donc lors de l'entretien de votre demi parcours vous avez pu un peu développer ensemble avec notre responsable, ou c'est déjà préétabli ? [00:37:14][7.6]

Intervenant: [00:37:16] C'est ça en fait. Il n'y a pas eu vraiment d'échanges là dessus; enfin, si, ils ont quand même demandé comment je me sentais et qu'est ce que ça m'avait apporté où je me voyais. Mais à l'époque, en plus, c'était compliqué parce qu'ils ont voulu me faire sauter un contrat, me faire sauter mon contrat de stage parce qu'il y avait une personne qui était pistonnée, qui devait arriver dans mon service. Donc on m'a dit deux jours avant que mon contrat n'allait pas être renouvelé. Et quand j'ai eu mon entretien, justement c'est à ce moment là et je leur ai juste demandé mais pourquoi vous faites sauter mon contrat? Est ce qu'il y a quelque chose qui ne va pas? Est ce que j'ai mal fait mon travail? Je me suis beaucoup remis en question, mais c'est pas du tout ça. On est super content de ton travail. Vraiment, c'est top. C'est juste que ben il y a quelqu'un qui doit arriver et en fait j'ai su avec mon manager que c'est quelqu'un qui était pistonné, quoi. Donc, ça prouve quand même que le handicap est l'un des sujets de préoccupation mais pas une priorité et qu'ils ont envie de s'adapter et que c'est encore les balbutiements de tout ça. [00:38:27][71.6]

Suroda: [00:38:33] Et saviez vous qu'il y avait de quelconques moyens d'évoluer au sein de l'organisation ? [00:38:36][3.4]

Intervenant: [00:38:39] L'expérience. L'expérience qui permet d'évoluer en dehors des projets de formations de toute façon. [00:38:45][5.9]

Suroda: [00:38:48] D'accord. Et est-ce que une personne qui a un handicap et d'autres qui n'en n'ont pas, ont les mêmes chances d'avoir des évolutions de carrière ?

Intervenant: [00:39:02] C'est difficile à dire. C'est vraiment difficile. Je pense que quelqu'un qui va de toute façon leur demander des adaptations qui vont être une charge pour l'entreprise va avoir plus de difficultés à évoluer, que quelqu'un de lambda qui va ou on sait déjà ce qu'il va rapporter d'avance. Je pense qu'on va avoir du mal à prendre des risques avec une personne en situation de handicap. Donc là dessus, il va y avoir forcément une petite discrimination qui

sera très évidente. Je pense que l'évolution va pas être complètement stoppée, mais elle va être plus longue parce qu'on va attendre de voir ce qu'on peut tirer de la personne bien avant de la faire évoluer sur un poste pour être sûr que ce soit en adéquation. [00:39:47][45.3]

Suroda: [00:39:51] Et ici, peut-on vraiment parler de sentiment d'inclusion? Dans quelle mesure pensez-vous que votre supérieur était sensible et compréhensif vis-à-vis de votre handicap? [00:40:03][12.4]

Intervenant: [00:40:06] Et à vrai dire, je ne sais même pas si mes supérieurs ou opérationnels hiérarchiques ont été sensibilisés au fait que j'étais en situation de handicap. Et j'en suis même pas persuadé. Je ne suis même pas sûr. Peut-être qu'ils l'ont su comme ça. Mais voilà, il n'était pas du tout, du tout sensibilisé à ça. D'autant que c'étaient des personnes qui n'étaient pas du tout concernées puisque c'était des personnes qui n'étaient pas en CDI, des personnes qui étaient plus jeunes que moi. Donc pas avec forcément une grande expérience managériale. Et donc, du coup, elles n'étaient pas du tout sensibilisées à tout ça. [00:40:41][34.6]

Suroda: [00:40:42] Et qu'en est il de vos collègues? [00:40:44][2.4]

Intervenant: [00:40:47] Mes collègues, alors il y avait une personne en situation de handicap. Du coup, il y avait beaucoup plus de solidarité et d'entraide, on va dire. Mais sinon, après, c'est vraiment des stagiaires. Et puis, on est là vraiment pour abattre du travail et c'est vraiment la priorité majeure. En fait, il n'y a pas trop de temps d'échange, de communication, c'est assez peu. Bizarrement, c'est des métiers peu communicants. [00:41:13][26.1]

Suroda: [00:41:15] Et avez-vous eu des difficultés à vous adapter à votre poste? [00:41:19][3.2]

Intervenant: [00:41:22] Oui, j'ai eu des difficultés à m'adapter au début, surtout sur le process déjà qui a été laborieux à m'expliquer puisque quand vous arrivez on vous explique de A à Z, comment ça fonctionne? Il faut regarder les autres travailler et voir ce que les journalistes attendent. Etc. Et oui, oui, ça n'a pas été simple au départ de comprendre les attendus puisqu'il y a énormément de pression sur les stagiaires. On nous demande de répondre, de faire des retours de revues de presse, de l'ordre, c'est des dossiers qui sont à peu près de l'ordre de 50 à 60 pages dans les deux jours pour chaque invité. Ça demande un travail vraiment conséquent. [00:42:05][43.0]

Suroda: [00:42:07] Et avez-vous eu le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel? [00:42:13][5.6]

Intervenant: [00:42:16] Pas du tout parce que matériellement, déjà, il y avait par ce qu'il fallait. Donc? Non. Bien évidemment. [00:42:21][5.1]

Suroda: [00:42:23] Et avez-vous eu le sentiment d'être bien intégré dans l'équipe? [00:42:28][4.5]

Intervenant: [00:42:30] Euh. Ben non. Du coup, parce que le télétravail a fait que je me suis senti très isolé et qu'au lieu que ce soit... Parce que moi, dans ma manière de fonctionner, en fait, ça m'allait très bien. Mes collègues journalistes, ça allait très bien aussi. Le travail que je rendais était bien supérieur aux attentes qu'ils avaient. Mais c'était vraiment un sentiment de culpabilité qu'on m'a posé en mode on ne te voit pas à l'entreprise, t'es pas à l'entreprise, donc t'es pas intégré. Même les derniers jours ont été difficiles parce qu'on m'a bien fait ressentir que je n'étais pas intégré à l'équipe. J'étais vraiment un atome à part. [00:43:07][36.5]

Suroda: [00:43:10] Et il n'y avait pas vraiment d'échanges sociaux aussi, c'est ça? [00:43:13][3.2]

Intervenant: [00:43:15] D'échanges sociaux ? Non, pas vraiment. [00:43:16][1.0]

Suroda: [00:43:17] Vous êtes plus senti exclue qu'incluse ? [00:43:18][0.8]

Intervenant: [00:43:21] C'est ça, tout à fait. [00:43:21][0.1]

Suroda: [00:43:23] Et dans quelle mesure pensez-vous que votre singularité, vos compétences et votre personnalité ont été reconnues et transformées en force au sein de l'entreprise? [00:43:33][10.0]

Intervenant: [00:43:36] Je pense vraiment que ma singularité, ma personnalité et mes qualités de travail ont été perçues, mais pas par mon environnement direct, en fait. Plus par les gens qui recevaient mon travail, puisque nos revues de presse, elles, sont utilisées par l'ensemble de l'équipe, donc toute l'équipe éditoriale et tous les chroniqueurs, etc. Et j'ai eu la chance d'avoir été félicitée pour mon travail par toutes les personnes qui étaient en plateau que ce soit euh... Après, je pense que vous les connaissez pas, mais ce sont des grands journalistes, qui avaient vraiment une haute opinion de mon travail et ça m'a beaucoup valorisée. Mais ce n'était pas le cas en fait dans mon propre service. Donc c'est vraiment très drôle comme ressenti et c'est vraiment particulier. [00:44:25][49.4]

Suroda: [00:44:27] Et donc, est ce que vous avez senti que votre travail était valorisé? [00:44:31][3.5]

Intervenant: [00:44:33] Il était valorisé, mais par les personnes qui étaient constitutives de mon environnement direct de travail. Valorisé par les acteurs extérieurs? [00:44:44][11.0]

Suroda: [00:44:46] Et qu'a mis en place l'entreprise pour vous intégrer concrètement? [00:44:49][2.6]

Intervenant: [00:44:55] Il n'y a là rien de vraiment eu de particulier. On a fait vraiment notre intégration comme ça et comme des stagiaires lambda. Vraiment, on a été mêlés à la foule. Il y a vraiment rien eu de particulier, je vous dis, je sais pas du tout s'ils ont été mis au courant, mais il y a vraiment rien eu de particulier. [00:45:13][18.8]

Suroda: [00:45:15] Et comment auriez-vous préféré qu'elle vous intègre mieux dans l'entreprise? Par quels moyens? Ou qu'est ce qu'elle aurait dû faire de mieux? [00:45:20][5.6]

Intervenant: [00:45:22] Je pense qu'elle aurait dû déjà sensibiliser ses salariés déjà en amont, leur dire voilà quel était le but du stage pour nous. Qu'est ce qu'on était capable de faire? Qu'est ce qu'on était moins capable de faire? Et puis aussi d'échanger régulièrement avec eux, sur nos attentes, sur tout ça, parce que, en fait, le handicap, c'est vraiment un peu une chape de plomb qui vous poursuit. Moi, Je sais que c'est quelque chose qui m'a poursuivi toute ma vie professionnelle parce que j'ai toujours douté de mes capacités par rapport aux autres. J'ai toujours été un peu complexée par ça. Et du coup, j'en ai toujours pris deux ou trois fois plus que tous les autres. Et en fait, je pense qu'à certains moments de la vie professionnelle, on a juste besoin d'être rassurés. Alors, je pense comme un jeune qui démarre aussi, il est un peu dans les mêmes, les mêmes contraintes, mais le handicap fait qu'on doute en permanence. Donc on a besoin d'être rassuré quand les choses vont, quand les choses ne vont pas, on a besoin d'être un peu réorienté et redirigé, mais c'est un petit stade de communication un peu saine. Et puis une ouverture d'esprit aussi, qu'on demande et puis voilà on n'était pas des stagiaires dans la masse ont été acceptés avec nos particularités et que l'on pouvait les prendre en compte. Parce que là, moi, mes particularités n'ont pas été prises en compte. Si j'avais eu vraiment de grosses difficultés, je pense que j'en aurais parlé. Mais là, tous mes petits déboires que j'ai pu rencontrer tout au long stage n'ont pas du tout été évoqués. [00:46:49][86.7]

Suroda: [00:46:53] Et maintenant, c'est plus une question de point de vue général de la société. Pour vous, comment évoluent les pratiques RH destinées aux employés qui ont un handicap? [00:47:02][9.4]

Intervenant: [00:47:06] Elle évolue favorablement. Ça dépend des domaines. Il y a vraiment, beaucoup, beaucoup, beaucoup de différences entre les différents domaines. Pour vous donner un exemple, moi

j'étais dans le commerce, donc dans la stratégie d'entreprise. J'ai quitté ma région parce que je ne trouvais pas de travail, parce que justement on avait beaucoup de mal à considérer cette stabilité à une personne en situation de handicap. C'était vraiment un gros, gros, gros problème. Je passais des entretiens, on me disait nickel, c'est top etc et en fait quand c'était concret. Du coup, quand j'arrivais dans les finalistes, dans les deux ou trois derniers candidats et finalement je ressentais à la fin de l'entreprise, elle avait une forme de réticence parce qu'elle avait de l'inquiétude sur justement ma capacité à occuper le poste à long terme. On m'a dit très, très, très souvent pour nous, on attend d'un encadrant ou d'un cadre, qu'il ait les épaules solides. Donc, sous entendu, avec le handicap, c'est plus compliqué. Donc ça dépend vraiment des petits domaines. Il y a des domaines dans lesquels on est très avancé à ce niveau là. Je pense notamment, vous voyez en termes de RH. On est dans la stratégie d'entreprise, on était aussi formés aux RH et cette formation là, on la donne. Mais la formation qu'on donne n'est ni plus ni moins que la formation légale avec comment accueillir un salarié? Qu'est ce qu'on a le droit de faire? Et qu'est ce qu'on n'a pas le droit de faire? Quelles sont les obligations d'accessibilité? Etc. Et on va pas plus loin. Plus que ça. Donc je pense que ça évolue favorablement pour des entreprises qui ont envie de faire bouger les choses et c'est grâce à elles qu'on évolue et ça prend du temps. Ça prendra encore beaucoup de temps. On a des domaines dans lesquels ils préféreront toujours payer des amendes, par exemple le domaine du bâtiment. L'Audiovisuel, c'est aussi un peu comme ça. C'est des domaines dans lesquels il faudra encore des dizaines d'années, je pense. Pour que les choses évoluent favorablement. [00:49:05][119.1]

Suroda: [00:49:09] Ecoutez, super, c'était ma dernière question, y a t il des choses que vous aimeriez rajouter qu'on a pas parler ou que vous trouverez important? [00:49:17][8.1]

Intervenant: [00:49:19] Pour moi, on a fait le tour de la question et ça vous va, vous avez assez de propos? [00:49:24][5.2]

Suroda: [00:49:25] Mais non, c'est super. Merci beaucoup pour votre très beau témoignage. C'était vraiment très intéressant.

Intervenant: [00:49:33] C'est très gentil.

Suroda: [00:51:25] Mais il faut vraiment une ouverture d'esprit et de mentalité.

Intervenant: [00:53:26] Ouais. Et puis il y a toute la question du handicap invisible. Bien que la question du handicap invisible, c'est une vraie question entre pleins de gens qui n'en parlent pas, qui ont du coup des besoins, qui sont bien pris en compte et qui passent complètement à travers les mailles du filet. Et du coup, c'est

malheureux, à dire des personnes en situation de handicap qui nuisent à la cause du handicap puisque en le disant pas, du tout coup, ça ne fait pas avancer les choses et ça nous montre encore, ça nous définit encore moins donc c'est malheureux. C'est un cercle vicieux. Mais bon, on est en bonne voie.

Suroda: [00:53:58] On reste positif. [00:53:59][0.8]

Intervenant: [00:53:59] On reste positif. [00:53:59][0.0]

Suroda: [00:54:02] C'est top. Merci beaucoup. Je vais pas prendre plus de votre temps. [00:54:06][4.3]

Intervenant: [00:54:06] Ça marche, merci beaucoup à vous. Bon courage. [00:54:09][3.1]

Suroda: [00:54:10] Ecoutez, merci beaucoup. Voulez-vous que je vous envoie ma thèse une fois qu'elle sera terminée? [00:54:14][3.9]

Intervenant: [00:54:15] Avec plaisir, n'hésitez pas et si vous même vous avez besoin de relecture. Il n'y a pas de problème avec ça. [00:54:21][6.0]

Suroda: [00:54:21] Je vous contacterai par Messenger ou par mail. En tout cas, c'est noté. Et merci beaucoup et beaucoup de chance, beaucoup de succès pour la suite de votre parcours et passez un très bon week-end. [00:54:21][0.0]

Employee 7 - 08/07/22

Suroda: [00:00:00] Ok super, et je vais essayer de vous faire une petite mise en contexte comme ça. Comme vous savez de quoi on va parler aujourd'hui. Je me suis présentée avant, du coup ici je suis actuellement étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur, et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc, concrètement, le but de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Donc, pour atteindre cet objectif, je vous poserai des questions concernant différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. Et donc,

l'entretien devrait durer environ 45 minutes. C'est possible que ce soit un peu plus ou un peu moins, ça dépendra. Et donc, je tiens à vous informer que vous êtes vraiment libre de répondre ou non à chacune des questions, et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment. [00:01:05][64.8]

Intervenant: [00:01:06] ça va, ok. [00:01:06][0.0]

Suroda: [00:01:07] Y a-t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude? [00:01:08][1.3]

Intervenant: [00:01:09] Non, c'est bon. [00:01:09][0.1]

Suroda: [00:01:12] D'accord, avant d'aborder la première question, est-ce que je peux vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude, et est-ce que les informations que vous fournirez soient traitées de manière anonyme? [00:01:20][8.1]

Intervenant: [00:01:21] Oui, ça va. [00:01:22][0.6]

Suroda: [00:01:24] Si vous pouvez brièvement décrire votre organisation en quelques mots, donc le nombre d'employés, le nombre de travailleurs en situation de handicap, la mission, etcetera. [00:01:33][9.0]

Intervenant: [00:01:36] En fait, je travaille dans une très petite entreprise, c'est une entreprise familiale. Il y a au total, parce qu'elle est divisée en petites structures, une vingtaine d'employés. [00:01:46][9.2]

Suroda: [00:01:50] D'accord. Et le nombre d'employés qui sont en situation de handicap? [00:01:52][2.4]

Intervenant: [00:01:54] À ma connaissance deux. [00:01:54][0.3]

Suroda: [00:01:57] Et quel type d'emploi ou de poste ces personnes occupent-ils au sein de l'entreprise? [00:02:02][5.1]

Intervenant: [00:02:04] Alors tous les deux sont des agents d'accueil. Ils travaillent au bureau d'accueil, reçoivent les appels téléphoniques, les mails, les clients. [00:02:15][5.0]

Suroda: [00:02:18] Et pouvez-vous décrire votre poste ainsi que vos responsabilités? [00:02:20][2.7]

Intervenant: [00:02:25] C'est ce qu'on vient de dire. Donc le poste c'est vraiment se concentrer sur tout ce qui est l'accueil des clients, éventuellement de petites tâches administratives aussi entre les coûts, classer des factures ou des choses comme ça. [00:02:37][11.7]

Suroda: [00:02:40] Et de qui dépendez-vous? [00:02:41][0.9]

Intervenant: [00:02:43] Directement du responsable, du manager.
[00:02:46][2.5]

Suroda: [00:02:47] Et depuis quand travaillez-vous dans cette entreprise, et depuis quand occupez-vous votre poste actuel?
[00:02:53][5.6]

Intervenant: [00:02:54] Ça va faire sept ans. Dans une semaine, ça fera sept ans. [00:02:59][4.3]

Suroda: [00:03:01] Pas mal ça, de quoi fêter alors. Et c'était toujours le même poste que vous étiez ou vous avez eu d'autres? [00:03:06][5.6]

Intervenant: [00:03:08] Tout au début, j'ai été embauché pour de l'encodage de comptabilité. Mais comme c'était toujours le même mouvement, ça m'avait développé des grosses douleurs à l'épaule qui était déjà fragile à cause de ma pathologie. Et donc du coup, on m'a bougé à l'accueil. Et ça c'est bien parce que c'est varié. C'est un peu assis, on bouge, on va au téléphone, on fait le tour du club avec les clients, donc c'est juste bien. [00:03:31][23.3]

Suroda: [00:03:33] Et vous avez d'autres expériences professionnelles avant ce poste? [00:03:36][2.6]

Intervenant: [00:03:37] Oui. [00:03:37][0.0]

Suroda: [00:03:38] Lesquelles? [00:03:38][0.0]

Intervenant: [00:03:40] Alors avant ça je travaillais dans une fiduciaire, aussi donc assistante en comptabilité, ranger les documents et encoder. Et puis avant, j'ai travaillé dans un magasin. Attendez je réfléchis, j'aurais dû prendre mon CV. Oui, parce que j'ai travaillé dans un magasin. [00:03:59][19.4]

Suroda: [00:04:01] D'accord. Et maintenant vous pouvez me parler un peu plus de vous, me parler de votre type de handicap et depuis quand êtes vous en situation de handicap? [00:04:08][7.8]

Intervenant: [00:04:10] Alors, je l'ai appris seulement depuis une quarantaine d'années. Mais c'est une maladie génétique donc c'est depuis toujours. Grosso modo, ça me provoque beaucoup de fatigue, beaucoup de douleurs articulaires, musculaires. [00:04:28][18.6]

Suroda: [00:04:34] Est-ce que c'est un handicap visible?
[00:04:36][1.9]

Intervenant: [00:04:37] Non. [00:04:37][0.0]

Suroda: [00:04:38] Physique? [00:04:38][0.0]

Intervenant: [00:04:38] Oui, c'est physique, je suis handicapée à 66 %, reconnue par l'AVIQ. Mais ça ne se voit pas du tout, non. Si on me voit, on ne peut pas deviner que j'ai un problème de santé. [00:04:50][11.7]

Suroda: [00:04:51] D'accord. Et quel est le nom de la pathologie? [00:04:54][2.6]

Intervenant: [00:04:56] Alors c'est un Ehlers-Danlos avec complication cardio-vasculaire. [00:04:59][3.2]

Suroda: [00:05:01] D'accord. Et maintenant on va parler de la culture de l'entreprise et autrement votre ressenti face à cela. Donc, est-ce que vous pouvez qualifier l'entreprise comme étant une adepte à promouvoir la diversité? [00:05:14][13.1]

Intervenant: [00:05:17] Oui, clairement. [00:05:17][0.4]

Suroda: [00:05:19] Pourquoi? [00:05:19][0.0]

Intervenant: [00:05:20] Parce qu'il y a vraiment de tout, le personnel de toutes les races, de tous les formats. Lorsque j'ai expliqué que je l'avais potentiellement parce que, en fait j'ai commencé dans cette entreprise au moment où on était occupé de faire le diagnostic. Et donc là, j'ai expliqué qu'il y aurait peut-être avoir un souci qu'il faudrait adapter, etc. Mais ça n'a pas eu l'air du tout de reculer l'employeur. Je pense qu'il s'attache aux personnes et pas aux circonstances extérieures. Et tant qu'on veut travailler, je crois qu'il est content. [00:05:56][35.3]

Suroda: [00:05:58] Et pensez-vous que l'entreprise en général, par exemple les supérieurs ont une connaissance adéquate concernant votre handicap et votre situation? [00:06:06][7.9]

Intervenant: [00:06:08] Non, clairement non. [00:06:09][0.9]

Suroda: [00:06:12] Et qu'en est-il de vos collègues? [00:06:13][1.7]

Intervenant: [00:06:16] Alors les collègues, il y en a qui sont super collaborateurs. Dans les collègues directs, il y en a certainement bien deux ou trois qui tiennent vraiment compte des difficultés. Si on dit "ah non aujourd'hui, ça ne va pas et je peux pas lever les bras", ils vont aller chercher le classeur dans l'armoire. Non, ça va. Les collègues directs ça va. [00:06:39][23.7]

Suroda: [00:06:40] D'accord. Et selon vous, est-ce que l'entreprise perçoit-elle de manière adéquate les avantages et les barrières à employer des personnes en situation de handicap? [00:06:54][13.5]

Intervenant: [00:06:58] Globalement, on va dire oui. Oui il y a toujours parfois des incompréhensions, parce que comme justement ça ne se voit pas et que par moments ça va. Du coup, on a tendance parfois à oublier qu'il y a un problème et donc que parfois l'employeur, le manager chiale, puis il faut lui rappeler doucement qu'on ne peut pas se dédoubler, qu'on ne sait pas faire plus, qu'on sait pas tenir plus d'heure. J'ai une collègue qui a un problème de dos, et là clairement, le médecin a interdit de travailler plus que 4 h. Voilà, il faut de temps en temps lui rappeler. "Tu peux faire si tu peux faire ça. Oui, oui, oui". De temps en temps il faut lui rappeler qu'il y a des limites. [00:07:41][43.0]

Suroda: [00:07:43] Oui. Et selon vous, vraiment c'est pour vous, on ne pense pas à l'entreprise, mais existe-il des avantages à employer des personnes qui ont un handicap? [00:07:52][9.7]

Intervenant: [00:07:58] Un avantage? Je ne sais pas. Je pense qu'il ne faut pas s'arrêter aux handicaps. Il faut voir les gens comme ils sont, ils sont handicapés ou pas, il faut voir leurs compétences, leur volonté de travailler. Je pense que c'est ça qui compte. [00:08:18][19.8]

Suroda: [00:08:19] Et à votre connaissance, existe-il un soutien financier du gouvernement pour les changements ou les développements nécessaires à accueillir adéquatement et aider les personnes en situation de handicap? [00:08:28][9.2]

Intervenant: [00:08:29] Oui. [00:08:29][0.0]

Suroda: [00:08:31] Est-ce que l'entreprise est au courant de cela? [00:08:32][0.8]

Intervenant: [00:08:34] Je pense qu'elle a été informée, oui, au début, quand j'ai commencé à travailler. [00:08:38][3.8]

Suroda: [00:08:39] Et les supérieurs, vous pensez qu'ils sont au courant de cela aussi? [00:08:42][2.4]

Intervenant: [00:08:47] Je pense, oui. [00:08:48][0.6]

Suroda: [00:08:51] Et pensez-vous que si l'entreprise est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne? [00:08:58][7.5]

Intervenant: [00:09:03] Sincèrement, je pense qu'elle ne serait pas contre. Mais il y a une contrainte importante dans la mesure où les installations ne sont pas facilement accessibles pour quelqu'un qui aurait un problème, par exemple de mobilité. [00:09:18][14.4]

Suroda: [00:09:19] Oui. [00:09:19][0.0]

Intervenant: [00:09:22] S'il devait y avoir un souci, parce qu'il y a des Ehlers-Danlos qui finissent en chaise roulante, je peux arriver à mon poste d'accueil, je peux arriver aux toilettes. Mais par exemple, je serais incapable de faire le tour du club avec les gens parce qu'il y a trop de niveaux, d'escaliers, etc. C'est d'ailleurs un problème chez nous. On a déjà réfléchi sur des pentes et des machins, mais c'est de très vieux bâtiments et à l'heure actuelle, ce n'est pas vraiment possible. [00:09:44][22.0]

Suroda: [00:09:46] D'accord. Et est-ce qu'elle promouvoit l'employabilité dans son environnement externe, par exemple avec les fournisseurs, les entreprises partenaires etc? [00:09:58][12.5]

Intervenant: [00:10:05] Pas spécialement. Je ne pense pas qu'elle cherche spécialement ce genre de choses, mais de la même façon qu'elle est ouverte vis-à-vis du personnel, elle est ouverte vis-à-vis des fournisseurs. Si le fournisseur est compétent, qu'il soit handicapé ou pas, il y a aucun problème avec ça. [00:10:20][14.8]

Suroda: [00:10:23] Et à quelle fréquence l'entreprise recrute activement des personnes ayant un handicap. Donc ça pour l'emploi, pour les apprentissages, pour le stage? [00:10:33][10.0]

Intervenant: [00:10:37] Alors en stage. Je pense qu'on a certainement bien un ou deux stagiaires par an. Pas spécialement handicapés, mais je veux dire, l'entreprise est ouverte aux stagiaires. Après, je travaille dans un club de sport. Donc par définition, à part le personnel administratif, le restant est... Mais à vrai dire, je pense que même s'il avait quelqu'un de bien qui se présentait pour la cuisine, il prendrait, il n'y a pas de souci. Il n'y a pas une recherche particulière de personnel handicapé. Mais si des personnes handicapées se présentent, il n'y a aucune barrière particulière parce que la personne est handicapée. [00:11:22][45.1]

Suroda: [00:11:24] Et comment jugez-vous l'accessibilité du processus de recrutement? [00:11:27][3.3]

Intervenant: [00:11:32] En général, il met les annonces sur Indeed, donc c'est extrêmement facile. [00:11:35][3.0]

Suroda: [00:11:37] Oui. Donc pour vous il n'y a pas vraiment de barrières à entrer? [00:11:40][3.0]

Intervenant: [00:11:41] Non du tout. [00:11:41][0.0]

Suroda: [00:11:45] Et imaginer, par exemple, qu'il y a un candidat qui a un certain handicap, qui a besoin d'un certain processus de recrutement assez différent vous pensez qu'il le mettra en place, il adaptera en fonction du candidat? [00:11:57][12.1]

Intervenant: [00:12:00] Je pense, dans la mesure où c'est raisonnable, il va pas pouvoir mettre un élévateur pour recevoir un candidat qui a des problèmes de mobilité. Mais comme je vous dis l'essentiel, la partie publique de base est accessible à plat, donc ça c'est facile. Maintenant et s'il fallait tout traduire en braille ou des choses comme ça, il faudrait lui demander à lui, mais là, je ne suis pas sûr qu'il serait prêt à faire l'investissement. [00:12:30][29.9]

Suroda: [00:12:32] Oui pas de souci. Et est-ce que l'entreprise dispose d'un quelconque système de pratiques d'entraide permettant d'apporter un soutien aux employés qui ont un handicap? [00:12:42][10.1]

Intervenant: [00:12:44] Oui. Par exemple, chaque personne handicapée a deux personnes référentes qui peuvent la remplacer en cas de problème sanitaire, de besoin de repos. [00:12:56][12.1]

Suroda: [00:12:59] Et par exemple imaginez qu'il y a un nouvel employé qui arrive, qui a un handicap, est-ce qu'il y a une quelconque pratique d'entraide qui serait mise par exemple un parrainage ou quoi que ce soit? [00:13:10][11.2]

Intervenant: [00:13:12] Oui, parce que ça pourrait franchement être envisagé. [00:13:15][3.1]

Suroda: [00:13:17] Est-ce que le système serait généralement différent de celui qui serait généralement mis en place? [00:13:22][5.4]

Intervenant: [00:13:26] Oui. Normalement, il n'y a pas spécialement d'accompagnement. C'est vraiment une désignation qui a été faite de deux personnes par personnes en situation de handicap. [00:13:36][10.3]

Suroda: [00:13:37] D'accord. Et ces référents si j'ai bien compris c'est pour vous remplacez au cas où? [00:13:41][3.9]

Intervenant: [00:13:42] Voilà, c'est des personnes qui sont habilitées, qui ont un minimum de connaissance et qui savent qu'elles seront peut être interrompues dans leur propre travail pour pallier à nos postes. Et dans l'ensemble, ça se passe bien. J'ai un des deux qui est plus volontaire que l'autre, mais ça va à mon avis changer dans pas longtemps. Celui qui n'est pas volontaire n'est volontaire pour rien donc je pense qu'il va être remplacé. [00:14:08][25.8]

Suroda: [00:14:13] Et selon vous, comment les nouveaux employés qui ont un handicap acquièrent-ils les compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? [00:14:19][6.0]

Intervenant: [00:14:23] Ils sont formés. [00:14:23][0.3]

Suroda: [00:14:25] Les formations sont différentes entre, que l'employé est handicap ou pas ou c'est les mêmes? [00:14:30][4.2]

Intervenant: [00:14:30] Non c'est les mêmes. Simplement avec certaines personnes, les séances sont plus courtes. S'il y a un problème de concentration ou des choses comme ça. [00:14:42][12.2]

Suroda: [00:14:48] Et comment est-ce que l'entreprise permet aux employés qui ont un handicap de mieux faire leur travail? [00:14:53][5.8]

Intervenant: [00:15:00] De mieux faire leur travail? Je ne comprends pas. [00:15:02][1.8]

Suroda: [00:15:04] Si ça a un quelconque encadrement ou un accompagnement sur le lieu de travail? [00:15:09][4.1]

Intervenant: [00:15:12] À la base oui, mais l'idée c'est que chacun soit autonome, quelles que soient ses possibilités. Donc on le met dans la fonction ou il peut se débrouiller tout seul. [00:15:21][9.4]

Suroda: [00:15:22] Oui, mais est-ce qu'elle met chaque chose bien en place pour qu'elle soit bien autonome? [00:15:25][3.1]

Suroda: [00:15:28] Oui. [00:15:28][0.0]

Suroda: [00:15:30] Je peux avoir quelques exemples? [00:15:31][0.7]

Intervenant: [00:15:36] Comme ça, je ne sais pas exactement de quoi on parle, mais ce que je veux dire, c'est que la formation est là. Après la personne, elle fait son travail et si elle a un problème, elle peut toujours rappeler la personne référente, la personne qu'il a formée en cas de souci. Mais dans l'essentiel, elle fait son travail toute seule. C'est pas des handicaps lourds non plus. Je veux dire, on n'a pas des tétraplégiques ou des choses comme ça. [00:16:07][31.2]

Suroda: [00:16:08] Et donc c'est la personne référente qui forme l'employé? [00:16:11][2.6]

Intervenant: [00:16:14] Oui. [00:16:14][0.0]

Suroda: [00:16:16] D'accord. Imaginez pour un nouvel employé qui n'a pas un handicap, elle a aussi une personne référente qui va la former ou pas? [00:16:22][6.4]

Intervenant: [00:16:27] Elle a aussi une formation, mais est-ce qu'elle est encore après? J'imagine que oui. [00:16:32][5.0]

Suroda: [00:16:42] Et, existe t-il de quelconques ajustements faits par l'entreprise pour répondre aux besoins d'une personne en situation

de handicap, par exemple des horaires flexibles, du télétravail?
[00:16:55][12.3]

Intervenant: [00:16:59] Dans la mesure où on est à l'accueil, c'est assez compliqué de faire du télétravail. Il faut être présent. Maintenant, si on est souffrant, on peut échanger de jour ou des choses comme ça, ça c'est possible. Donc ce genre d'adaptation là est faite. Moi, je pense que c'est assez ouvert, il suffit de communiquer, de dire "aujourd'hui je ne suis pas bien, j'ai besoin d'une pause". Tout ça s'organise raisonnablement bien. [00:17:30][30.9]

Suroda: [00:17:31] Du coup, c'est souvent vous qui devez aller vers vos responsables ou c'est eux qui vont peut-être venir de manière proactive? [00:17:37][5.9]

Intervenant: [00:17:43] Non il faut leur dire. [00:17:45][1.3]

Suroda: [00:17:46] Il faut les solliciter? [00:17:47][0.2]

Intervenant: [00:17:47] Et quand on leur dit ça se passe super bien. Mais il faut leur dire voilà. Il faut dire que l'employeur est lui même un fou du travail, donc il a du mal à imaginer que les gens peuvent avoir envie d'autre chose que de travailler. [00:18:00][12.8]

Suroda: [00:18:03] Et comment jugez-vous l'équilibre entre vos prestations, donc vos performances de travail et votre salaire? [00:18:11][8.0]

Intervenant: [00:18:14] Normal, je dirais. Moyen plus. [00:18:18][3.6]

Suroda: [00:18:21] D'accord. Et donc forcément votre salaire est lié à votre performance? Bien sûr il paraît. [00:18:28][6.8]

Intervenant: [00:18:29] Non, c'est par barème. C'est le secrétariat social qui décide. Je veux dire il n'y a pas de différence entre handicapés ou pas handicapés. [00:18:36][6.8]

Suroda: [00:18:40] Et est-ce que l'entreprise propose des formations dans le but de sensibiliser à la situation des personnes ayant un handicap pour ses employés? [00:18:49][8.9]

Intervenant: [00:18:50] Non, c'est vraiment une petite entreprise et niveau formation il y a zéro. C'est dommage, mais voilà. Il est plus âgé le gérant, ce n'est pas encore dans ses mentalités. [00:19:01][10.8]

Suroda: [00:19:04] Et est-ce que l'entreprise vous donne suffisamment d'opportunités afin de faire entendre votre voix ou vos recommandations pour améliorer l'inclusivité? [00:19:13][9.4]

Intervenant: [00:19:15] Oui, ça, il n'y a pas de souci. On a des réunions régulièrement et donc il suffit d'exprimer, on tient en compte. Pour donner un petit exemple, j'avais un problème avec une chaise de bureau qui me provoquait des douleurs à la hanche. Je ne sais pas pourquoi, elle n'était pas vieille, mais j'ai dit "moi je ne peux pas travailler là dessus", tout de suite, ils sont allés chercher une autre, une nouvelle en me demandant si ça allait. Donc pour ça, ils sont attentifs. [00:19:42][26.4]

Suroda: [00:19:46] Donc ici, on va plus parler de situation de peut-être de nouvelles technologies, d'innovation ou en termes d'infrastructures, d'accessibilité des bâtiments comme on a parlé tantôt. Mais comment est-ce que l'entreprise maintient-elle un environnement de travail adapté à l'handicap? [00:20:05][19.1]

Intervenant: [00:20:07] En aménageant le poste ou tout simplement les étagères. Comme j'ai des problèmes d'épaule, ils ont mis des étagères basses derrière le bureau au lieu de grandes étagères là où il faut aller chercher les lourds classeurs en l'air. Il y a la chaise qui a été adaptée. Et sinon, le restant, ils aimeraient beaucoup adapter, mais ils n'ont pas encore trouvé la solution. Ils sont en projet pour construire un nouveau bâtiment où là ce sera tenu en compte. Mais pour l'instant, au niveau des... En fait, le bâtiment principal a connu des tas de petits ajouts en fait sur différents niveaux. Et donc là c'est pas facilement adaptable. Ils ont déjà réfléchi quand même à mettre un ascenseur, enfin je veux dire, il n'y a pas que moi, il peut y avoir des clients handicapés également qui pourraient avoir envie d'avoir accès à la salle de fitness. Mais pour ça, il faut faire deux volées d'escaliers. Alors ils avaient réfléchi à mettre un espèce d'ascenseur. Mais le problème c'est qu'après, il y a de nouveau deux marches, donc ils savent pas aller aux douches. Il n'y a pas le recul nécessaire pour mettre un plan incliné. Donc je pense qu'ils sont un peu bloqués à ce niveau là. [00:21:27][80.1]

Suroda: [00:21:28] Oui. Mais ils sont ouverts à vouloir adapter. C'est juste qu'ils sont un peu bloqués? [00:21:33][4.9]

Intervenant: [00:21:33] Oui. [00:21:33][0.0]

Suroda: [00:21:36] Et avez-vous des sessions d'évaluation au sein de l'entreprise? [00:21:39][2.9]

Suroda: [00:21:40] Non. [00:21:40][0.0]

Suroda: [00:21:41] Je veux dire de petites réunions avec votre responsable, pour parler des objectifs, etc. [00:21:44][3.0]

Intervenant: [00:21:46] Non du tout. On a des réunions, il donne le travail, on fait le travail, grosse peine si on ne fait pas le travail.

Non, normal quoi. C'est vraiment une toute petite structure, donc il n'y a pas tout ce qu'il y a dans une grosse société. [00:22:00][13.8]

Suroda: [00:22:03] Et pouvez-vous évoluer au sein de l'organisation, donc en termes d'évolution de carrière? [00:22:08][5.2]

Intervenant: [00:22:11] Oui, je pense que tous ceux qui veulent, si quelqu'un veut, il peut. Oui. [00:22:17][6.2]

Suroda: [00:22:18] Il n'y a pas de barrière pour une personne qui est en situation de handicap par exemple. Elle peut prendre n'importe quel poste? [00:22:25][7.1]

Intervenant: [00:22:25] Oui. [00:22:25][0.0]

Suroda: [00:22:25] D'accord. Et comment évolue-t-on au sein du club sportif? [00:22:33][8.0]

Intervenant: [00:22:36] Comment on évolue? [00:22:36][0.4]

Suroda: [00:22:37] Oui, je veux dire quel est le procédé, donc est-ce qu'on doit suivre une certaine formation pour pouvoir atteindre un autre poste, ou bien ça se fait juste par un échange avec le responsable? [00:22:47][10.0]

Intervenant: [00:22:48] Oui, ça se fait par échange avec le responsable, ça se fait naturellement. J'ai envie de dire c'est assez compliqué à gérer, contrairement à ce qu'on pourrait penser, parce qu'il y a vraiment beaucoup de données. Le fait d'acquérir l'utilisation de gestion du club, ça demande déjà un petit peu de temps pour bien maîtriser ce programme qui est assez complexe. Et donc une fois que la personne a acquis ça, ou qu'il ait la base avec répondre au téléphone, aux mails etc. Après si la personne veut, je pense que le gérant, il est tout prêt à donner d'autres responsabilités. Ça sans problème. [00:23:30][42.3]

Suroda: [00:23:33] Et ici, on va vraiment parler de votre ressenti, de vos sentiments. Comment décrivez-vous votre relation avec votre supérieur? [00:23:43][9.4]

Intervenant: [00:23:52] Globalement, je dirais amicale. Mais il a des sautes d'humeur, mais c'est sa nature. Donc certains jours, on sait que ce n'est pas le bon jour pour demander quelque chose. Et ça, j'imagine qu'il n'est pas le seul. Mais en dehors de ça, c'est quelqu'un de très ouvert. Faut juste choisir le bon moment. [00:24:17][24.7]

Suroda: [00:24:20] Et pensez-vous qu'il soit assez sensible et compréhensif vis-à-vis de votre handicap? [00:24:26][6.0]

Intervenant: [00:24:30] Alors non. Je pense qu'il n'est pas assez sensible et c'est ça que je vous dis parfois il faut lui rappeler gentiment. C'est quelqu'un qui a beaucoup de pression et donc parce qu'il gère vraiment beaucoup de choses. Donc du coup, s'il est dans sa routine active, il ne va pas du tout mesurer quoi que ce soit. Et là, il fonce lui, et il espère que tout le monde fonce à côté. Et de temps en temps, là, il faut dire "là c'est moi je sais pas". Alors tout de suite, il adapte. Mais voilà, de temps en temps, il faut lui rappeler c'est pas quelqu'un qui va garder à l'esprit, "cette employée là est handicapée." Je pense qu'il ne définit pas les gens comme ça en fait. Pour lui, s'il y a quelqu'un qui soit handicapé ou pas, c'est quelqu'un et puis c'est tout. Et de temps en temps, il faut juste lui rappeler "ah là, il y a un petit souci technique, on ne va pas pouvoir faire ça". [00:25:39][68.2]

Suroda: [00:25:41] Est-ce que vous pourriez qualifier vos collègues d'être assez sensibles et compréhensibles vis-à-vis de votre situation? [00:25:46][5.1]

Intervenant: [00:25:51] Alors certains l'ignorent totalement je pense, mais franchement oui. [00:25:56][5.9]

Suroda: [00:25:58] Avez-vous eu des difficultés à vous adapter à votre autre poste? [00:26:02][4.7]

Intervenant: [00:26:06] Oui, au début, c'était vraiment compliqué pour moi. Il fallait penser à plein de trucs en même temps. [00:26:09][3.5]

Suroda: [00:26:11] Et comment avez-vous réussi à vous adapter au travail? [00:26:14][3.0]

Intervenant: [00:26:18] Je pense en faisant les choses par petits bouts. En acceptant qu'on ne peut pas du premier jour tout faire d'un coup, ou tout savoir donc, en progressant petit à petit. [00:26:27][9.8]

Suroda: [00:26:29] Et l'entreprise n'a pas aidé à vous adapter au travail, ou bien ça ne venait vraiment que de vous? [00:26:35][5.6]

Intervenant: [00:26:37] Non, je pense que tout le monde a été collaborant pour le début, oui. [00:26:42][4.7]

Suroda: [00:26:44] Et avez-vous le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel? [00:26:51][7.0]

Intervenant: [00:26:54] Non, mais ça, c'est inhérent à l'entreprise. Parce que parfois, comme c'est une petite entreprise, il y a un peu parfois des économies de bouts de chandelles. Et donc il y a des choses ou parfois ce n'est pas pratique. On pourrait prendre les

choses plus pratiques en installant un nouveau programme ou des choses comme ça. [00:27:15][21.3]

Suroda: [00:27:16] Et donc un exemple? [00:27:19][2.7]

Intervenant: [00:27:20] Vous voulez un exemple? [00:27:20][0.6]

Suroda: [00:27:22] Oui. [00:27:22][0.0]

Intervenant: [00:27:22] Voilà, dans mes tâches, il y a le fait de préparer les fichiers de domiciliation bancaire pour les clients qui payent par mois par banque. J'ai donc un accès à la banque, je peux faire ça tranquillement depuis la maison. Mais pour faire signer ce fichier, il faut que j'aïlle jusqu'au club et faire ça avec le GSM du patron, alors qu'en fait il suffirait qu'il me donne un accès pour ça aussi. Mais le fait de devoir aller jusqu'à la banque pour demander cet accès ça le complique. Alors du coup, c'est un petit exemple. Ça sabote un peu l'efficacité du travail, mais c'est le choix du patron. [00:28:07][44.9]

Suroda: [00:28:11] Et avez-vous le sentiment de bien être intégré dans l'équipe? [00:28:14][3.1]

Intervenant: [00:28:16] Oui. Il a fallu du temps. Mais oui. [00:28:19][3.5]

Suroda: [00:28:21] J'aimerais quelques exemples de moments où vous avez eu un peu du mal à vous intégrer. Des moments où vous vous sentez vraiment bien intégré? [00:28:25][4.0]

Intervenant: [00:28:31] Mais je pense qu'au début, le patron était agréablement surpris de tout ce que je pouvais faire malgré le fait qu'on lui avait annoncé que j'avais un souci de santé. Et donc du coup, il était tellement enthousiaste que je pense que certains collaborateurs, ou une certaine collaboratrice en tout cas, s'est sentie en danger et s'est sentie obligée d'être désagréable, critique excessivement. Mais à ce sujet, une autre collègue est venue me dire que le patron défendait toujours mon travail, parce que pour lui, ce qui compte c'est le boulot, et le reste, ça n'a pas vraiment d'importance à ses yeux. Et cette collaboratrice, il lui a fallu du temps, mais maintenant, c'est l'une des personnes les plus agréables avec moi. Elle a juste dû comprendre que je n'allais pas prendre sa place. C'est quelqu'un qui est mal dans sa peau. Et je pense que comme le patron était tellement enthousiaste avec ce qu'on pouvait faire, elle s'est sentie en danger. Mais elle est comme ça, j'ai observé qu'elle est comme ça avec toute nouvelle personne un peu compétente. Ça la stresse, mais elle prend sa pension dans deux ans. Il y aura bientôt plus d'obstacles pour les suivants. En plus, c'est quelqu'un de tout à fait charmant et il faut juste le temps qu'elle s'ouvre. [00:29:50][78.2]

Suroda: [00:29:55] Et comment décrivez-vous les échanges sociaux avec vos collègues? [00:29:59][4.0]

Intervenant: [00:30:01] Sympa, globalement sympa. C'est vraiment une ambiance familiale, c'est pour ça que je reste. Malgré la distance, parce que ça, c'est un souci. [00:30:15][14.2]

Suroda: [00:30:17] Oui. [00:30:17][0.0]

Intervenant: [00:30:18] C'est pas tout près, je travaille sur Wezembeek-Oppeem. Je pense qu'il y a de plus lourd à l'heure actuelle dans mon travail sur le trajet en voiture. [00:30:27][9.5]

Suroda: [00:30:31] Et dans quelle mesure pensez-vous que votre singularité, vos compétences et votre personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de l'entreprise? [00:30:40][9.2]

Intervenant: [00:30:44] Ça, je pense que c'est dans une grande mesure. [00:30:45][1.2]

Suroda: [00:30:47] Pouvez-vous donner des exemples? [00:30:48][0.5]

Intervenant: [00:30:55] Oui, par exemple, l'autre jour, je ne sais plus ce qu'il y avait et je dis "je veux bien le faire". Il m'a dit "non, je sais bien que tu veux bien le faire et que tu peux le faire, mais j'aimerais mieux que tu m'aides", parce qu'il avait des contrats à analyser. Et là, le patron, il sait que s'il met dans un coin que je vais lire, je vais pouvoir lui faire un résumé très précis, attirer son attention sur les points où il y a des difficultés. Et voilà, c'est quelque chose que lui n'a pas, cette capacité de concentration. Donc il sait que moi je l'ai et il va l'utiliser. Mais c'est quelqu'un, je veux dire dans sa nature, elle est d'utiliser les capacités de chacun, que la personne soit handicapée ou pas. Il va regarder dans les... Je veux dire, ça va être pareil pour un moniteur sportif, il va dire tiens, celui-là, il est particulièrement doué avec les enfants récalcitrants, on va lui mettre les ados. Voilà ou tiens, celle-là, elle est plus douée avec les tous petits, on sent que ce qu'elle aime, on va la mettre avec les tout petits puisque c'est là qu'elle sera la meilleure. Donc ça, c'est quelque chose que le manager fait naturellement. [00:32:02][67.2]

Suroda: [00:32:04] Donc il arrive à vous faire sentir unique au sein de l'entreprise? [00:32:06][2.9]

Intervenant: [00:32:08] Oui, je pense que oui, il sait reconnaître les qualités de chacun. [00:32:13][5.7]

Suroda: [00:32:16] Et si on ne parle plus d'entreprise ni rien, on parle plus de manière générale, du point de vue de la société sur vous. Comment évoluent les pratiques RH destinées aux employés qui

ont un handicap? Ou comment, selon vous, devraient-elles évoluer?
[00:32:31][15.1]

Intervenant: [00:32:38] J'aimerais qu'elles soient partout, aussi faciles que là où je suis, parce que c'est vraiment agréable de savoir qu'on peut aller, on peut travailler, on peut donner ce qu'on peut. Et en même temps, on ne va pas attendre qu'on donne la même chose que quelqu'un d'autre qui aura peut-être la possession de tous ses moyens physiques ou mentaux. Mais je pense, est-ce que les entreprises de travail adapté ne sont pas en pleine expansion? J'ai l'impression. Sauf que j'en entends beaucoup autour de moi. [00:33:10][32.8]

Suroda: [00:33:11] Oui, c'est ça aussi. Et en fait, au sein de certaines entreprises du secteur privé, il y a de plus en plus de mises en place, mais vraiment petit à petit, de pratiques qui sont destinées à rendre l'environnement plus inclusif, accessible à tout le monde. [00:33:26][14.5]

Intervenant: [00:33:28] Je pense que c'est super pour les personnes en situation de handicap. Je dis ça, c'est parce que j'ai des amis qui ont la même chose que moi. Et je vois, ils sont toujours sur la mutuelle, déprimés. Je pense qu'ils se sentiraient bien mieux dans leur peau s'ils pouvaient bosser un peu, même si c'est que deux jours, 2 h par jour, ou 4 h tous les deux jours par exemple. Moi, j'ai demandé aussi de ne pas avoir des gros horaires qui se suivent. D'avoir chaque fois un jour de repos entre deux, et ça ils ont tenu compte aussi. Donc c'est vraiment super chouette et j'espère que tout le monde, ce serait chouette que tout le monde puisse avoir ce genre d'adaptation en fait, ça permet de rendre le meilleur de soi même. [00:34:10][42.6]

Suroda: [00:34:11] Que ce soit normal en fait un peu partout.
[00:34:13][2.2]

Intervenant: [00:34:14] Voilà, que ce soit plus facilement accepté ça, ce serait chouette. [00:34:17][3.3]

Suroda: [00:34:19] Et comment, selon vous, peut-on faire pour améliorer le bien-être des personnes qui ont un handicap qui sont dans le milieu du travail? [00:34:27][8.3]

Intervenant: [00:34:33] Je pense que l'information et la communication, ce serait pas mal. Mais je pense qu'aussi il faut changer la mentalité chez les personnes en situation de handicap. Parce qu'il y en a quand même beaucoup qui n'ont pas spécialement envie de travailler. Ils sont bien contents avec leurs petites allocations. Je pense qu'il y en a qui se fout le pas, non? Donc je pense qu'il y a un travail des deux côtés, il y a un travail d'information, mais il y a un vrai travail de stimulation aussi parce que toutes ces personnes iraient beaucoup mieux, en tout cas avec des

pathologies comme la mienne, toutes ces personnes iraient beaucoup mieux si elles bossaient un peu, même si c'est qu'un peu. [00:35:14][41.3]

Suroda: [00:35:15] Oui bien sûr, ça crée cet échange, cette sensation de travailler, de faire partie de la société en fait. [00:35:21][6.0]

Intervenant: [00:35:24] Oui c'est ça. Parce que si on n'a rien à faire, on se concentre sur ses douleurs. Et personnellement, j'ai parfois des douleurs vraiment très intenses. Mais le fait de dire bonjour aux gens à l'accueil, je ne vais pas raconter ma vie à chacun évidemment. Mais pendant toute la matinée quand vous dites "bonjour, ça va?", finalement ça vous distrait de votre douleur intense, que si vous êtes à la maison coincé dans le fauteuil, mais ça prend toute son importance. Tandis que là, le fait d'être occupé à autre chose, la douleur est la même, exactement, mais on ne se concentre pas dessus. [00:35:56][32.2]

Suroda: [00:35:57] Oui c'est sûr. Mais voilà, c'était ma dernière question. Est-ce qu'il y a d'autres choses que vous aimeriez rajouter, quelque chose qu'on n'a peut-être pas discuté? [00:36:08][11.2]

Intervenant: [00:36:09] Comme ça, je ne vois pas. C'est tellement vaste, c'est compliqué. [00:36:13][3.9]

Suroda: [00:36:14] Oui. [00:36:14][0.0]

Intervenant: [00:36:15] Mais en tout cas, c'est un beau sujet, il y a certainement des choses à faire je pense. Et peut-être que c'est pas mal d'ailleurs d'essayer d'ouvrir les choses aux petites PME, parce qu'ici, c'est parce que le patron est particulièrement ouvert. J'ai rarement vu quelqu'un comme ça. Il y a vraiment aucun racisme. Il y a des gens de toutes origines, c'est exceptionnel. [00:36:38][22.7]

Suroda: [00:36:40] Oui. [00:36:40][0.0]

Intervenant: [00:36:44] Et donc c'est pas mal d'informer. Mais je pense que les grandes sociétés, comme vous dites, ça se met en place. Mais je pense que ce serait pas mal que ce soit dans les petites aussi, dans les PME. [00:36:52][8.2]

Suroda: [00:36:53] Oui partout en fait. [00:36:53][0.1]

Suroda: [00:36:56] Et ça, je suis sûre que dans les petites, il y a plein d'employeurs qui ne savent pas, ils peuvent utiliser des personnes handicapées et qu'à la limite, ils peuvent avoir une aide, on est quand même en situation de crise. [00:37:08][12.1]

Suroda: [00:37:10] C'est un grand manque de sensibilisation, de communication, de manque d'informations, beaucoup de préjugés aussi. [00:37:16][5.5]

Intervenant: [00:37:17] Et je dois dire qu'au début, j'ai eu un accompagnement de l'AVIQ et donc mon patron avait je pense un abattement de l'OMS ou quelque chose comme ça, où il récupérait une partie de mon salaire. Je pense que ça a joué dans sa réflexion de "tiens, est-ce que j'embauche une personne en situation de handicap ou pas?" Je pense que cet incitant a été utile pour lui. [00:37:42][24.7]

Suroda: [00:37:45] Mais oui et voilà comme ça c'est bien, il faudrait qu'il ait plus ce genre de mentalité là un peu partout. Surtout en fait en Belgique le secteur public est obligé d'avoir un certain quota, mais dans le secteur privé, c'est pas du tout obligé. Et alors que dans d'autres pays c'est obligé partout, peu importe l'entreprise, peu importe le secteur. [00:38:02][17.4]

Intervenant: [00:38:05] Non ce serait pas mal d'inclure un peu plus, et je pense que ça ferait du bien aux entreprises et ça permettrait aux gens qui ont tous leurs moyens d'apprécier qu'ils tous leurs moyens. Quand ils voient quelqu'un qui se roule par terre de douleur, ils vont se dire "oh tiens je suis bien finalement". [00:38:20][15.5]

Suroda: [00:38:23] Exactement. Ben écoutez merci beaucoup pour votre témoignage, pour vos réponses, votre temps surtout. Vous m'avez donné beaucoup de réponses pertinentes de quoi je pourrais faire de bonnes analyses, donc je suis contente de ça. Et donc si j'ai d'autres questions, je pourrais venir vous parler? [00:38:41][18.1]

Intervenant: [00:38:43] Sans problème, il n' y a pas de souci. Je ne suis pas accrochée à mes mails, ce ne serait pas dans l'heure. En général je lis mes mails le soir avant de dormir, mais voilà, comme ça, vous savez. [00:38:55][11.8]

Suroda: [00:38:56] C'est gentil, la prochaine fois que je vous envoie un mail ce sera un soir. [00:38:56][-0.0]

Intervenant: [00:39:00] Donc, mais c'est sans garantie. [00:39:01][1.1]

Suroda: [00:39:02] Non pas de souci je rejoins votre avis. Merci beaucoup, passez une très belle journée et je vous dis déjà aussi un très bon week-end. [00:39:13][10.6]

Intervenant: [00:39:14] Merci à vous aussi et bon travail pour votre mémoire. [00:39:22][7.8]

Suroda: [00:39:22] Merci beaucoup et bonne continuation.
[00:39:23][1.0]

Intervenant: [00:39:23] Au revoir. [00:39:23][0.0]

Suroda: [00:39:23] Au revoir merci. [00:39:23][0.0][1919.4]

Employee 8 - 11/07/22

Suroda: Voilà je vais faire une rapide mise en contexte de ce que l'on va aborder aujourd'hui et nous présenter rapidement. Je suis étudiante en sciences de gestion à l'Université de Namur, donc en Belgique et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Donc concrètement, l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Pour atteindre ces objectifs, je te poserais des questions concernant les différentes pratiques RH existantes ou non au sein de l'entreprise, ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. Et donc ici, l'entretien devrait durer environ 45 minutes. C'est possible que ce soit plus court ou plus rapide, ça dépendra. Tu es vraiment libre de répondre ou non à chacune des questions et également de dire d'arrêter l'entretien à tout moment.

Intervenant: Ça marche.

Suroda: Y a t il autre chose que tu aimerais savoir sur l'étude ?

Intervenant: Non non c'est très bien

Suroda: Ok super, donc ici avant d'aborder la première question, est ce que je peux demander si tu consens à faire partie de cette étude et à ce que les informations que tu fournira soient traitées de manière anonyme?

Intervenant: D'accord, ok très bien.

Suroda: OK. Donc ici, dans un premier temps, nous allons parler de l'entreprise ou tu travailles, puis on parlera un peu plus de toi. Par exemple ici est ce que tu pourrais décrire en quelques mots

l'organisation dans laquelle tu travailles? donc en termes de missions, de valeur, nombre d'employés...

Intervenant: Alors moi, ça fait treize ans maintenant que je travaille pour la même société. On était d'origine à un petit prestataire régional. En fait, on est prestataire de services dans le domaine de neurologie et de la thérapie. C'est assez précis. On va délivrer des produits pharmaceutiques pour des personnes qui sortent d'hospitalisation et qui ont besoin de ce genre de produits. On substitue le pharmacien en fait, tout simplement. On vend des produits qui ne sont pas avec des molécules. C'est des produits qui sont libres de vente en fait. Et voilà. Donc on a commencé comme ça. Moi j'ai commencé avec mon patron qui venait juste de créer la boîte depuis deux ans qu'il avait créé la boîte. Donc j'étais premier commercial et depuis le marché a pas mal évolué puisqu'on vend des produits qui sont remboursés par la sécu et euh... Et du coup le marché a évolué, tout a évolué, les marges diminuent forcément. Plus ça va, plus les produits sont moins bien remboursés. Plus ça va, plus les charges augmentent aussi. Et donc tous les prestataires ont été rachetés par des laboratoires. Et donc nous on a été racheté par un laboratoire. Tu vois, moi j'ai une position un peu particulière en fait, parce que moi ils m'ont racheté en fait quand ils ont racheté la boîte. Donc en fait je suis paraplégique, je suis paraplégique depuis 1999, un accident de moto et donc en fait ils m'ont pas embauché tu vois ce que je veux dire? J'ai une formation un peu standard, mais j'ai fait un BTS, j'ai fait un bac, un BTS. Donc j'étais déjà en fauteuil. Et c'est sûr que mon profil, en gros, n'a sûrement pas intéressé si j'avais dû postuler tu vois ce que je veux dire ?

Suroda: Euh non, je ne vois pas très bien en fait...

Intervenant: Mais en fait ils m'ont racheté avec la boîte. Aujourd'hui je suis commercial. Après ils ont fait ce qu'on appelle ,après je rentre dans les détails, mais une fusion des réseaux. C'est à dire que les délégués du laboratoire maintenant proposent aussi la prestation de service. Si tu veux, ils ont mutualisé les deux trucs. Moi ça, moi je voulais pas moi présenter le labo, donc je suis resté vraiment uniquement dans la partie euh... mais plus dans l'événementiel. Enfin, évidemment, vendre uniquement le service dans les centres de rééducation fonctionnelle, etc. Et après on a aussi développé tout un côté événementiel, l'organisation des missions d'événements sportifs, des choses comme ça pour promouvoir le service d'une manière un peu plus, un peu plus ludique.

Suroda: Et juste comme ça... mais donc du coup, c'est combien le nombre d'employés? C'est quand même assez élevé du coup?

Intervenant: Ah bah c'est énorme. En fait, on a toujours été que deux délégués et maintenant on est quatre délégués parce que il y en a deux

qui sont partis. Mais sinon l'entreprise, c'est 2000 employés en France, 2500 maintenant avec l'intégration, si c'est 2500 personnes.
[00:06:29][19.6]

Suroda: [00:06:30] Est-ce que tu as les chiffres à dire en moyenne? Ou plus ou moins du nombre de travailleurs en situation de handicap?
[00:06:37][7.4]

Intervenant: [00:06:38] Non, pas spécialement. Mais en tout cas, l'entreprise est hyper dans l'inclusion, la diversité, LGBT++, ils sont au taquet, ils sont vraiment, vraiment au taquet. Ça leur porte vraiment à cœur. C'est vraiment un sujet qui revient souvent, que ce soit en call, mail, en formation interne. C'est vraiment des sujets qui les intéressent beaucoup, et je sais que moi, le fait que je sois handicapé ça n'a créé aucun problème, mais même tout de suite impliqué dans différentes choses. Et tout ça à la fin, c'est normal, ils sont super, ils sont, ils sont tous taquet là dessus.
[00:07:29][51.0]

Suroda: [00:07:31] OK et donc du coup quels types d'emploi ou de postes tes collègues, qui ont handicap ont ils au sein de l'entreprise?
[00:07:37][6.2]

Intervenant: [00:07:39] Mais moi en fait, si tu veux donc moi mes collègues sont tous valides... je suis le seul. Les séminaires que j'ai fait avec les séminaires. Je les ai fait avec barbe et j'étais le seul. Par contre, par contre, ils étaient très au taquet, pour être sûr que tout va bien, tout est accessible. Une personne au sein de l'entreprise, qui s'occupe de l'intégration des personnes handicapées mais qui va vraiment chapeauter le truc et qui répond aux demandes, etc... Moi j'ai l'impression que c'est beaucoup dans l'administratif mais comme dans tous les domaines enfaite. En tout cas, sur le terrain commercial, il n'y a personne. Après je ne les ai pas vu... Ça ne veut pas dire qu'il y n'y a pas un gars a qui il lui manque un petit doigt.
[00:08:57][77.9]

Suroda: [00:09:00] Oui bien sur [00:09:00][0.2]

Intervenant: [00:09:06] C'est souvent des handicaps comme ça enfaite, problèmes de dos, problèmes de... [00:09:09][3.1]

Suroda: [00:09:13] Mhh ok et est ce que tu peux brièvement décrire ton post et tes responsabilités ? [00:09:19][5.6]

Intervenant: [00:09:20] Alors moi je suis commercial pour vendre la solution de livraison, de suivi et de livraison pour des produits spécifiques dont je t'ai parlé et donc je présente mon service principalement dans les centres de rééducation fonctionnelle. Là ou il y a des personnes accidentées etc puisque notre service base surtout pour les personnes paraplégiques tétraplégiques enfaite si tu veux.

Du moins pour les produits d'urologie, les produits de stomathérapie c'est plus des personnes soient soit cancéreux, soit en soins pour avoir d'autres raisons. [00:10:10][49.8]

Suroda: [00:10:12] Et de qui dépends tu ? des responsables ? [00:10:12][0.3]

Intervenant: [00:10:16] Alors moi j'ai une responsable. Je n'ai pas communiqué son mail parce que en fait si tu veux madame X qui est extrêmement sympa et qui est beaucoup plus côté marketing pour m'épauler sur les projets, market etc qui est beaucoup moins business. Mais du coup elle a commencé il n'y a pas si longtemps, elle n'était pas avec nous au dernier séminaires. Elle a commencé en début de l'année. Elle a du taff mais laisse tomber. [00:10:50][33.9]

Suroda: [00:10:51] Oui mais t'inquiètes il n'y a pas de souci. [00:10:52][1.2]

Intervenant: [00:10:53] C'est indécent. Tous les managers, ils croulent sur les call etc et elle a du mal. [00:11:04][10.5]

Suroda: [00:11:07] Mais c'est pas grave. Franchement je comprends, t'inquiète pas pour ça. [00:11:10][2.4]

Intervenant: [00:11:13] La je l'ai vue vendredi, et c'est hyper dense. [00:11:17][3.8]

Suroda: [00:11:20] Tracasse pas. Tu peux juste me rappeler depuis quand tu travailles dans l'entreprise et est ce que tu as toujours occupé le même poste ? [00:11:32][12.2]

Intervenant: [00:11:33] Je travaille depuis 2009 et je ne fais pas le même travail qu'au début. Au début, je présentais la prestation comme je le fais aujourd'hui, mais je le faisais aussi dans les centres hospitaliers etc. Là maintenant c'est quand même beaucoup plus centralisé. Comme maintenant, il y a l'entreprise X qui est là et aussi leur force commerciale qui présente des produits, des produits biologiques etc. Donc en fait ils voient les délégués de l'entreprise X, les services ou moi j'y allais pour présenter le service. Donc en fait, comme ils ont tout fusionner, là maintenant je ne fais plus les centres hospitaliers en fait, puisque c'est les délégués qui le font donc que moi, ils m'ont vraiment recentré vraiment sur les questions fonctionnelles qui sont la cible un petit peu plus particulier en fait à aborder, à pénétrer surtout. Et là, je suis plus à l'aise en fait, c'est là que je rencontre les personnes tu vois je suis en fauteuil, on rencontre des personnes en fauteuil. Je fais pas mal de sport, donc il y a pas mal de trucs à parler, à discuter sur plein de choses, que ce soit le sport, le travail, la vie. Enfin, c'est ce que j'aime bien donc ça fait que je présente mon service mais en même temps, en même temps, je suis là aussi pour échanger avec eux. [00:13:01][87.5]

Suroda: [00:13:02] OK et t'avais d'autres expériences professionnelles avant 2009 ? [00:13:06][4.5]

Intervenant: [00:13:09] Mais non, non, non, je n'avais pas d'autres expériences. Moi, j'ai fait mon BTS et après mon BTS j'ai rien fait pendant quatre ans, j'étais en vacances et ça a été une étape. [00:13:22][13.5]

Suroda: [00:13:27] Et donc ici on va parler de ton ressenti vis-à-vis de l'entreprise. Est ce que tu pourrais la qualifier comme étant une adepte à promouvoir la diversité? [00:13:36][8.5]

Intervenant: [00:13:37] Oui, complètement, complètement. En fait, si tu veux, c'est marrant parce que avant, je n'aurais pas pu me dire ça mais ma première boîte en fait ma première boîte, si on recrutait, c'est que c'est qu'avant de voir un futur délégué, un futur commercial il voulait surtout avoir un client, tu vois, parce que je suis client de mon service aussi. Et on avait un gros concurrent en ligne qui fait la même prestation que nous ici et c'était leur truc, c'est-à-dire qu'ils ont embauché un maximum de personnes handicapées. Le patron était tétraplégique et ce qu'il disait c'est que c'était pour favoriser l'intégration des personnes handicapées etc et en fait que dalle. En fait ce qu'ils voulaient c'était juste récupérer leur réseau en faite de personnes handicapées parce que quand tu es handicapé, tu connais forcément d'autres familles. Il y a un système marketing multimodal, tu vois. Et ils embauchaient à fond, paraplégique, tétraplégique pendant six mois ils tapaient toutes leurs potes, ils allaient dans un centre de rééducation un peu squatté. Et puis, au bout de six mois, j'en avais marre et ils partaient et en attendant tous les clients qu'il avait ramenés, ils continuaient à commander. Donc ça a été un peu un truc ou c'était c'était ouais on favorise l'insertion des personnes handicapées. Alors que en fait, c'était pour le business. Si tu veux moi, mon patron dans un entretien, c'était ça le mec il voulait se déplacer à Rennes. Tu vois il voulait se déplacer à Rennes pour faire un entretien, mais non enfaite, c'est un entretien. Après ça c'est toujours bien passé... après, c'est toujours un ami et voilà. Mais tu vois le langage des personnes handicapées n'a pas été fait dans un sens, ou on veut aider absolument, non non c'était dans un sens business. Donc voilà. Aujourd'hui, ils veulent axer leur communication vers des personnes handicapées et ça, ça les intéresse. Après l'entreprise, c'est une boîte qui me disait que je n'aurais pas pu forcément les intégrer mais après c'est moi qui te demande si tu n'as pas bac plus cinq? T'es pas bilingue en anglais? C'est assez difficile de les intégrer. Par contre je pense que si t'es handicapé et que t'as que un bac plus 3 ... ils favoriseraient peut être... ils pousseraient peut-être le truc que notre équipe pousserait peut être le truc que tu vois, mais mais ils sont clairement là-dedans, ça se voit, ça se sent. [00:16:30][172.7]

Suroda: [00:16:31] Est-ce que tu penses que l'organisation générale ou alors tes supérieurs ont une connaissance adéquate concernant ton handicap et ta situation? [00:16:39][8.2]

Intervenant: [00:16:41] Non, non, non, non seulement ça, c'est normal si tu veux, mais en même temps euh... Par contre oui, on va solliciter la cité pour justement mettre en place un bon surf comme on appelle ça une sorte de book pour justement aiguiller les managers sur qu'est ce que le handicap? Les typologies d'handicaps? Comment réagir? Ce qu'il ne faut pas faire, ce qu'il faut faire... et donc c'est mis en place pour les managers. [00:17:17][36.1]

Suroda: [00:17:18] Ok. Et quand est-il de tes collègues? [00:17:20][1.4]

Intervenant: [00:17:21] Mes collègues? [00:17:21][0.1]

Suroda: [00:17:22] Oui. Tu penses qu'ils ont une connaissance adéquate concernant la situation? [00:17:26][3.6]

Intervenant: [00:17:29] Enfin en l'occurrence oui parce que ... enfin ça dépend des collègues. Mais la plupart ont travaillé aussi dans les prestataires et tous connaissent un peu le milieu du handicap. Mais j'ai envie de te dire, même si ce n'est pas le cas, en fait, c'est pas grave, c'est pas que c'est pas grave, c'est que non, ils ont pas avoir de connaissances particulières par rapport par rapport à moi. C'est plus le manager. Mais après moi, je t'avouerais que je n'ai pas un handicap très très très compliqué. Il y a rien de neurologique chez moi, j'ai mes mains. Je galère pas à me préparer le matin. Tu vois, il pourrait y avoir des trucs comme ça ou tu te dis tiens, là, c'est quand même bien que tu le saches. Parce que bon, c'est vrai qu'il y a un moment je faisais pas mal d'infections urinaires et du coup, et non, du coup, il y a des jours je vais être naze toute la journée et ça c'est des choses qui peuvent arriver. Mais mises à part ça, mise à part ça et là, je n'en fait quasiment plus maintenant. Franchement, il n'y a pas grand chose à savoir. C'est vrai que moi, je n'ai pas un handicap très... Il n'y a pas un besoin de s'adapter plus que ça enfaite [00:18:39][70.4]

Suroda: [00:18:41] Oui. Et est ce que tu penses que l'entreprise, elle perçoit de manière adéquate les avantages à employer des personnes en situation de handicap? [00:18:49][7.4]

Intervenant: [00:18:56] C'est une bonne question, mais je ne sais pas s'il y a vraiment un avantage d'employer des personnes avec un handicap, en l'occurrence pour bouger un petit peu. Mais encore faut-il avoir la personne qui a le profil empathique. L'handicap ne suffit pas, il faut d'abord un profil. Mais je ne suis pas sûr. En tout cas, ce qui est sûr, c'est qu'il y a aucune barrière. Ce n'est pas parce

qu'une personne a un handicap que ça va nous porter préjudice pour l'embauche, bien au contraire. Maintenant, de là à dire que ça peut être un avantage, alors la boîte le verrait comme un avantage parce qu'ils veulent absolument avoir leur quota, voire même dépasser les quotas pour dire regardez, on dépasse les quotas. Mais c'est que de la com au final quoi. Mais de là à dire tiens pour ce type de compétence c'est plus intéressant et plus pertinent d'avoir des personnes handicapées. Peut être pour justement un poste de la personne qui s'occupe des personnes handicapées et qui va pouvoir... Oui peut être, mais sur des postes un peu plus classiques, je vois pas vraiment. [00:20:03][67.6]

Suroda: [00:20:04] Est ce que tu penses qu'il y aurait des barrières à embaucher des personnes handicapées? [00:20:08][3.4]

Intervenant: [00:20:08] Oui, mais pas du tout ça. Par contre, ça c'est sûr, il est certain qu'il n'y a pas de barrières, bien au contraire. Je suis persuadé que quand on a un handicap, chez l'entreprise tu vas plus les intéresser. Si t'as les compétences, plus l'handicap par rapport à un autre profil qui a les mêmes compétences que toi mais qui n'a pas handicap. Je suis quasiment persuadé qu'ils vont prendre la personne avec l'handicap. [00:20:30][21.7]

Suroda: [00:20:31] Et juste pourquoi? [00:20:31][0.4]

Intervenant: [00:20:33] Parce que c'est leur truc. Quand je vois la diversité, c'est vraiment un truc pour y mettre un point d'honneur, pour avoir une meilleure note, pas pour avoir. Je ne sais pas si c'est comme ça, c'est leur délire, alors tant mieux, je peux pas m'en plaindre. [00:20:48][15.0]

Suroda: [00:20:49] Mais donc pour toi c'est plus de la communication c'est ça ? [00:20:50][0.3]

Intervenant: [00:20:53] Moi je suis persuadé que c'est plus de la com. En effet, c'est de la com. Tu sais il y a des boites qui veulent être dans le top cinq dans le top dix. Mais c'est cool hein, moi, ça me permet de proposer mes projets et ils acceptent en plus. [00:21:10][17.3]

Suroda: [00:21:12] C'est tout bénéf. Tant mieux. [00:21:13][1.8]

Intervenant: [00:21:15] Oui complètement [00:21:16][0.3]

Suroda: [00:21:17] Mais aussi, à ta connaissances il y a un soutien financier de la part du gouvernement pour le changement ou le développement nécessaire à accueillir des personnes en situation de handicap ? [00:21:26][9.5]

Intervenant: [00:21:33] Oui moi j'ai un organisme qui moi me finançait déjà plusieurs choses et le fait d'être dans une grande boîte comme ça, ils connaissent, tu n'as même pas besoin de leur expliquer. Mais quand j'avais commencé un peu à regarder pour travailler en 2009, je sais que ça, ça faisait partie de mes argumentaires parce que je sais que la plupart des employeurs ne connaissent pas ça. Donc ça c'est à la personne de connaître les leviers, avec les primes à l'embauche, que ce soit la prime pour l'employeur, mais aussi les aides pour aménager les logements, les locaux. Moi, je suis sur la route commerciale donc c'est plus par rapport à mon véhicule mais à la technique. C'est extraordinaire. [00:22:27][54.3]

Suroda: [00:22:34] L'entreprise est-elle au courant de ce soutien financier? [00:22:36][2.4]

Intervenant: [00:22:37] Ben oui, bien sûr, on a une personne au siège de l'entreprise X, qui travaille uniquement, c'est son rôle à madame X. Elle est super sympa. Et elle, en effet, c'est elle qui chapeaute un peu et qui chapeaute quand tu as des questions par rapport à des situations de personnes handicapées. C'est elle qui va aider. "Réflexion avec lui même" J'ai eu ma voiture de fonction il n'y a pas longtemps et il a fallu la faire adapter, tu vois et c'est eux qui ont tout fait tu vois. [00:23:58][32.1]

Suroda: [00:24:02] Pour toi l'entreprise est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes handicapées dans son environnement interne? [00:24:08][6.3]

Intervenant: [00:24:10] Oui, ils veulent. Et d'ailleurs, c'est mon prochain boulot là par rapport à ça justement. Ou alors je fais du je fais du "parahockey", du hockey sur glace et là, la Fédération française a monté une équipe de France et du coup, je fais partie de l'équipe de France et donc je vais les solliciter pour savoir s'il n'y avait pas des ce qu'ont fait des stages. Voilà, là on va partir, on va partir en tournoi en République tchèque la fin de l'année, il y a la Coupe du monde, la Coupe du monde c'est deux semaines tu vois. Donc je demandais s'il n'y avait pas des jours pour si jamais je fais ça. Elle va faire "ah on ne m'a jamais demandé ça et tout, attends je vais voir ça" elle m'a mis en contact avec la RH, je la connaissais un peu des séminaires et plus les personnes du marketing aussi. Et du coup, ils ont étudié les possibilités avec la Fédération française, avec la Fédération française de hockey sur glace. Et ils ont réussi, avec les avocats, à faire un dossier de mécénat de manière exceptionnelle, parce que normalement, c'est pour les sportifs de haut niveau ou la t'as une maison... je ne peux pas vraiment dire que la Maison du sport française permet aux entreprises, via le mécénat, de compenser un petit peu le temps de travail perdu sur l'année. Moi, je veux me mettre à disposition. Comme on n'est pas reconnu sportif de haut niveau parce que c'est un sport qui est de haut niveau et que

tant qu'on a pas fait les championnats du monde, on ne peut pas avoir ce statut qui est donné vraiment par l'Etat. Et là, ils ont fait une manière exceptionnelle, ils m'ont accordé le truc avec les avocats et ils ont eu pas mal de demandes et donc le but est en effet de communiquer d'abord en interne en fait sur mes déplacements avec l'équipe de France etc. [00:26:33][142.9]

Suroda: [00:26:35] Est ce que tu penses qu'elle est aussi ouverte à promouvoir dans son environnement externe pour, par exemple, encourager les fournisseurs ou les entreprises partenaires à employer des personnes handicapées? [00:26:47][12.2]

Intervenant: [00:26:48] Ben oui, moi je pense que leur but c'est de communiquer bien sûr. [00:26:52][3.2]

Suroda: [00:26:52] Ils l'ont déjà fait ? [00:26:53][0.4]

Intervenant: [00:27:01] Je n'ai pas de... À communiquer d'éléments pas très très fort pour communiquer en externe en fait si tu veux, ils ont vraiment lancé une campagne de communication quand on les avait intégrés, qui n'a pas été forcément très très bien pris, qui n'était pas mal, mais un peu hautain. Et ce n'est pas leur fort, la communication externe c'est pour ça que d'ailleurs qu'ils sont inconnus ou pas trop connus du grand public. Mais pour le moment, ils le font pas et ne le font pas pour leurs propres produits. Pourquoi ils le feraient pour l'employabilité des personnes handicapées? Tu vois ce que je veux dire? Je pense qu'il y a des priorités, donc, n'en sont pas spécialement. Mais ça me choque pas. Je ne sais pas qui le fait en fait. Ils ne le font pas parce que la com externe c'est vraiment pas leur priorité. [00:29:01][26.1]

Suroda: [00:29:02] C'est sûr. Et ici, tu l'as dit plus tôt mais à quelle fréquence l'entreprise l'attire et recrute activement des personnes handicapées? Que se soit pour l'emploi, l'apprentissage, le stage... [00:29:19][17.1]

Intervenant: [00:29:20] Non, non, non, je ne sais pas, je suis loin du siège social en fait. Donc je ne connais pas bien ce qui se passe. Donc je pense qu'ils ont vraiment une politique d'embauche de personnes handicapées au sein de l'usine. Ça me paraît sûr même. Maintenant, je n'ai pas d'exemples à donner. Moi c'est vrai que je suis sur le terrain donc je ne peux pas vraiment dire... Mais pour les personnes sur le terrain, en tout cas, dans ce que je vois ils recherchent surtout des profils. Ils ne vont pas favoriser l'emploi de personnes handicapées, eux ce qu'ils veulent c'est des têtes, en fait des profils, et après si la personne est handicapée, tant mieux, mais sinon tant pis. Mais en tout cas ils ne bloqueront personne même si la personne est handicapée. [00:30:28][67.3]

Suroda: [00:30:36] Comment tu jugerais l'accessibilité du processus de recrutement dans l'entreprise? [00:30:42][6.0]

Intervenant: [00:30:43] Mais moi je ne l'ai pas vécu donc je suis désolé, je peux pas t'aider. [00:30:45][1.8]

Suroda: [00:30:47] Pas de soucis. Est-ce que justement, l'entreprise dispose d'un quelconque système ou de pratiques d'entraide qui permet d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding? [00:30:59][12.0]

Intervenant: [00:31:02] Eh bien oui, comme je l'ai dit, ils ont mis en place maintenant une sorte de petit livret pour les managers pour aider justement à intégrer les délégués ou autres les personnes handicapées. Donc oui, carrément. Ça s'est mis en place ouais. [00:31:22][19.9]

Suroda: [00:31:22] Mais est ce qu'il y a un système de parrainage ? [00:31:24][1.8]

Intervenant: [00:31:27] Ah de parrainages, tu veux dire? Non, je ne pense pas. Je ne sais pas. Peut-être, je peux pas te le dire. [00:31:33][6.0]

Suroda: [00:31:34] Pas de soucis, ne t'inquiètes pas. Et comment as-tu pu acquérir des compétences dont tu avais besoin pour accomplir ton travail? [00:31:41][6.8]

Intervenant: [00:31:49] Moi c'était surtout sur le terrain, enfaite si tu veux. Mes compétences, je les acquis vraiment sur le terrain en rencontrant les laboratoires. C'est vrai que c'est assez particulier parce que moi, j'ai un patron qui m'a dit bon courage et sans vraiment dire ce qu'il fallait faire ou pas faire. Et pour moi, ça a été vraiment le terrain qui m'a formé : la rencontre avec les laboratoires, avec le système hospitalier que je connaissais pas vraiment plus que ça donc c'est au fur et à mesure. [00:32:31][42.2]

Suroda: [00:32:34] Et tu penses ici pour les nouveaux employés qui pourraient arriver dans l'entreprise et qui ont un handicap, est ce qu'il y aurait par exemple des programmes de formation ou quoi pour les aider à acquérir les compétences dont ils ont besoin? [00:32:45][10.8]

Intervenant: [00:32:46] Alors ça, c'est tout le personnel. On a tous accès à un portail web en interne et là c'est une des premières formations que je demande. Là, j'ai demandé une formation en interne et on a accès à plusieurs formations on a un carnet de formation et donc ça c'est pour tout le monde en effet. [00:33:09][23.6]

Suroda: [00:33:10] Pas de différence donc ? [00:33:11][0.6]

Intervenant: [00:33:16] Ha non non non, il n'y a pas d'onglet spécial pour les personnes handicapées. C'est vraiment tout le monde a accès aux mêmes formations et je sais même pas si elle est accessible ou pas, ils en parlent pas... il n'y a pas de formation plus ou moins pour des personnes handicapées ou pas, c'est pour tout le monde. [00:33:42][26.4]

Suroda: [00:33:43] Et comment l'entreprise? Elle permet aux employés qui ont un handicap de mieux faire leur travail? Donc s'il existe un encadrement ou un accompagnement sur le lieu de travail? [00:33:57][13.9]

Intervenant: [00:33:59] Bon ben je sais pas. Je ne sais pas si, je ne sais pas si il y a un truc en particulier... eux, leur maître mot, c'est l'inclusion à l'intelligence et pas faire de différence. En fait, si tu veux, au final, c'est juste eux qui vont essayer de s'adapter au monde, à la personne qu'ils embauchent et en faire le moins d'erreurs possibles. Et sinon, il y a pas vraiment de différence avec un autre employé. [00:34:34][34.4]

Suroda: [00:34:35] Mais existe-t-il quelconque ajustement au sein de l'entreprise, donc suivant les besoins d'une personne qui a un handicap ? [00:34:42][6.8]

Intervenant: [00:34:55] Alors oui, peut-être oui, en effet. Oui, c'est vrai que ça, ça peut être des choses qui peuvent être discutées avec le manager. À mon avis, il y a complètement la possibilité d'adapter ça, évidemment. Mais de façon hiérarchique, c'est l'entreprise qui s'adapte à toi. Mais ça, je le vois même pour des personnes qui n'ont pas de handicap. Parce que si ton manager sait que le jeudi, le mercredi, tu dois être libéré à 17 h parce que tu dois absolument récupérer tes gamins ou je ne sais quoi personne t'ennuieras avec ça. [00:35:32][36.7]

Suroda: [00:35:38] Tu penses que c'est proposé de manière proactive? [00:35:39][1.3]

Intervenant: [00:35:41] Ce n'est pas un proposé de manière proactive, c'est insinué de manière proactive en fait, si tu veux. Tu sais tant que tu fais ton travail, tu peux adapter ce que tu veux. Moi, je sais que dans les fonctions commerciales ils ne t'embêtent pas pour savoir ce que tu as fait le lundi, mardi, mercredi... non, t'as fais ton travail t'as fais ton travail. Tu sais ce que tu as à faire et tu le fais avec du résultat et des chiffres, mais après derrière ils sont vraiment cool. Ils ne te mettent pas la pression, la pression tu l'as tout seul parce que tu dois faire tes chiffres. Mais en tout cas, ils sont hyper bienveillants par rapport à ça et par rapport à tout ce qui est tu vois le covid, le covid en chômage partiel. Voilà, on a eu des appels très très régulièrement. Voilà pour savoir comment ça se

passait, comment on était nous, que ça soit socialement, psychologiquement et tout ils ont été assez au taquet. Même si le businessement parlant, c'était un peu le bordel... mais après, euh...les seringues et les aiguilles pour tout le monde un nombre qu'au final c'est pas ma division, mais c'est conforme. [00:37:07][85.9]

Suroda: [00:37:08] Et c'est comment tu juges l'équilibre entre tes performances et ton salaire? [00:37:12][4.0]

Intervenant: [00:37:17] Il y a un bon équilibre et il y a un bon équilibre. [00:37:18][1.4]

Suroda: [00:37:20] Il n'y a pas de différence par rapport au fait que tu aies un handicap? [00:37:24][3.6]

Intervenant: [00:37:25] Aucune, rien du tout. Il n'y a aucune différence de salaire par rapport au fait que je sois handicapé. J'ai mon barème qui a été convenu, j'ai mes primes si je fais mes objectifs et voilà. [00:37:39][14.6]

Suroda: [00:37:41] Est ce que tu ressens que ton travail est valorisé ? [00:37:44][2.6]

Intervenant: [00:37:46] Ils m'ont valorisé au sein de l'entreprise. tu veux dire... oui, complètement. Il le sera de plus en plus, je pense... enfin j'espère. Ils attendent que ça de valoriser le travail. Mais c'est mon problème, j'ai du mal à valoriser mon travail, on me le dit souvent et c'est vrai que je fais pas mal d'actions, pas mal de choses sans vraiment valoriser le truc et donc en effet, ils veulent absolument valoriser toute action, tout travail fait. Donc forcément ils ne connaissent pas absolument pas les patients c'est faux, mais ils sont souvent plus dans le circuit de soins médecins, infirmières, chirurgiens mais les patients beaucoup moins. Ils ont beaucoup de mal à toucher les patients parce qu'ils n'ont pas envie de se faire accuser de quoi que ce soit. C'est pas qu'ils veulent pas, c'est qu'ils ont peur. Mais donc du coup oui, toutes les actions peuvent être valorisées oui, bien sûr. [00:38:59][73.8]

Suroda: [00:39:01] Et tantôt tu parlais de certaines informations qui mettaient en place pour sensibiliser la situation des personnes ayant un handicap au sein même de leurs collaborateurs? [00:39:11][10.3]

Intervenant: [00:39:13] Oui, oui, oui, carrément [00:39:13][0.5]

Suroda: [00:39:15] Est ce que tu peux m'en dire un peu plus sur ces formations ? Déjà à quelle fréquence elles sont menées ? [00:39:19][4.1]

Intervenant: [00:39:20] Des formations pour pouvoir intégrer des personnes handicapées? [00:39:23][2.4]

Suroda: [00:39:25] D'intégration ou même juste à sensibiliser quoi [00:39:28][2.6]

Intervenant: [00:39:29] Àhh sensibiliser... Alors il y a sûrement des choses qui se font, mais bon, je n'y suis pas du tout. Moi je suis en Bretagne, donc tu vois que je ne peux pas participer à ça. Peut être que moi aussi j'irai au siège social essayer de sensibiliser les personnes à ce que je fais... je fais pas mal de sport, je fais du hockey. Donc moi j'attends ça, sensibiliser un petit peu le handicap et leur montrer des actions que je peux faire avec la chargée en intégration. Mais sinon non, j'ai pas vent sur mon secteur, du moins des choses qui se passent comme ça, mais sûrement que au siège social ça se fait. [00:40:13][44.8]

Suroda: [00:40:17] Donc ici, dans ton secteur, y'a pas de formations pour les autres employés pour sensibiliser sur les personnes ayant un handicap ? [00:40:24][7.0]

Intervenant: [00:40:27] Pas spécialement? Non, non, non. [00:40:29][1.4]

Suroda: [00:40:33] Du coup, tu m'as dit qu'il y a aussi une personne dans l'équipe qui est chargée de créer un environnement de travail inclusif. C'est ça? [00:40:37][4.4]

Intervenant: [00:40:40] Il y a une personne au sein de l'entreprise qui est responsable, qui fait partie du pôle, c'est madame X. Elle est coordinatrice projet handicap. [00:40:55][15.0]

Suroda: [00:40:59] Et est ce que tu penses que l'entreprise donne suffisamment d'opportunités afin de faire entendre ta voix et tes recommandations pour améliorer l'inclusivité? [00:41:18][19.1]

Intervenant: [00:41:19] Alors ils ne demandent que ça. Là par exemple ils ont lancé un projet inclusion et diversité ... ils vont mettre en place des formations pour sensibiliser le personnel ou une personne à des pathologies précises, etc. Et donc là moi je devrais répondre à une petite interview qui sera mise sous forme de podcast... il y a pas mal d'ateliers qui ont été montés et qui se feront sous forme : formation interne, des formations qu'on doit faire très régulièrement. Il y aura des formations qui seront mises en place pour justement sensibiliser le personnel sur certains handicaps. Oui, bien sûr là c'est en cours. [00:42:09][49.6]

Suroda: [00:42:11] Ok et ce serait pour quand plus ou moins? [00:42:12][1.1]

Intervenant: [00:42:16] Moi, je pense que ça va être soit pour la fin de l'année fiscale, c'est fin septembre en fait, si tu veux. [00:42:28][11.9]

Suroda: [00:42:32] Donc très bientôt, quoi. [00:42:34][1.7]

Intervenant: [00:42:35] Début octobre je pense ouais [00:42:35][0.0]

Suroda: [00:42:38] Pour parler un peu plus de l'utilisation des technologies, l'infrastructure. Donc comment l'entreprise maintient un environnement de travail adapté à l'handicap? [00:42:48][10.3]

Intervenant: [00:42:53] Ben j'en sais rien. Mais ce qui est sûr c'est que moi, mon environnement à moi est super adapté parce que je suis chez moi. Voilà, ma voiture est super adaptée parce que j'ai un accélérateur, un volant sur ma voiture pro. Après, je n'ai pas besoin d'aménagements plus que ça. Mais en tout cas, s'il y avait le moindre besoin d'aménagement au siège social, je suis sûr qu'à complet, tout est hyper adapté etc. Voilà ils sont au taquet par rapport à ça il n'y a pas de problème. [00:43:27][33.8]

Suroda: [00:43:27] Du coup, ils utiliseraient tout ce qui est de nouvelles technologies innovations pour qu'un espace de travail innove? [00:43:32][4.3]

Intervenant: [00:43:32] Bien sûr ouais [00:43:32][0.0]

Suroda: [00:43:34] Et est ce que tu peux m'en dire un peu plus sur tes sessions d'évaluations? [00:43:37][2.9]

Intervenant: [00:43:42] Après les évaluations elles sont sur mon boulot, c'est des évaluations annuelles sur mes missions, sur ce que j'ai fait, ce que je compte faire, ce à quoi j'aspire, etc. Ils sont très sur le long, moyen terme et court terme enfin oui sur le court, moyen et long termes. Et ils sont à fond là dedans, il faut vouloir toujours évoluer toujours plus. Mais ça c'est tous leurs délégués, tous les gens employés par l'entreprise, c'est ça en fait. Si tu veux dans mon entretien annuel, il n'y a rien qui fait mention de mon handicap. [00:44:27][44.9]

Suroda: [00:44:35] Il y a aucune différence entre les évaluations d'un employé avec un handicapé ou non? [00:44:37][2.6]

Intervenant: [00:44:38] Ah bah non, non, non. Pas dans ma mission... puis même dans les autres missions je vois pas pourquoi il y aurait une différence. Après, la seule différence qu'il pourrait y avoir, c'est la discrimination positive. C'est être un peu plus indulgent parce que la personne est handicapée donc peut-être que bon si elle a un peu moins réussi à faire ses trucs, peut être que voilà, ils seront peut être un peu plus indulgents, c'est la seule différence qui peut y avoir vraiment. [00:45:08][29.8]

Suroda: [00:45:09] Et tu as un quelconque rôle à jouer dans la détermination de tes objectifs? [00:45:12][2.7]

Intervenant: [00:45:14] Ah oui, bien sûr. C'est à moi d'expliquer mon secteur, d'expliquer mon business plan, de proposer en effet des objectifs. Fin c'est pas moi c'est mon manager qui propose des objectifs. Mais ça va être selon ce que je vais dire, qu'il va fixer des objectifs. Mais ça pareil, c'est pour tout délégué, ils sont à l'écoute. [00:45:46][32.5]

Suroda: [00:45:52] Tu trouves que les évolutions de carrière sont accessibles à tous types d'employés ? [00:45:55][3.9]

Intervenant: [00:45:57] Oui, ben ben oui, vraiment. Après, je dis oui à mon avis, pour rester raisonnable dans le sens ou moi par exemple j'ai juste un niveau BTS c'est sûr que si je leur demande un poste de manager, ça n'ira pas. Ça tombe bien, je ne veux pas de poste de manager, je suis très bien dans ce que je fais, je veux rester dans ce que je fais, mais ça n'aura rien à voir avec mon handicap, ça sera plus par rapport à mes bagages, par rapport à mes diplômes. Mais ça n'aura aucun rapport avec mon handicap. Et je peux te promettre que s'il y a un manager un jour, ou la personne a la preuve ou quoi que ce soit que parce que elle est handicapé, elle a été défavorisée, je peux te promettre que la personne ne fera pas long feu, elle va dégager tout de suite. Ils sont hyper au taquet par rapport à ça et je pense que ça serait encore de la discrimination positive pour essayer de favoriser un petit peu la personne concernée. Après je dis ça mais peut être pas, mais en tout cas il n'y aura rien en discrimination. Zéro, rien du tout. Et ils seraient bien embêtés s'il y avait je peux te promettre. [00:47:18][81.7]

Suroda: [00:47:22] Et comment décrirais tu ta relation avec ton supérieur? [00:47:27][5.1]

Intervenant: [00:47:29] Elle est super. [00:47:29][0.2]

Suroda: [00:47:34] Dans quelle mesure tu penses qu'ils sont sensibles et compréhensifs vis-à-vis de ton handicap? [00:47:38][4.2]

Intervenant: [00:47:40] Par rapport à mon handicap je ne sais pas, mais je ne demande pas grand chose par rapport à mon handicap. Mais en tout cas, ils sont super à l'écoute en effet. Si j'avais la moindre demande, je pense que ce serait vraiment pris en compte. Par exemple, moi ma demande ça été pour l'équipe de France, j'ai à peine checker madame X en mode tiens, il n'y a pas un truc qui... je l'avais juste dit que le séminaire c'était à Bruxelles en 2018 que je l'avais à peine rencontrée, on ne s'était même pas vus mais voilà. Je l'avais eu plusieurs fois au téléphone, je me suis dit tiens, il n'y a pas ça qui est possible et direct tout est mis en place, donc sans que je veuille, sans que j'ai à les relancer ou quoi que ce soit en fait, si tu veux. Et ils m'ont mis un truc de malade en place donc ils sont hyper proactifs et moi ma manager, elle commence tout juste chez

l'entreprise mais je sais qu'elle est au taquet. Donc ils embauchent pas n'importe qui. Tu peux toujours avoir des problèmes avec ton manager, mais il n'y a pas de problème, il y a des managers que tu sens plus que d'autres... voilà tu sais la bienveillance à tout prix, ça a ses limites aussi, les gars c'est des opportunistes aussi. Mais forcément quand tu as un rôle de manager, leur but c'est de cartonner pendant deux ans pour ensuite, après grimper, grimper, grimper, grimper puis finir j'en sais rien aux États-Unis et donc forcément ça semble bienveillant à tout prix pour avoir les meilleurs notes, mais en fait derrière tu t'en fous. Moi je m'en fous, je vais pas chercher ce qu'il y a derrière, moi je prends la bienveillance comme elle est. Elle est là le bien, ça fait plaisir, c'est cool. Mais en tout cas par rapport au handicap, au sein de l'entreprise il n'y aura jamais aucuns freins. [00:49:52][131.1]

Suroda: [00:49:53] Et qu'en est il de tes collègues? Est ce que tu penses qu'ils sont sensibles et compréhensifs? [00:49:58][4.9]

Intervenant: [00:50:03] Après si tu veux moi mes collègues je les vois en séminaire, en call mais en fait, après, on n'a pas vraiment à travailler ensemble. Enfin si peut-être un peu par rapport à mes dernières missions, maintenant j'organise des émissions pour diffuser dans les centres de rééducation fonctionnelle, dans des centres de rééducation de mes collègues. Donc ça m'arrive de travailler un petit peu avec eux. Mais après je n'ai pas un handicap qui m'a mis sur des choses ou on devrait compenser des choses que je ne peux pas faire parce que je suis handicapé. Je sais que par exemple, dans un séminaire, il est prévu d'aller faire une activité en vélo tu vois donc j'ai dû prendre un taxi. Au final il y en a 3-4 qui étaient contents de ne pas avoir à prendre les vélos et de venir en taxi avec moi. Tu vois, ça a été plutôt dans ce sens là que dans les autres. Mais en fait, comme on n'a pas vraiment à travailler, à part en workshop et des choses comme ça, on est autour d'une table et là mon handicap n'a rien à voir là dedans. Si tu veux, il n'y a pas de différence. [00:51:19][75.7]

Suroda: [00:51:22] Et est ce que tu as le sentiment de disposer de tout ce dont tu as besoin pour développer ton plein potentiel au travail? [00:51:28][6.0]

Intervenant: [00:51:28] Oui, oui, par rapport à mon handicap oui c'est sûr. [00:51:31][2.2]

Suroda: [00:51:33] Et du coup, est-ce que tu te sens bien intégré dans l'équipe? Comment décrirais-tu les échanges sociaux que tu as dans l'entreprise? [00:51:43][10.1]

Intervenant: [00:51:46] Dans les échanges que j'ai c'est parfaitement normal. Après, je ne sais pas, en effet il peut y avoir des personnes

peut être qui ont plus de mal c'est vrai avec le handicap, ils sont pas à l'aise avec l'handicap. Si tu veux en effet moi ces personnes à la rigueur ce que je fais, je ne fais pas gaffe. Donc c'est sûr que j'ai des collègues avec qui j'ai beaucoup plus de contacts qu'avec d'autres... Est-ce que c'est lié avec mon handicap, est-ce c'est pas lié? Je n'en sais rien. Et je ne vais même pas essayer de le savoir. Moi une personne qui n'est pas à l'aise avec le handicap, c'est absolument pas mon problème, c'est son problème à elle si tu veux, et ce n'est pas grave si tu veux tant que ce n'est pas mon manager qui a des problèmes avec mon handicap. Mais en effet, tu le vois en séminaire qu'il y a des personnes qui sont pas vraiment pas à l'aise, mais à la rigueur, moi ça me fait marrer, je m'en fous. Ça ne va rien changer dans mon post, dans mes fonctions, dans la vie de tous les jours, ça va absolument rien changer... du moins pour le moment. C'est vrai qu'après maintenant, comme je dis, je mets en place des émissions et c'est vrai que si je m'entends pas bien avec le collègue bon... mais au final, on s'en fout. [00:53:14][87.5]

Suroda: [00:53:16] Et dans quelle mesure penses-tu que ta singularité, tes compétences et ta personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de l'entreprise? [00:53:25][8.2]

Intervenant: [00:53:27] Ben oui. Par contre, mon rapport que j'ai avec les patients, avec les clients, avec nos clients, la connaissance que j'ai un petit peu du monde de l'handicap puisque ça fait plus de 20 ans maintenant que je suis en fauteuil... Ça, ça peut leur apporter quelque chose, mais c'est sûr. Même en communication mais peut être à l'avenir côté business aussi. Heuuu oui, oui, ça peut apporter des choses. [00:54:03][35.8]

Suroda: [00:54:05] Donc, est ce qu'on peut dire que tu te sens unique comme ça au sein de l'entreprise ? [00:54:12][7.3]

Intervenant: [00:54:14] Oui, en ce moment, je me sens un petit peu. Parce que j'ai mes collègues qui ont aussi bien des connaissances que moi.... Mais c'est vrai que pour certaines tâches, pour certaines choses.... Oui, c'est vrai que un peu [00:54:37][22.3]

Suroda: [00:54:41] Ok et donc la ça va être des questions sur la société en général plus sur le futur... Comment évoluent les pratiques RH destinées aux employés qui ont un handicap? [00:54:50][9.5]

Intervenant: [00:54:52] Alors je pense que je suis persuadé que ça évolue bien. Après tu as toujours la grosse différence entre les TPE, PME et les grosses boîtes comme l'entreprise X. Les plus grosses boîtes sont forcément hyper bien inclusives pour l'embauche des personnes handicapées. Moi aujourd'hui quand je vois un mec qui en fauteuil, qui arrive d'un accident, tu vois et et si bon il est manuel même s'il était ouvrier il va galérer à se reconverter mais si il a

une fonction beaucoup plus comme moi commercial ou administratif ou logistique, il trouve du boulot en claquant des doigts en faite et ça a toujours été le cas en faite. Sauf que les personnes qui arrivent en fauteuil malheureusement... il y a une typologie des personnes, enfin moi je te parle de mon handicap, des personnes accidentées, paraplégie, tétraplégie...il y a une typologie en fait de ces personnes là et malheureusement sont à 70 à 80 % des cas des personnes plus du milieu ouvrier où là il y a un problème de reconversion des personnes. [00:56:18][86.3]

Suroda: [00:56:22] Et pour toi c'est quoi le plus important à mettre en place pour mieux gérer l'intégration des personnes handicapées? [00:56:28][6.0]

Intervenant: [00:56:33] Pour les TPE, PME c'est la comm. En fait, c'est la comm il a pas grand chose à faire. Ce qui a été mis en place pour défiscaliser, pour remplacer le pourcentage pour les gens qui n'avaient pas leur pourcentage de taux d'handicap. Ils peuvent aussi participer à des associations et faire des actions comme ça pour le personnel etc... ben c'est juste super ça en fait, parce que ça implique le personnel. Ils vont faire du basket, ils vont avoir une intervention d'un gars en fauteuil et tout de suite, ils vont mettre le pied dans le fauteuil. Et ben rien que ça, c'est bien parce que ça désacralise un petit peu le truc et ça permet de faire de la com. Tu vois ou tout le monde est content, l'employé est content parce qu'il a passé ou du moins il a découvert quelque chose, le patron, il est content parce qu'il y a défiscaliser et l'association qui a organisé ça est contente parce qu'elle a eu son chèque et tout le monde est gagnant dans l'histoire à part l'Etat, parce que ça va leur coûter un petit peu. Mais ça, j'ai l'impression que ça a changé les choses. Il y a aussi les interventions dans les collèges et lycées, des comités départementaux handisport, ils font énormément de sensibilisation dans les collèges et lycées et ça c'est énorme parce que c'est un travail sur l'avenir et ça sensible tous les enfants et après, il n'y a pas de problèmes en fait...enfin, il y a plus de problèmes, ils connaissent et ils ont parlé et faut que ce soit bien fait, généralement, c'était très, très bien fait. Et ça, ça favorise un petit peu l'intégration de manière un petit peu insidieuse. Après des choses à mettre en place, je te dis c'est plus, c'est plus dans l'inconscient collectif que ça avance et moi je trouve que ça avance vraiment. [00:58:42][129.3]

Suroda: [00:58:49] Oui je suis d'accord avec toi je pense que c'est vraiment bien de sensibiliser dès le plus jeune âge en faite, tant dans le milieu éducatif des écoles, universités, c'est important quoi [00:58:58][9.3]

Intervenant: [00:58:59] C'est ça et t'es belge ou t'es française? [00:59:01][2.2]

Suroda: [00:59:02] Belge [00:59:02][0.0]

Intervenant: [00:59:03] Ah tu es belge d'accord, ok. Et vous avez ça aussi en Belgique des projets de sensibilisation comme ça? [00:59:07][4.4]

Suroda: [00:59:09] Ça dépend en fait, je trouve qu'il y a encore beaucoup, beaucoup de choses à faire et ça se fait, mais petit à petit. Mais voilà d'où mon intérêt pour ma thèse d'avoir pris ce sujet. [00:59:09][0.0]

Intervenant: [00:59:23] D'accord ok, d'accord. Mais ça, moi je trouve que c'est vraiment les meilleures actions qui ont été faites depuis une dizaine d'années et on voit dans le regard des gens que ça change un peu. Alors après le regard des gens, moi je m'en fout un peu. Mais ça change... Les gens maintenant, quand tu te gares sur une place handicapée ils te regardent bizarres, avant ils s'en foutaient tu vois, ils me regardaient bizarrement à moitié insulter. Les gens font attention à ta place pour les insulter parce qu'ils ont pas vu que tu étais handicapé quoi tu vois ce que je veux dire ? C'est que ça avance et c'est bien. [01:00:17][54.7]

Suroda: [01:00:18] Ben oui on espère que ça va continuer à rester comme ça. [01:00:19][0.6]

Intervenant: [01:00:22] Mais il n'y a pas de raison. En effet, après tu sais moi je ne suis pas un militant, je ne suis pas à taper du poing sur la table et à dire que ça avance pas assez vite, ce n'est pas mon truc, moi je veux que ça avance. Donc c'est bien qu'il y ait des militants, c'est bien qu'il y ait des extrémistes parce qu'il en faut. Ils m'énervent moi les extrémistes de l'handicap. Mais en fait on a besoin d'eux pour tirer un peu. [01:00:50][27.5]

Suroda: [01:00:56] Ecoute super. C'était la fin de l'entretien, je n'ai plus de questions. Je te remercie beaucoup pour ton temps. Est ce que tu penses qu'il y a un truc qu'on n'a pas abordé ou que t'aimerais rajouter ? [01:01:07][10.6]

Intervenant: [01:01:10] Non non ben je sais pas, non je pense pas je sais pas... [01:01:10][0.1]

Suroda: [01:01:15] Super ok et si j'ai d'autres questions. Je pourrais te recontacter comme ça par messenger ? [01:01:18][2.7]

Intervenant: [01:01:19] Mais ouais, ouais, carrément carrément.

Suroda: [01:01:25] Super, merci et au revoir !

Employee 9 - 11/07/22

Suroda: [00:00:07] Je suis étudiante en sciences de gestion à l'Université de Namur, située en Belgique et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui sont en situation de handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. L'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Pour atteindre cet objectif, je te poserai des questions concernant les pratiques RH existantes ou non au sein de ton entreprise et ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer environ 45 minutes, je tiens à t'informer que tu es libre de répondre à chacune des questions et que tu es libre d'arrêter l'entretien si nécessaire. Il y a-t-il d'autres choses que tu souhaites savoir dans le cadre de cette étude? [00:01:16][68.8]

Intervenant: [00:01:25] Non c'est clair. [00:01:25][0.0]

Suroda: [00:01:28] OK. Avant d'aborder la première question, est-ce que je peux te demander si tu consens à faire partie de cette étude et que les informations que tu fourniras soient traitées de manière anonyme ? [00:01:33][5.4]

Intervenant: [00:01:37] Oui. [00:01:37][0.0]

Suroda: [00:01:38] Ok top. Donc ici on va tout d'abord parler de l'entreprise (là où tu travailles pour l'instant), et par la suite on parlera à un plus de toi. Mais tout d'abord, je souhaite avoir un petit contexte de ton lieu de travail. Donc est-ce que tu pourrais décrire l'organisation de ton entreprise en quelques mots? En terme de nombre d'employés ? de travailleurs qui sont en situation de handicap, la mission et les valeurs prônées par l'entreprise ? [00:02:00][21.6]

Intervenant: [00:02:01] OK. Tout d'abord il faut savoir qu'il s'agit d'une société de conseil comme j'ai pu te le dire. Donc ce conseil en fait du conseil aux grands dirigeants du conseil en recrutement. Donc en fait, on accompagne les grands dirigeants des entreprises, principalement dans le secteur financier. Et on recrute aussi également, on va recueillir leurs besoins et on va cibler des profils en fonction de leurs besoins. C'est une société qui est dans Paris, dans le premier arrondissement. On a un petit effectif, il y a deux bureaux, il y a un bureau parisien et un bureau à Lyon. Et sur le bureau parisien, on est une quinzaine de personnes. [00:02:57][56.0]

Suroda: [00:03:04] Ok d'accord. Il y a-t-il d'autres collaborateurs en situation de handicap ? [00:03:04][0.0]

Intervenant: [00:03:10] Non. [00:03:10][0.0]

Suroda: [00:03:11] OK. Nous allons maintenant parler un peu plus de toi, dans un premier temps peux-tu nous parler de ton poste ainsi que de tes responsabilités ? [00:03:13][1.3]

Intervenant: [00:03:21] D'accord. Donc je suis consultant, ce qui veut dire que je fais une partie RH dans mon boulot et il y a aussi une partie commerciale. Concernant la partie commerciale, il faut développer le portefeuille clients. Donc il faut prospecter pour pouvoir recueillir justement de nouvelles missions, c'est-à-dire qu'il s'agit des nouveaux clients qui sont en recherche de profils. Et pour pouvoir justement prendre en charge leurs besoins pour après aller chercher et trouver la perle rare et trouver le candidat qui leur convient. Et une fois que le recrutement est effectué, j'aide aussi justement les responsables RH en interne, ou alors les directeurs financiers à organiser, leurs services et organiser leur travail. Donc, il y a une partie commerciale et une partie RH et cela accumule les deux. Mon rôle, c'est vraiment de faire ça et je le fais quasiment tous les jours. [00:04:31][69.9]

Suroda: [00:04:32] Et de qui dépends-tu ? [00:04:34][1.2]

Intervenant: [00:04:36] Comme je l'ai dit, avant, je travaillais dans une plus grosse structure où là j'ai plein de couches avec plein de hiérarchie et pas mal d'intermédiaires. Là, c'est assez direct. Donc je suis directement avec deux associés. [00:04:54][17.7]

Suroda: [00:04:56] OK, mais as-tu un responsable ? [00:04:57][0.6]

Intervenant: [00:05:00] Mon responsable c'est l'associé fondateur de la structure directement. [00:05:03][2.8]

Suroda: [00:05:05] Et depuis quand travailles-tu là-bas ? [00:05:05][0.5]

Intervenant: [00:05:08] Depuis janvier 2021, donc cela fait un petit peu plus d'un an. [00:05:14][6.6]

Suroda: [00:05:16] Et tu travailles toujours dans le même poste ? [00:05:17][1.2]

Intervenant: [00:05:18] Toujours le même. [00:05:18][0.3]

Suroda: [00:05:20] Et tu avais d'autres expériences professionnelles avant ce poste ? [00:05:23][2.3]

Intervenant: [00:05:24] Oui, en effet, J'ai eu une autre expérience, c'était la même chose, sauf en fait, si tu veux dans le portefeuille clients, on a plus des sociétés cotées, des grosses PME, donc des grosses structures. On a par exemple Accor, LVMH. On a des beaux clients. Avant, je travaillais dans une grosse structure, on était 800, donc c'était le plus gros. On était 800 et sur Paris, on était 70. Je faisais la même chose, sauf que je ne travaillais pas pour le même type de clientèle. Je travaillais pour des cabinets de conseil, pour des cabinets d'audit ou des cabinets de comptabilité. [00:06:09][44.9]

Suroda: [00:06:12] D'accord. Ici on va parler plus de toi et de ton handicap. Est-ce que peux-tu me dire depuis quand tu es dans cette situation et de nous parler du type de ton handicap? [00:06:16][3.7]

Intervenant: [00:06:23] Oui bien sûr. Donc je suis paraplégique, donc ça m'est arrivé en septembre 2015, suite à un accident de voiture. Donc il faut savoir qu'il y a différents niveaux pour la paraplégie et moi je à un niveau assez haut, donc ce qui veut dire que c'est le niveau T4. Donc en fait j'ai plus aucune sensation et je bouge plus rien à partir du dessus du nombril. En fait, j'ai plus mes abdos du bas. Donc je suis en fauteuil depuis septembre 2015. Ça fait déjà un petit moment. Il faut savoir qu'au début, c'est compliqué l'adaptation au changement radical et il m'a fallu pas mal de temps quand même pour m'adapter. Et puis après, quand je me suis senti prêt, je n'ai pas voulu forcément rester inactif et j'ai voulu reprendre sans revenir dans la vie active et travailler, ça nécessite certaines adaptations, mais en tout cas j'ai pas voulu rester inactif et aussi car je souhaite toujours aller de l'avant. [00:07:51][87.9]

Suroda: [00:08:00] En tout cas c'est bien. Parlons maintenant un peu plus de l'entreprise où tu travailles. Est-ce que pour toi tu la qualifie comme étant une adepte à promouvoir la diversité ? [00:08:00][0.3]

Intervenant: [00:08:13] Oui, car déjà le fait de m'avoir fait confiance et d'avoir été attentif à mes capacités et à mon profil plutôt que le fait que je sois en fauteuil. J'ai bien aimé. Ce n'était pas non plus une évidence, car la petite anecdote en fait, (même si je suis souvent en télétravail), l'entrée du bâtiment, elle n'était pas accessible en fauteuil, par exemple, dans ce cas il a fallu mettre en place une standing rampe. Et ça n'a pas été quelque chose de problématique. [00:08:55][42.6]

Suroda: [00:08:57] Ok. Est-ce que tu penses que l'organisation en général et tes supérieurs ont une connaissances adéquates concernant ton handicap et ta situation ? [00:09:08][10.7]

Intervenant: [00:09:09] Non, car ils n'étaient pas forcément au courant de tout ce que ça comportait. C'est logique. C'est normal, car il y a tellement de choses que je ne vais pas en vouloir à quelqu'un, si ce n'est pas forcément tous les détails ou tout ce que ça comporte, toutes les incidences. Donc après c'est pas mal sur pas mal d'échanges, en tout cas pas mal d'échanges sur ce qui peut rester. Sur les choses dont on peut parler après. Pas forcément du truc hyper perso non plus, mais par rapport à tout ce qui est lié au boulot, ils sont à l'écoute. Si en tout cas, s'il y a besoin de faire quelque chose, ils sont plutôt à l'écoute.

Suroda: [00:09:59] Tu pourrais dire la même chose de tes collègues ? ils ont une compréhension plus adéquate ? [00:10:03][4.1]

Intervenant: [00:10:06] Forcément, je noue plus de liens avec certains collègues, on est amené à échanger là-dessus. le coup classique ils me demandent qu'est ce qui m'est arrivé comme ça? Comment ça s'est passé? La rééducation? L'adaptation? Comment ça se passe le quotidien? Voilà plein de choses. Ouais, il y a un environnement plutôt...ils sont dans l'empathie, ils sont à l'écoute. Donc c'est plaisant. [00:10:39][33.3]

Suroda: [00:10:40] OK. Et donc ici, c'est vraiment pour ton ressenti, est ce que tu penses que l'entreprise perçoit de manière adéquate les avantages à employer des personnes qui ont un handicap? [00:10:52][11.9]

Intervenant: [00:10:55] Qu'est ce que tu veux dire par là? [00:10:56][1.4]

Suroda: [00:10:57] Elle se dit voilà, je vais embaucher parce que je sais qu'il y a cet avantage là. Ou alors c'est plutôt l'inverse, mais non, il y a plus de barrières. [00:11:07][9.8]

Intervenant: [00:11:13] Je ne sais pas . En fait, je n'ai pas eu l'impression qu'ils m'ont embauché parce que ils pouvaient obtenir certains avantages. Ça fait partie du truc, je le sais, mais en tout cas, je n'ai pas senti que c'était la raison pour laquelle ils m'ont embauché. J'ai vraiment senti au-delà de la paraplégie du fauteuil. J'ai vraiment senti qu'ils voulaient vraiment ajouter mes capacités ou ce que j'étais capable... Ma plus value que j'étais capable d'apporter un plus à leur équipe. [00:11:48][35.4]

Suroda: [00:11:50] Quand tu dis que ça fait partie du truc. Tu parles de quel type d'avantage? [00:11:54][3.8]

Intervenant: [00:11:59] Ben en France, tu peux avoir un certain avantage par rapport au fait d'employer des personnes en situation de handicap. Et je sais que ça se fait. Je sais qu'il y a aussi certaines sociétés qui kiffent, qui ne font pas exprès mais qui abusent un peu,

qui en tout cas, c'est pas leur motivation première que d'employer peut être la personne en question. Mais derrière, ils savent que ça peut l'un dans l'autre les avantager sur certains points et c'est un peu, entre guillemets, un recrutement par défaut quoi. Mais là, je n'ai pas du tout l'impression que ce soit le cas. [00:12:47][48.1]

Suroda: [00:12:48] Ok et c'est quoi comme type d'avantages, en fait concrètement? [00:12:50][2.2]

Intervenant: [00:12:52] T'as des avantages fiscaux, t'as certains abattements fiscaux et t'as certaines primes aussi alors je ne sais pas trop exactement sous quelle forme, mais il y a certains avantages qui peuvent être assez intéressants pour les entreprises. [00:13:09][17.4]

Suroda: [00:13:11] OK, tu penses qu'ici ton employeur y percevait des barrières à employer des personnes ayant un handicap? [00:13:18][7.2]

Intervenant: [00:13:25] Est ce qu'il y voyait des inconvénients enfin des barrières? Oui, au début, la principale barrière, c'était de se dire ben écoute... Comment je vais faire pour, par exemple, le plus basique accéder au bureau donc ça a été vite éludé. On en a vite parlé, c'était pas la problématique. Et après vue qu'il y a une partie commerciale sur le travail donc forcément se rendre en clientèle c'est problématique. Parce que c'est pas forcément que tous les clients ont la capacité à accueillir des personnes en fauteuil. Donc ça, c'est un sujet. Alors ce n'est pas un problème, mais c'est un sujet qui pouvait être bloquant. Du coup, moi en tout cas, quand je fais mon travail, il faut que je le précise. Il faut que j'en parle. Parce que sinon, une fois, je me rappelle, je m'étais retrouvé à aller en clientèle et ce n'était pas accessible, tu vois. C'était au début et je me suis retrouvé un peu... C'était un peu compliqué donc je n'ai pas pu accéder au bureau. J'ai prévenu le client qui a été super sympa et qui s'est déplacé, qui est venu en bas pour me rencontrer. Forcément, on pouvait pas aller plus loin. Du coup, il a fallu annuler le rendez-vous et on a refait un rendez-vous en visio. Et puis au final, après, ça s'est plutôt bien passé. Mais par exemple, avec ce client là, ce qui est embêtant. Je peux pas me rendre dans leur bureau. Donc tout ce qu'on fait, c'est en visio ou à distance ou alors dans nos bureaux à nous quand il se déplace. [00:15:13][108.5]

Suroda: [00:15:15] Oui, et est-ce qu'il existe des avantages à employer des personnes qui ont un handicap? [00:15:22][7.7]

Intervenant: [00:15:28] Pas plus que ça. Je perçois un salaire classique. Après, ça vient si tu veux s'additionner à la pension d'invalidité que je reçois. Ce n'est pas une pension d'invalidité. C'est un montant que je reçois parce que je suis reconnu comme une

personne handicapée. Et voilà rien d'exceptionnel, rien de spécial, rien de plus. Je perçois ma rémunération classique. [00:16:06][37.5]

Suroda: [00:16:08] Mais je veux dire toi, si tu allais chez une entreprise. Et dire voilà, il faudrait employer plus de personnes qui ont un handicap c'est quoi que tu mettrais en avant ou est ce que tu mettrais des trucs en avant ou alors pas du tout, ton point de vue quoi? [00:16:23][14.9]

Intervenant: [00:16:24] Je mettrai en avant plus que ça change strictement rien du tout à la qualité du travail qu'on peut proposer et ça peut même susciter... Ça peut même faciliter les liens, carrément. C'est ce qui arrive avec pas mal de clients et donc je pense qu'il faut..ce que je mettrais en avant, voilà c'est vraiment s'ouvrir l'esprit et laisser passer au dessus de ça. Parce que derrière, il y a pas mal de choses positives qui peuvent être créées. [00:17:01][37.3]

Suroda: [00:17:03] Ok. Et donc pour toi, est ce que tu as connaissance que le gouvernement peut mettre un certain soutien financier aux entreprises pour accueillir de manière nécessaire les personnes qui ont un handicap? [00:17:17][13.9]

Intervenant: [00:17:19] Comme je t'ai dit, il y a pas mal de choses qui se sont mises en place. Après, je ne suis pas forcément, précisément au courant. [00:17:24][4.4]

Suroda: [00:17:40] Est ce que tu penses que ton employeur est conscient de ça? [00:17:43][2.8]

Intervenant: [00:17:44] Ouais, je pense. Je te l'ai dit ce qui est vraiment agréable avec mon employeur. Déjà, j'ai un accès direct à lui. On peut parler de ça assez directement et je sais qu'il est totalement ouvert. [00:18:00][15.7]

Suroda: [00:18:02] Et est ce que tu penses que ici l'entreprise, elle est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne comme externe? [00:18:11][9.1]

Intervenant: [00:18:16] Ouais, ils ne sont pas...enfin tu vois, je vais te donner un exemple, mais si demain ils doivent recruter une autre personne en situation de handicap, je ne pense pas que ça va les gêner. Pas du tout. Bien au contraire, ça va être encore plus facile parce que je suis déjà là. En gros, ils n'auront pas du tout de crainte. [00:18:35][19.1]

Suroda: [00:18:48] Et est ce que tu penses par exemple qu'ils pourraient faire pareil avec des partenaires ou d'autres fournisseurs ou quelque chose comme ça? [00:18:55][7.3]

Intervenant: [00:18:56] Ouais, il me semble que...alors je l'ai jamais vu. Mais il me semble qu'on a une personne qui travaille chez un client. Qui est au service comptable. Qui est en fauteuil aussi, il me semble. Après je l'ai jamais vu, mais il me semble que oui. C'est une personne avec qui on traite aussi alors pas moi directement. Bon, ce n'est pas mon client, donc je ne peux pas forcément savoir, mais il me semble que oui, c'est une femme qui en fauteuil. [00:19:36][39.7]

Suroda: [00:19:37] Je veux dire, est ce que par exemple, ton responsable pourrait aller chez un client et dire : "Oui, voilà, j'ai quelqu'un dans mon équipe qui a un handicap et ça se passe super bien. Franchement, je te conseille." Voilà un truc comme ça, est ce que tu penses que ça pourrait arriver? [00:19:50][12.4]

Intervenant: [00:19:56] Oui, je pense carrément. Ce n'est pas encore arrivé. Mais après, le sujet du handicap, comment te dire, c'est pas qu'il est tabou, mais voilà ils en parlent pas forcément tout le temps. Ce n'est pas le centre de l'attention et ce n'est pas le sujet principal. Donc jusque là, c'est jamais arrivé. Mais je pense que oui. Surtout avec l'expérience qu'ils ont avec moi. Je pense que oui. [00:20:23][27.6]

Suroda: [00:20:24] Ok. Mais du coup, il n'y a pas vraiment de fréquence à laquelle ils emploient des personnes qui ont un handicap. C'est juste une manière égale, comme tout autre employé, dès qu'ils ont un poste qui s'ouvre. [00:20:37][12.6]

Intervenant: [00:20:39] C'est ça. [00:20:39][0.2]

Suroda: [00:20:40] Et comment juges-tu l'accessibilité du processus de recrutement? [00:20:43][3.3]

Intervenant: [00:20:46] Bonne question, parce que c'était pareil, c'était marrant. En fait, sur mon CV, j'avais mis que j'étais en fauteuil et ils n'avaient pas forcément fait attention. Et du coup, pareil pour le rendez vous, comme je t'ai dit, le bureau n'était pas accessible. Donc, c'était marrant parce que je me pointe devant le bureau . Je m'étais renseigné quand même. C'est sur Google comme on appelle ça sur Google Maps, tu peux regarder un petit peu les alentours, le bâtiment etc donc j'avais regardé. Il me semblait que c'était accessible. C'était au niveau du trottoir, à l'entrée du bâtiment. Sauf qu'en fait , tu rentrais dans le bâtiment et après à l'intérieur, t'as des marches à l'intérieur pour accéder à l'ascenseur justement? Et c'est là justement que ça pose problème. Donc moi, quand je me suis rendu compte, je me suis dit merde et en plus j'étais un petit peu stressé avec l'entretien et tout. Et du coup, je l'appelle enfin, je les appelle et je leur explique. Et là, ils sont tous gênés. Merde, oh mince, on savait pas. On n'a pas fait attention. On est vraiment désolé. Et en fait, ce qui s'est passé c'est qu'ils ont

été... au fait au lieu de réagir négativement en disant que c'est compliqué, ça va pas être possible. Qui a, en gros annuler carrément ma candidature ou quoi que ce soit. Ils ont été très super bien réagi. En fait, c'est la personne qui est en charge de toute la partie RH dans la société qui est descendue avec ses affaires et son sac. Et aussi qui m'a proposé qu'on aille dans un café. Tu vois pour faire l'entretien, donc c'est cool. Tu vois au lieu de me dire non, désolé, ça va pas être possible. On n'avait pas vu, ou alors on n'avait pas fait attention, ça va pas être possible. Du coup, ils se sont adaptés et c'est super agréable d'avoir cette réaction là. Direct ça m'a mis à l'aise. Donc j'ai bien aimé. J'ai perdu du coup... Je ne me souviens plus de ta question. [00:23:19][152.7]

Suroda: [00:23:20] Non t'inquiètes, c'était parfait. Et du coup, est ce quand tu es arrivé là, il y avait un système ou un truc de pratique qui était mis en place pour apporter un soutien dans ton arrivée ou dans ton boarding ou pas? [00:23:35][14.3]

Intervenant: [00:23:38] Ben. Je n'ai pas forcément eu quelqu'un qui m'a aidé plus que ça. En revanche, ils étaient super attentifs donc déjà, je t'ai expliqué, ils ont mis la rampe assez rapidement d'ailleurs, pour que je sois apte à venir rapidement. C'était cool, l'ascenseur, finalement, jamais tombé en panne pour le moment. En tout cas, quand j'étais là. [00:24:08][30.4]

Suroda: [00:24:09] On croise les doigts. [00:24:10][0.4]

Intervenant: [00:24:11] Oui, on va croiser les doigts. Et une fois arrivé si tu veux, ils étaient très à l'écoute, j'ai eu une première journée d'intégration d'essai en tout cas par rapport au poste de travail, donc par rapport au bureau, par rapport à certaines installations qu'il fallait peut être faire. Et donc j'ai pu tester. J'ai pu regarder par rapport à la hauteur de l'écran, par rapport à pleins, pleins de choses. Et du coup, ils ont été vraiment très attentifs à tout ça et il a fallu faire quelques ajustements. Mais ça, dès la première journée, à ce niveau là, ça n'a pas du tout été du genre à dire "écoute, c'est toi qui doit s'adapter à nous et si ce n'est pas l'inverse", au contraire ça a été : "nous on a voulu t'intégrer maintenant et tu là on est super content et du coup si tu as besoin de quoi que soit dis le nous. on va faire l'effort, il n'y a pas de problème. On veut que tu sois à l'aise". [00:25:16][65.5]

Suroda: [00:25:17] De manière proactive, quoi. [00:25:19][1.2]

Intervenant: [00:25:20] Ouais, voilà. En fait, si tu veux, j'ai même pas eu besoin de réclamer. J'ai direct senti vraiment, beaucoup d'attention de la part de tout le monde. [00:25:29][9.0]

Suroda: [00:25:30] Ok ça va. Le système est- il différent du système général mis en place ou c'était même point de vue d'intégration? [00:25:38][8.3]

Intervenant: [00:25:42] C'est différent parce que si tu veux, en fait, j'ai plus l'impression que dans les.... Là, l'avantage, c'est que si on structure, on n'est pas super gros. Donc il y a beaucoup d'échanges entre les personnes. J'ai l'impression, tu vois par exemple, dans ma société précédente, c'était plus compliqué pour moi de se faire entendre, mais plus compliqué de communiquer avec les décideurs, plus compliqué de faire passer des informations. Et je n'ai pas senti le même, la même attention, en tout cas. Voilà, il fallait que je me montre. Il fallait que je demande parfois c'était entendu. Mais deux ou trois jours plus tard, il n'y avait rien qui était fait. Tu vois par exemple dans mon ancien boulot, à un moment donné, les toilettes des handicapés, il y avait un problème avec la porte et enfin c'était compliqué de les utiliser. Pourquoi? En tout cas, c'était compliqué de l'utiliser et il fallait régler ça. Du coup, j'ai demandé à ce que ce soit réglé assez rapidement et il n'y a pas eu de réaction., quoi. Donc, il a fallu que je... Ce n'est pas forcément mal intentionné de leur part. Mais si tu veux, voilà, c'est parce que l'info s'était perdue. Ils avaient peut-être d'autres choses à gérer. Donc, il a fallu que je leur redemande une fois, deux fois. Et après, ils ont fait le nécessaire. Mais entre-temps, il s'est passé quinze jours à peu près. [00:27:37][114.6]

Suroda: [00:27:39] Ha, oui quand même! [00:27:39][0.0]

Intervenant: [00:27:42] Moi, c'est compliqué parce qu'il faut absolument que ça soit accessible par rapport aux sondages etc. En tout cas, quand je vais au bureau, c'est important, vu que je ne contrôle plus ma vessie. Du coup, il faut que je me sonde à des timing précis. En général, j'en fais cinq par jour. Donc on voit ça à des précisions comme ça que j'ai mieux adapté, réhabituer mon corps. Et si les toilettes ne sont pas accessibles, c'est compliqué. Du coup, pendant cette période, je me débrouillais ou alors je restais en télétravail, entre guillemets. En fait, je ne voulais pas forcément rentrer dans les détails de la raison. Mais voilà, j'ai essayé de bricoler un peu. Oui, mais c'était pas super. C'était un peu délicat et pas super confortable. [00:28:53][71.5]

Suroda: [00:28:55] Oui. [00:28:55][0.0]

Intervenant: [00:28:55] Donc c'est un peu pour te donner l'exemple. C'est toujours bien sur ce genre de questions, voilà, s'il y a de la réactivité et que derrière les gens réagissent assez vite. Parce que c'est un sujet assez important pour moi. [00:29:07][12.2]

Suroda: [00:29:07] Oui, c'est sûr. Et ici, comment l'entreprise t'a aidé à acquérir des compétences qui avaient besoin pour accomplir ton travail. S'il y a un programme de formation ou quoi d'autre? [00:29:29][21.7]

Intervenant: [00:29:29] Ouais, carrément. Comme tu l'as dit, lorsque j'ai intégré en boarding , ils m'ont délivré le programme classique d'intégration de formations courtes, comme pour tous les salariés et c'est ce qui a été fait avec succès. Et pareil, voilà, ils ont été super agréables, en me disant s'il y a besoin d'adapter certaines choses. Écoute, dis le nous, n'hésites pas. Il ne faut vraiment pas te gêner. Pareil dans l'autre société. Alors l'autre société, c'était accessible. Il y avait déjà une rampe. qui était installée en fait c'était dans un bâtiment où tu avais vraiment beaucoup de sociétés aussi. Il y avait l'ascenseur, plusieurs ascenseurs même, qui fonctionnaient bien. Et l'espace de travail est assez grand, assez large. Donc je n'avais pas forcément de problème. Sur les deux expériences que j'ai eu, ils m'ont accompagné lors de l'intégration comme ils accompagnent en fait tout le monde. Ils ne m'ont pas laissé tout seul dans un coin. [00:30:52][82.6]

Suroda: [00:30:53] Mais j'espère bien quand même. [00:30:55][2.4]

Intervenant: [00:30:57] Oui, ça serait dommage sinon. [00:30:57][0.0]

Suroda: [00:31:02] Comment tu penses que l'entreprise ou ton employeur t'aide à mieux faire ton travail? Donc, est-ce qu'il y a un encadrement ou un accompagnement sur le lieu de travail? [00:31:12][9.6]

Intervenant: [00:31:15] Ouais, il y en avait un parce que j'avais des managers justement dans l'ancienne société donc j'étais tout le temps encadré alors pas tout le temps. Mais sur certains points importants, j'étais encadré. Voilà, il y avait, chaque début de semaine, il y avait des points, il y avait des objectifs, il y avait des choses à faire de manière précise. C'est un peu pareil aujourd'hui, sauf que je suis beaucoup plus autonome parce que je n'ai pas de manager direct, parce que j'ai pris en expérience aussi. Je suis plus confirmé aujourd'hui. Donc mon manager en encadrement, c'est le fondateur, c'est un des deux fondateurs. Donc je suis un peu plus libre. Mais je suis plus confirmé aussi. Mais, dans l'ancienne... En fait, ce que j'aime bien, c'est qu'ils sont à l'écoute. Les deux sociétaires, ils ont été à l'écoute, mais ils ne m'ont pas non plus, traités différemment parce que j'étais handicapé. Ils n'ont pas réduit ou diminué mes objectifs parce que j'ai été en fauteuil ce genre de choses, tu vois, ça, c'était cool. J'avais les mêmes objectifs par rapport à mes capacités. J'avais les mêmes objectifs que tout le monde et ça, c'était cool. Donc voilà, ça, c'est vraiment agréable de voir que t'es pas un directement, t'es pas réduit comment dire ton apport est pas réduit, juste parce que t'es en fauteuil. [00:32:56][100.9]

Suroda: [00:32:56] Bien sûr, et du coup, ici, si on se concentre sur l'entreprise pour laquelle tu travailles aujourd'hui, tu peux me répéter quelques petits ajustements qu'il est possible de faire ou qu'ils ont déjà fait, qui sont en place. Voilà, pour pouvoir accueillir les employés qui sont en handicap?. [00:33:14][18.2]

Intervenant: [00:33:16] Le premier exemple de la rampe. L'installation du poste et l'aménagement du poste de travail donc il a fallu... Le bureau qui était là initialement, il était un peu trop par rapport à mon fauteuil. Donc il a fallu le changer en fait ils n'en ont pas racheté un. On a fait plusieurs essais avec des bureaux qui étaient présents dans l'open space et au final, il y en a un qui était à la bonne hauteur. Voilà, ça a été fait spontanément et s'il avait fallu en acheter un, ils l'auraient acheté. Tu vois donc ça, c'est cool. On a une espèce de petite salle de repos. Du coup, ça aussi, il l'ont aménagé ce qui pouvait être bien pour moi. Donc quand je vais au bureau, en fait, le fait de rester tout le temps assis devant l'ordi à travailler, ce n'est pas pour ça? A un moment donné, il faut que je me relaxe un peu parce que j'ai pas mal de spasmes dans les jambes et j'ai un petit peu mal au dos aussi. Donc ils ont installé une espèce de chaise canapé, que j'ai choisi pour vraiment me mettre à l'aise, pour que je puisse m'allonger ou me reposer un peu, quitter le fauteuil., quand j'en ai besoin. Ils ne sont pas forcément regardant ici. Si, j'ai besoin d'y aller à n'importe quelle heure. Mais, ce n'est pas forcément le cas pour tout le monde. Mais moi, ils vont pas être regardants parce qu'ils savent que c'est quelque chose dont j'ai besoin. Et à partir du moment, si j'ai envie, par exemple à 15 h, d'aller me reposer un peu, je ne sais pas voir 20 minutes ou 30 minutes, je peux le faire. Tu vois, parfois, ils sont vraiment à l'écoute. Ils mettent en place des choses, que ce soit dans la mise en place de l'open space ou dans la mise en place des plannings aussi. En fait, ils font en sorte que.... Et pareil, ce n'est pas forcément le cas pour tout le monde. Ils font en sorte que je place mes rendez-vous clients, en tout cas ceux où je dois me déplacer dans la même journée pour que je puisse faire le plus de télétravail possible en tout cas, quand c'est possible de le faire. [00:36:13][176.3]

Suroda: [00:36:15] Tu as aussi des horaires de travail flexibles? [00:36:16][0.9]

Intervenant: [00:36:18] Ouais, j'ai des horaires de travail flexibles. En fait, à la base, j'étais censé avoir deux jours de télétravail par semaine. Donc quand j'ai commencé, j'en avais deux. Et après, le travail était bien fait. Ça se passait vraiment bien. Ça s'est bien passé dès le début, et après ils se sont dit : il bosse bien, il est fiable, en plus de ça, sur Paris. Voilà, se rendre à Paris au boulot, c'est galère déjà pour des valides, alors pour quelqu'un en fauteuil. Ils ont vraiment cette réflexion là. Du coup, on me dit que je pourrais, entre guillemets, organiser mon emploi du temps comme je le

voulais et que si je voulais même faire des semaines cent pour cent au télétravail, je pourrais le faire. Tu vois. Ce n'est pas venu tout de suite, il a fallu que je montre que le boulot a été bien fait. Et voilà. C'est cool, c'est confortable, mais j'aime pas faire une semaine complète en télétravail. Ça ne m'intéresse pas, il faut que je vois du monde, il faut que je vois les collègues et ça me plait aussi de me déplacer, même si c'est vrai que c'est galère avec les transports. Mais en tout cas, moi, je m'en sors. Et ça me permet aussi de changer. Ça me permet aussi de bouger, de rester connecté à la vie du bureau, mais aussi à la vie sociale globale, quoi. Donc on est dans un pays qui est pas mal animé. Moi, je suis plutôt de nature assez ouverte, donc je vais vers les gens et tout. Même si c'est vrai que ça, c'est clair, que j'avais un peu perdu après l'accident. J'ai perdu un petit peu confiance en moi et je m'étais un petit peu renfermé et c'est revenu petit à petit. En fait, j'ai besoin de sentir le contact aussi avec les gens. C'est cool. Donc oui, je suis un peu connu dans le quartier. Étant donné que je suis le seul gars en fauteuil, c'est cool. [00:38:34][136.4]

Suroda: [00:38:34] Tu faisais partie de la société? [00:38:35][0.8]

Intervenant: [00:38:36] Oui, pas sentir.... Parfois, j'ai pas envie qu'on....Je n'avais pas envie de ressentir le fait qu'il se dise bon, il est en fauteuil. Lui, il y est un petit peu de côté et puis ce n'est pas grave. Pas du tout le cas, en tout cas. [00:38:57][21.1]

Suroda: [00:38:59] Et donc du coup, tu m'as dit tantôt que c'est le même salaire pour tout le monde au sein de l'entreprise? [00:39:05][5.7]

Intervenant: [00:39:07] Non, ça va dépendre de l'expérience des collaborateurs. Ça va dépendre de leur bagage aussi. [00:39:17][9.8]

Suroda: [00:39:19] Est ce qu'il n'y a pas de différence entre quelqu'un qui a un handicap et quelqu'un qui n'en n'a pas? [00:39:21][2.5]

Intervenant: [00:39:22] Non. Alors après, chacun négocie son salaire un petit peu en arrivant. Et forcément, on n'a pas les mêmes salaires. Mais quand moi j'ai négocié mon salaire, il n'y avait pas....Jamais. Je n'ai jamais ressenti en face de moi le comportement suivant en mode ouais écoute tu es handicapé. Tu vas être payé un peu moins que les autres, non jamais. [00:39:47][24.1]

Suroda: [00:39:51] Et est ce que du coup, ici l'entreprise, fin je sais, qu'elle est petite, mais est-ce qu'elle propose des formations pour sensibiliser les collègues sur la situation des personnes qui ont un handicap? [00:40:01][10.3]

Intervenant: [00:40:11] Non, jusqu'à présent elle n' a rien fait. [00:40:12][1.0]

Suroda: [00:40:14] Ok. [00:40:14][0.0]

Intervenant: [00:40:16] Spontanément, ils ont rien fait après. Encore une fois, je sais que si je vais vers eux en leur proposant quelque chose, comme ça, ils vont pas être fermés du tout. [00:40:23][6.9]

Suroda: [00:40:24] Donc du coup ils te donnent assez d'opportunités pour faire entendre ta voix et entendre tes recommandations, quoi? [00:40:28][4.2]

Intervenant: [00:40:29] C'est ça. Après, je sais qu'il y a beaucoup de boulot et je sais qu'ils sont vraiment pris par l'activité, par le boulot et c'est pour ça que je leur en veux pas. Leur mission, première chose sur laquelle ils sont plus concentrés, c'est à satisfaire le client, gérer les demandes des clients, les galères. À partir du moment où je suis à l'aise, qu'ils font tout ce qui faut me concernant. Je ne vais pas aller imposer des choses par rapport au handicap ou à faire des événements, des choses.. Fin tu vois, il n'y a pas forcément besoin. Pour le moment, ils ont rien fait, mais je sais que si je vais vers eux pour ça qu'ils vont pas avoir de problème à mettre en place quelque chose. [00:41:24][54.5]

Suroda: [00:41:25] OK. Et si tu penses que l'entreprise ici elle fait suffisamment partie des nouvelles technologies ou innovations qui sont connues pour créer des espaces de travail plus accessibles et inclusifs pour tout le monde? [00:41:40][15.6]

Intervenant: [00:41:42] Ouais, ils sont à l'écoute. Un jour, je me rappelle, j'étais arrivé au bureau le matin et tout le monde était quasiment là. En général, on prend un café, on se met pas tout de suite à bosser, on parle un petit peu entre nous ou chacun raconte un petit peu ce qu'il a fait. C'est un lundi et tu as un collègue qui a lancé une discussion. Ouais Nico tu as vu, c'était par rapport aux derniers tests exosquelettes pour les personnes paraplégiques, en tout cas des personnes handicapées. Et je ne sais pas s'il y avait eu un truc, une nouvelle enfin quelque chose qui avait pas mal de bruits. Du coup, on m'en avait parlé et ils avaient lancé le sujet sur la table par un par rapport à moi. Et puis voilà qu'on m'en a parlé. Voilà, on m'a demandé ce que j'en pensais. Est ce que j'avais déjà testé? Ce que c'était? Quelque chose qui était réel? Est ce que ça servait vraiment à quelque chose? Voilà, tu vois toute une discussion qui est partie là dessus. Il y a eu une discussion qui m'a aussi permis de... Je me suis senti concerné. Quoi? Et là aussi, j'ai senti que les collègues et l'ensemble de l'équipe étaient aussi attentifs à ce sujet-là. À mon avis, à mon vécu, à mon truc donc c'était cool. [00:43:13][91.2]

Suroda: [00:43:15] OK. Mais du coup, pour l'instant, est ce qu'elle utilise des nouvelles technologies ou innovations au sein de

l'entreprise même, elle serait aptes à utiliser si besoin?
[00:43:28][12.6]

Intervenant: [00:43:29] Oui, je pense. Après, je ne sais pas s'il y a vraiment un besoin par rapport à notre activité, par rapport à la situation actuelle. Je ne pense pas. [00:43:40][11.6]

Suroda: [00:43:42] Et si on parle un peu de tes sessions d'évaluation. Sont-elles différentes de celles mises en place pour les autres employés? [00:43:51][8.6]

Intervenant: [00:43:53] Non, je passe mes sessions d'évaluation en même temps que tout le monde en général c'est en fin d'année, classique et non comme tout le monde. Je sais que nous, par exemple, on a un critère de nombres de rendez vous en clientèle. Donc forcément moi, c'est un peu différent, mais voilà je ne peux pas et je ne vais pas être jugé là dessus où ça ne va pas venir dégrader ma performance par rapport ça, par rapport au fait de se déplacer en clientèle. La majeure partie du temps, je ne peux pas. Une fois, je l'avais fait. Je le fais quand même. Quand ce n'est pas trop loin. Quand c'est des clients qui sont dans Paris, pas trop éloignés. Et puis bon, mon employeur est assez à l'écoute aussi. C'est à dire que si je dois faire un rendez-vous en clientèle au lieu de prendre les transports, j'ai un Uber par exemple qui vient me récupérer, qui me dépose aux frais de la boîte. Voilà, histoire de me mettre vraiment à l'aise. Donc, après non j'ai les mêmes évaluations que tout le monde. Quand ça se passe, ça se déroule en tous les cas de la même façon. [00:45:14][81.5]

Suroda: [00:45:16] Est ce que tu as un certain rôle à jouer pour déterminer des objectifs lors de ces évaluations? [00:45:21][5.4]

Intervenant: [00:45:22] Ouais, c'est vraiment sur une base d'échange. Et encore une fois, il me limite jamais par rapport au handicap, ce n'est vraiment...ils évaluent par rapport à mes performances et ils évaluent aussi par rapport à moi comment je vais planifier mes futures performances. Ils ne posent jamais de limite ou de barrière par rapport au fait, ça ne va pas être possible parce que tu es en fauteuil. [00:45:55][32.6]

Suroda: [00:46:00] Et comment c'est possible d'évoluer au sein de l'entreprise? [00:46:03][3.4]

Intervenant: [00:46:10] En fait, on est une équipe de consultants. Il y a des consultants séniors, il y a des consultants qui ont le titre de manager mais tu vois qui manage pas ou qui manage personne. Mais ils ont cette casquette parce qu'en fait la structuration est assez plate. En fait, dans ces structures là, les évolutions au sein de cette structure, c'est de prendre la gestion complète de la clientèle par exemple, ou des évolutions en terme de narration, forcément des

évolutions aussi en terme de prise de parts aussi dans la société, parce que c'est quelque chose qui est possible. Donc tu peux devenir associé. Tu peux aussi, en fonction du portefeuille client que tu développes, va amener ce portefeuille là au sein de la société. Tu vois, il y a différentes possibilités d'évolution. C'est plutôt comme ça que tu veux évoluer. Et encore une fois, il n'y a pas de freins qui me sont mis parce que je suis en fauteuil. [00:47:20][70.6]

Suroda: [00:47:22] Okay et là c'est plus par rapport à ton ressenti, à ton sentiment d'inclusion. Donc, dans quelle mesure penses tu que ton supérieur, il est sensible et compréhensif vis à vis de ta situation? [00:47:36][14.3]

Intervenant: [00:47:40] Pleines mesures, je dirais totalement à 100 %. Ce n'était pas forcément le cas dans l'ancienne structure. Donc du coup tu vois, je peux comparer, ils étaient plus fermés. Dans l'ancienne structure, c'est un petit peu, même si ils faisaient ce qu'il fallait. Mais c'est un petit peu plus du coup nous, on a notre façon de procéder. Là, c'est vraiment différent, j'ai vraiment cette sensation de le dire, si en gros, si j'ai quelque chose à demander, je vais le demander et si c'est possible d'être mis en place, ça va être mis en place. C'est agréable et c'est vraiment les deux fondateurs qui font que c'est vraiment eux qui ont donné cette impulsion, qui ont donné cet état d'esprit là aussi, quoi. [00:48:31][50.8]

Suroda: [00:48:33] OK, tu pourrais dire la même chose de tes collègues? [00:48:34][1.7]

Intervenant: [00:48:37] Ouais, pareil, par exemple quand on fait des pots, des événements ou des trucs comme ça qu'on fête quelque chose et qu'on doit par exemple sortir ou réserver quelque part ou quelque chose à la première des chose, est ce que c'est accessible pour Nico? Ouis, ils sont Je me sens vraiment à l'aise. Limite des fois, je rigole, je leur dis, des fois, j'oublie mon handicap. [00:49:09][31.2]

Suroda: [00:49:10] Oui. Et donc du coup, tu as vraiment de bons échanges sociaux avec tes collègues et tes supérieurs? [00:49:16][5.8]

Intervenant: [00:49:17] Ouais, vraiment de bons échanges. Après, parfois avec la pression de l'activité, la tension, on s'embrouille un peu, mais ça n'a rien à voir. C'est que les sujets pro, tu vois. Par rapport à des trucs classiques quoi. Il y a un mail qui n'avait pas été envoyé pour confirmer quelque chose au client. Il n'a pas eu la confirmation et au final ça l'a mis un peu dans la galère, bon après, ça monte un peu. Et puis c'est tout s'est terminé, ça s'arrête là. Mais de bonnes relations et des relations qui... On est très proche. Du coup, on fait pas mal de choses aussi ensemble. Bon pas, on ne vit pas à 100 % du temps ensemble. Mais voilà, si il faut faire quelque chose, s'il faut organiser quelque chose, célébrer quelque

chose, on va le faire ensemble. Ça ne va pas poser de problème.
[00:50:08][51.5]

Suroda: [00:50:11] Ok. C'était quoi ton impression sur ton niveau d'adaptation à ton travail? Donc, est ce que t'avais vraiment eu le sentiment de disposer de tout ce dont t'avais besoin pour développer ton plein potentiel? [00:50:22][11.7]

Intervenant: [00:50:25] Ouais, j'ai ressenti ça. Après, en fait, quand j'ai pris ce poste là, c'était une vraie évolution pour moi en termes de salaire et aussi en termes de responsabilités. Mais du coup, j'avais un petit peu l'impression et je me disais ce que tu vas être à la hauteur, est ce que tu fais ce qu'il faut? Parce que, d'un côté, tu as ton employeur ou tes collègues qui font, qui sont prêts à faire quasiment tout. Donc en fait, ça te met aussi une pression à toi, indirectement, parce que tu te dis bon, eux, ils font le taf, ils font le boulot, mais toi derrière, t'es obligé de faire le boulot aussi, quoi. Donc tu n'as pas le droit de te rater. Donc oui, j'ai eu un petit peu la pression au début, mais en tout cas, ouais, j'ai eu cette sensation dès le début de pouvoir sans doute disposer en tout cas de tout ce dont j'avais besoin. [00:51:17][51.2]

Suroda: [00:51:19] Et du coup, tu as le sentiment d'être bien intégré dans l'équipe, c'est ça? [00:51:23][3.3]

Intervenant: [00:51:25] Ouais, je suis bien intégré. Après, j'ai plus d'affinités avec quelques personnes. Je n'ai pas noué de liens hyper solides avec tout le monde, mais en tout cas, je m'entends bien avec tout le monde et je suis vraiment bien intégré. [00:51:41][16.9]

Suroda: [00:51:43] Et dans quelle mesure penses tu ta singularité, tes compétences, ta personnalité sont reconnues et transformées en force au sein de l'organisation. [00:51:52][9.1]

Intervenant: [00:52:00] En fait, je me rends compte que ça donne une autre vision des choses aux gens de voir que en fait je fais bien mon travail. Je ne me plains pas. Je suis prêt à m'adapter, à faire des efforts. Pas du genre à me plaindre ou à mettre le handicap en avant. Bien au contraire, j'essaie de rendre ça plus discret possible. Je vois aussi que tant dans les réactions de mes collègues, ça suscite pas à l'admiration, mais le respect. Du coup, ça leur permet aussi de voir les choses différemment et ça donne une autre perspective, en fait, aux gens. Ils se disent en gros, sur certains aspects, certaines choses Nico peut le faire alors moi aussi je peux le faire ça. Je n'ai pas forcément besoin de me plaindre parce que Nico le fait. Il n'y a pas de problème. Donc en fait, ça donne une autre vision des choses aux gens. J'ai l'impression en fait que c'est positif parce que les gens vont être beaucoup plus compréhensifs par rapport aussi aux handicaps de manière générale, ils vont avoir moins peur aussi d'être

au contact du handicap. Ça va, entre guillemets, indirectement, j'œuvre pour l'inclusion du handicap au sein même de ma structure, quoi. Je sais d'ailleurs que tous mes collègues, si demain, ils sont amenés à être confrontés au handicap, ils ne seront pas en galère, tu vois. [00:53:54][114.4]

Suroda: [00:54:01] Mais bien sûr. Et est ce que tu penses que ton travail est assez valorisé? [00:54:06][4.7]

Intervenant: [00:54:08] Oui, je pense. Après, surtout en période d'évaluation, on aimerait toujours gagner plus, je ne manque pas de le faire savoir au période d'évaluation. Mais, non franchement je suis bien. Je suis bien valorisé. En tout cas, le travail que je produis, je sens être jugé à ma juste valeur, en tout cas. [00:54:39][31.5]

Suroda: [00:54:41] Ok, et donc maintenant une question plus de manière générale pour la société, pour le futur de la société. Pour toi, comment évoluent les pratiques RH qui sont destinées aux employés qui ont un handicap? [00:54:50][9.1]

Intervenant: [00:54:56] En fait, c'est assez aléatoire. Ça va dépendre vraiment des employeurs. Je sais que moi personnellement, dans mon expérience de recherche d'emploi ou dans mon expérience d'entretiens. Je sais que ça n'a pas toujours été agréable. Tu vois, par exemple, parce qu'il y a des gens qui sont maladroits ou des gens qui sont peut être blessant parfois. Et je ne leur en veux pas. Mais ce n'est pas forcément des expériences très agréables. Je sens aussi que ça évolue quand même malgré tout. Et oui, j'aimerais bien moi, en tout cas, montrer si je pouvais être situé entre guillemets un exemple pour montrer qu'un employé qui était en situation de handicap ne va pas détruire le business quoi. Tu vois, ça ne va pas détruire le business de la société, bien au contraire, ça va apporter pas mal beaucoup de choses positives différentes. Et si je peux être le porte parole de ça, moi je le fais avec plaisir. En fait, quand je bosse au sein de cette structure ou quand je fais mon travail. En fait, je veux faire mon travail pour bien le faire déjà par rapport à mon activité, par rapport à mon employeur. Mais je veux bien le faire aussi pour montrer que les personnes en situation de handicap, elles sont comme tout le monde. En fait, ils sont capables de bien faire les choses et d'être performants et d'apporter un plus à la société. [00:56:42][105.7]

Suroda: [00:56:45] Et pour toi, c'est quoi la chose la plus importante ou les choses les plus importantes à mettre en place pour vraiment gérer l'inclusion des personnes handicapées? [00:56:52][6.9]

Intervenant: [00:56:55] L'ouverture d'esprit et l'écoute. Je pense que tout est possible mais il faut juste savoir écouter, pas se mettre de limites dans son esprit à mettre des choses en place. Et il faut aussi vouloir, tu as par exemple, mon expérience, il aurait très bien

pu dire non en fait, le bâtiment, il n'est pas accessible, donc on va prendre quelqu'un valide. Et au final, dans tous les entretiens qu'ils ont passés, ils m'ont raconté, après. Ils ont passé pour le poste en question, ils ont vu douze candidats. Et sur les douze candidats et c'est moi qu'ils voulaient, tu vois donc? Au final, ils se sont pas dit Ah ouais, on passe, on le veut, mais il est en fauteuil, il y a les escaliers, donc c'est non. Ils se sont direct dit, attends, on a douze candidats, c'est le meilleur. C'est celui qui nous a fait le plus.. La meilleure impression. Ben écoute, on va faire un pas vers lui. On va faire en sorte que ça soit possible. Après, par derrière, on espère qu'il va accepter. Parce que voilà, ça c'est fait comme ça. [00:58:11][76.2]

Suroda: [00:58:13] Oui. [00:58:13][0.0]

Intervenant: [00:58:15] Donc ouais après dans les expériences, c'est aléatoire. Parce que ça va dépendre aussi de la mentalité des gens que t'as en face de toi. Moi, j'ai déjà eu des expériences négatives. Après il faut l'accepter. C'est présent et je pense que ça sera toujours présent, même si je pense qu'avec le temps, ça va être de moins en moins présent quand même. En tout cas, j'espère. [00:58:41][25.3]

Suroda: [00:58:43] Oui, il faut. Je pense que comme tu dis un manque de communication et surtout de sensibilisation. Tu as tout à fait raison quand tu dis que les personnes qui ont un handicap sont mêmes parfois, fin il y a des études qui le prouvent que les personnes qui sont en situation de handicap, si elles sont mises dans le bon poste avec des investissements adéquats etc elles sont même plus performantes qu'une personne qui n'a pas de handicap. Donc, il y a pleins d'avantages aussi, il faut se dire qu'elles sont plus motivées. Donc il y a moins d'absentéisme, il y a pleins de choses, je pense. C'est juste un indice de connaissance. [00:59:19][36.2]

Intervenant: [00:59:21] C'est clair, tout ça, je pense que ça part vraiment de la communication. Et comme je te dis communication et ouverture d'esprit parce que c'est normal. Et moi, le premier je te donne un exemple avant que je sois paraplégique, j'avais plein d'a priori sur les personnes en situation de handicap. Mais il a fallu que ça m'arrive pour que je sois plus attentif à ça ou que je sois plus intéressé par ça. Sinon, avant, je m'en foutais un peu. Enfin, pas tout le monde, mais comme la majorité des gens. Après, je ne leur en veux pas parce que moi, je suis passé par là aussi et je me dis que quand ça te touche, pas forcément que ça ne concerne pas forcément les gens, ils sont pas forcément attentifs à ça. Ce n'est pas nécessairement de leur faute. Mais, naturellement je pense que l'être humain, quand il y a quelque chose pour lequel il n'est pas concerné, il ne va pas forcément s'y intéresser. Ben, c'était mon cas aussi. Ca m'est arrivé de me garer sur des trottoirs par exemple. Ou alors de

comme ça vite fait, me garer sur une place handicapée. Et pourtant, il ne faut pas faire ça parce que maintenant, je comprends pourquoi il ne faut pas faire ça. Mais avant, je me disais c'est vite fait, c'est tranquille. En fait, non, c'est vraiment super important et ça, la majorité des gens, ils le perçoivent pas parce qu'ils sont pas confrontés à ça. Ils le font pas forcément méchamment, mais c'est inconsciemment. Justement je me rends compte. [01:01:16][115.0]

Suroda: [01:01:19] Mais oui, c'est sûr, mais c'est la manière que la société est faite aussi. Et je pense que voilà il y a de plus en plus de campagnes de sensibilisation, ça arrive petit à petit, mais ça arrive certainement. J'espère qu'il y aura une accélération là dedans aussi. Qu'on ait un peu plus de communication sur ce sujet là aussi. [01:01:34][14.9]

Intervenant: [01:01:34] Ouais. [01:01:34][0.0]

Suroda: [01:01:36] Mais du coup c'était la fin de l'entretien auquel j'ai posé toutes mes questions. Et merci beaucoup pour tes réponses. Pour ton témoignage super intéressant. Enfin, c'était top. Tu veux me dire un truc? [01:01:48][12.2]

Intervenant: [01:01:50] J'espère que j'ai bien répondu à toutes les questions. Écoute, ça a duré 1 h plus ou moins mais bon c'est passée vite. Qu'est ce qui t'a poussé à aborder ce sujet là? [01:02:10][19.4]

Suroda: [01:02:12] C'est un sujet qui m'est tombé un peu par hasard, mais en fait, je me suis rendu compte que voilà, c'est un sujet qu'on parle pas assez. Que dans d'autres pays, par exemple comme l'Angleterre, c'est bien poussé. Les gens qui ont un handicap là-bas se sentent vraiment bien inclus dans la société. Mais, ils sont bien loin quoi. Et je trouvais qu'ici, notamment pour moi, je parle de la Belgique. Mais je remarque aussi avec les témoignages qu'en France aussi c'est un peu la même situation au final, qui a encore beaucoup de choses à faire. Et voilà, et moi, j'aime tout ce qui est côté humain dans mes études en sciences, qui est axé business et tout, et c'est plus du côté humain qui m'intéresse, en fait.. [01:02:49][36.4]

Intervenant: [01:02:51] Ok, c'est cool. Ben moi c'est pareil. C'est pour ça, quand je t'ai présenté ce que je faisais, j'ai bien scindé en fait la partie commerciale et la partie RH humaine que moi j'aime beaucoup, beaucoup d'échanges, enfin l'échange d'expériences, des échanges humains, apprendre des autres et échanger, savoir communiquer etc j'adore. C'est pour ça que je pose cette question d'ailleurs. Et puis voilà. Récemment, j'étais à Bruges. [01:03:22][31.2]

Suroda: [01:03:24] Ouais . [01:03:25][1.6]

Intervenant: [01:03:27] C'était cool. Après, c'est pas forcément, il y a beaucoup de pavés. Il y avait beaucoup de monde, je n'étais pas

tout seul. Donc ça va. Mais oui, c'était cool. Après avoir roulé et avancer sur les pavés, ce n'est pas des plus agréables. Mais bon, après à Paris, c'est pareil. Paris, c'est pas accessible du tout. [01:03:49][22.0]

Suroda: [01:03:50] Ouais, c'est dingue mais tu sais qu'ici à Bruxelles. Ils ont créé une nouvelle ligne de métro il y a pas longtemps. Et en fait, il n'y a pas de rampe, c'est pas accessible. Donc une personne en fauteuil, elle ne peut pas l'utiliser. Et ça, c'est un truc quand même assez grave. C'est nouveau, c'est tout récent, on ne peut pas dire que c'était là depuis des années. [01:04:06][16.6]

Intervenant: [01:04:07] Non mais t'as raison et c'est un peu pareil en France. Les lignes de métro parisiennes, elles ne sont pas adaptées, on en a une ou deux qui sont adaptées, c'est tout parce qu'elles sont automatisées. Et ça arrive parfois que l'ascenseur, pour pouvoir s'y rendre, ne fonctionne pas. Tu te retrouves un peu en galère parce que l'ascenseur ne fonctionne pas. Et ben moi, ça m'est déjà arrivé, par exemple, de devoir annuler des déplacements ou de devoir carrément annulé parce qu'après tu te trouves à avoir un retard fou et à annuler des déplacements parce que l'ascenseur fonctionne pas ou le bus qui t'emmène à la gare, ben, la rampe ne s'ouvre pas. [01:04:55][48.0]

Suroda: [01:04:59] Ben oui, c'est ça. [01:04:59][0.0]

Intervenant: [01:05:00] Tout le temps, ça m'arrive. Franchement, au début, ça me saoulait et j'ai appris à l'accepter et à ne plus me prendre la tête avec ça. Mais oui, tous les bus sont équipés d'une rampe, ce qui se déploie un peu sur le trottoir. Et en fait, tu te rends compte qu'il n'en a pas beaucoup qui fonctionnent parce qu'elles ne sont pas souvent utilisées. Ce qui veut dire que derrière le chauffeur, parfois il n'est même pas au courant que ça fonctionne pas. [01:05:34][33.9]

Suroda: [01:05:35] C'est vrai alors que ça devrait être la base, c'est comme l'ouverture de la porte du bus, la rampe devrait être autant automatique. [01:05:42][6.7]

Intervenant: [01:05:44] C'est ça et après tu te retrouves un peu en galère devant le bus, hé bien merde, je ne peux pas rentrer. Tout le monde te regarde et tout. [01:05:52][8.1]

Suroda: [01:05:54] Ouais mais c'est bien, je pense que tu as quand même le bon état d'esprit pour ça. Rester positif. C'est génial en fait. [01:06:02][8.1]

Intervenant: [01:06:04] C'est gentil, ce n'était pas comme ça au début. Je te rassure, il m'a fallu.. Vraiment, c'est arrivé en 2015. Ouais. Il m'a fallu trois ans, pour être vraiment à l'aise. Il y a toujours des complexes, il y a toujours des situations compliquées.

J'ai toujours du mal à gérer un petit peu le regard des autres.
[01:06:35][30.8]

Suroda: [01:06:37] Mais c'est normal. [01:06:37][0.2]

Intervenant: [01:06:39] Bon, il y a toujours..et ça je pense que bon, ça sera toujours le cas parce que forcément, je me compare par rapport aux autres mecs par exemple. C'est toujours dans la comparaison.
[01:06:54][15.0]

Suroda: [01:06:56] On est humain après tout, on a tous des complexes. Ça fait partie de nous aussi franchement cites moi quelqu'un qui n'a pas de complexe, je pense que ça n'existe pas. [01:07:06][10.4]

Intervenant: [01:07:06] Mais tu as raison, après moi, en fait, j'ai connu l'avant et l'après. Dans certaines situations, c'est un avantage, mais dans certaines situations, c'est un inconvénient aussi parce qu'en fait, je me rends compte que moi j'étais assez sportif avant. J'avais confiance en moi, etc. Je plaisais pas mal. Et en fait, je me rends compte que avoir connu l'avant. Ça, te pousse à toujours te comparer comment c'était avant. C'était comme ça avant, c'était comme ça, en fait, oui j'étais toujours un moment donné dans la comparaison et je me suis forcé à ne plus l'être parce qu'en fait t'avances et tu restes toujours dans le passé. [01:07:54][48.1]

Suroda: [01:08:00] Normal de le faire aussi. Mais bon, après, je pense que c'est bien aussi comme tu dis d'avancer et aller de l'avant et surtout voir le côté avantages que ça t'apporte. Et même, je pense voir les bonnes choses que ça rapporte aussi. [01:08:16][15.5]

Intervenant: [01:08:18] Normal, tu as raison de dire. Pour tout te dire, depuis que je suis paraplégique. Il y a énormément de choses qui ont changé, que ce soit une professionnelle, personnelle, privée, voilà plein de choses. Et bizarrement, je me sens plus aujourd'hui... Maintenant mais comment te dire? Ce n'est pas que je me sens mieux dans mes baskets parce que je t'ai dit Voilà, je suis toujours fin... Le handicap, source de beaucoup de questionnements, beaucoup de choses. Mais je suis plus en paix avec moi-même. Je ne sais pas si tu vois ce que je veux dire. En fait, je me concentre plus sur l'essentiel, je me prends moins la tête. Je vois les choses différemment. Je suis vraiment beaucoup plus en paix avec moi-même. Et ça contrebalance bien parce que je me dis que, en fait, intérieurement je suis plus relaxé, plus en plus en phase avec les choses, même si au quotidien il faut gérer pas mal de trucs. Ici, c'est toute une organisation. Je me rappelle, au début j'étais vraiment exténué en fin de journée, parce qu'il faut un petit peu plus de temps à te préparer, parce que tu mets plus de temps à planifier les choses, que tu mets un peu plus de temps à faire les choses. Ce que tu fais ça te demande plus d'énergie. Le matin, quand tu te

préparez à faire le transfert machin etc ça te demande pas mal d'énergie. Le soir quand tu rentres, tu es K.O. Il faut gérer les séances de kiné, j'ai trois séances de kiné par semaine, deux ou trois séances de kiné par semaine. Il faut y aller, il faut la faire, il faut rentrer. Ouais, c'est pas mal de choses au quotidien à adapter. Non, vraiment, je suis plus en paix intérieure. [01:10:44][145.6]

Suroda: [01:10:45] Mais tant mieux. Franchement, je suis content pour toi et tu as cette raison d'être comme ça. Et même si j'aurais d'autres questions, ça te dérange pas que je revienne vers toi? [01:10:55][9.7]

Intervenant: [01:10:55] Non, pas du tout. N'hésite surtout pas. Maintenant, je peux le faire naturellement sans problème. Si ça avait été trois ou quatre ans après l'accident, je n'aurais pas été aussi à l'aise de te parler comme ça, maintenant, là ça va il n'y a pas de problème. [01:11:15][20.3]

Suroda: [01:11:17] Mais n'importe qui aurait réagit de la même manière, donc c'est bien de prendre le temps qu'il fallait et voilà quoi. [01:11:22][5.0]

Intervenant: [01:11:22] Toi aussi, de ton côté n'hésite pas si tu as d'autres questions. Même des questions plus techniques ou plus personnelles, ou même des questions de curiosité tu vois. Je t'ai dit je sais que c'est pas tout le monde qui est confronté à ça. Forcément, ça suscite des questions et des interrogations. Voilà. Je suis un... Je suis... Je suis à un niveau aujourd'hui où j'ai vraiment pas de problème pour en parler et bien au contraire, ça fait du bien parfois d'en parler. Donc n'hésite pas si tu as d'autres questions ou simples curiosités ou des choses que tu veux savoir. N'hésite vraiment surtout pas. [01:12:03][40.5]

Suroda: [01:12:03] Super, écoute c'est super gentil. Je te souhaite une belle fin de journée ou soirée, je ne sais pas ce qu'on dit (rires) [01:12:03][0.0]

[3977.1]

Employee 10 - 13/07/22

Suroda: [00:00:03] je vais juste vous donner le contexte et me présenter. Je suis une étudiante en sciences de gestion à l'université

de Namur et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc, concrètement, l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Donc, pour atteindre cet objectif, je vous poserais des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer environ 45 minutes, mais c'est possible que cela dépasse un tout petit peu ou que ce soit plus court. Et de plus, je tiens à vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter en entretien à tout moment. Donc voilà, il y a t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude ? [00:01:02][9.3]

Intervenant: [00:00:36] D'accord, aucun souci. [00:00:36][0.0]

Suroda: [00:00:38] Je voulais vous informer que vous êtes vraiment libre de répondre à chacune des questions mais vous êtes aussi libre d'arrêter l'entretien à tout moment. [00:00:46][8.2]

Intervenant: [00:00:47] D'accord. [00:00:47][0.0]

Suroda: [00:00:49] Et je vous demande aussi si vous consentez à faire partie de cette étude et à ce que les informations que vous fournissez soient traitées de manière anonyme pour cette thèse. [00:00:57][8.4]

Intervenant: [00:00:58] Oui. [00:00:58][0.0]

Suroda: [00:01:00] Ok super. Et si jamais, l'entretien devrait durer aux alentours de 45 minutes, cela peut être plus court, ou cela peut être plus rapide. Alors ma première question est axée sur l'organisation de l'entreprise en elle-même. Est ce que vous pouvez décrire votre lieu de travail en quelques mots? Par exemple la mission. [00:01:17][17.6]

Intervenant: [00:01:18] Je travaille dans un hôpital militaire. On s'occupe de l'accueil des militaires mais aussi de tous les jeunes qui veulent s'engager au niveau de l'armée. Après il y a des choses que je ne peux pas vous dire à cause des compétences médicales. Mais en gros moi ce que je fais c'est que je m'occupe des actes unitaires. [00:01:51][33.5]

Suroda: [00:01:54] D'accord, et il y a combien d'employés ? [00:01:55][1.0]

Intervenant: [00:01:59] Dans l'immeuble à logements 150 personnes à peu près. [00:02:11][12.3]

Suroda: [00:02:12] Et il y a t il d'autres travailleurs en situation de handicap ? [00:02:16][3.2]

Intervenant: [00:02:19] Pas à ma connaissance, mais je pense qu'il y en a. Après, chacun est libre de parler de son handicap ou pas auprès de l'employeur. Moi, sur mon handicap se voit forcément et je ne peux pas faire semblant ... On est obligé de le voir donc inconsciemment. Je suis la seule en situation d'handicap en fauteuil roulant. [00:02:55][35.9]

Suroda: [00:02:58] Et pouvez vous décrire votre poste ainsi que vos responsabilités ? [00:03:02][4.1]

Intervenant: [00:03:04] Dans mon poste je suis dans un secrétariat ou j'ai un double service. Après c'est un bureau ou j'attends encore des aménagements puisque ça fait quand même 13 ans que je demande quelque chose et au bout de 13 ans ben ça vient d'arriver donc... Mais la mise en place du poste de travail va être réorganisée pour mes besoins. [00:03:46][42.1]

Suroda: [00:03:48] D'accord. Et vous avez quelles tâches principalement, les tâches quotidiennes ? [00:03:51][3.4]

Intervenant: [00:03:53] Je réponds au téléphone, je gère des plannings, j'annule les consultations. Je gère le planning des médecins. Après, il y a des tâches beaucoup plus précises ou forcément, ça demande beaucoup, beaucoup de concentration et de discrétion. Donc il y a des aides médicales et comme je l'ai dit, a des choses qui sont communes quelque part mais que je ne peux pas dévoiler. Mais sinon, j'ai des responsabilités importantes pour notre service. Et du coup, il y a que je réponds énormément au téléphone, je tape des courriers, je fais des courriers de gratitude au niveau militaire. C'est très, très pointu au niveau de mes responsabilités. [00:04:53][60.2]

Suroda: [00:05:02] Et vous avez un responsable, j'imagine? [00:05:03][1.4]

Intervenant: [00:05:04] Oui, oui, j'ai un responsable. [00:05:05][0.6]

Suroda: [00:05:07] Et depuis quand travaillez- vous ? Donc j'imagine que c'est plus de treize ans. C'est ça? Mais depuis quand travaillez- vous dans l'hôpital ? [00:05:15][8.0]

Intervenant: [00:05:17] Depuis le 1^{er} juillet 2009. [00:05:18][1.7]

Suroda: [00:05:20] D'accord et c'était toujours dans le même poste ? [00:05:23][2.8]

Intervenant: [00:05:23] Oui toujours. On m'a proposé de travailler ailleurs mais je me sens bien..fin pour l'instant, je me sens bien où

je suis. Après, peut-être que s'il y a une autre opportunité, je partirai un jour. Mais pour l'instant, je suis un bon élément. Du coup, je fais en sorte de rester. Pour l'instant, là, je suis après...l'avenir me dira où je dois être. [00:06:01][37.4]

Suroda: [00:06:03] Bien sûr. Et vous avez eu d'autres expériences professionnelles avant? [00:06:04][1.4]

Intervenant: [00:06:05] Non ça été mon premier emploi...heu...mon premier emploi au sein d'une cellule fermée. [00:06:14][9.8]

Suroda: [00:06:16] Et vous pouvez me parler un peu plus de votre type de handicap ? [00:06:19][2.8]

Intervenant: [00:06:21] Ben enfaite j'ai ce qui s'appelle le syndrome de Little, terme commun qui veut dire petit. Enfaite ce qu'il s'est passé c'est que je suis née prématurément à sept mois dû à un manque d'oxygène, à une toute petite partie de ou cerveau qui a manqué d'oxygène ne serait ce que même pas deux minutes et cela a engendré un problème au niveau de ma jambe gauche. Ce qui fait que je suis née par césarienne... mais comment expliquer... avec de ce qu'on m'a expliqué mais inconsciemment je m'enlevait de l'oxygène, je tenais le cordon ombilical à l'intérieur du ventre de ma mère, donc je m'enlevait de l'oxygène inconsciemment. Donc je suis née par césarienne et après cela a engendré mon handicap. Mon handicap ne s'est pas vu à la naissance et il faut savoir qu'au bout de trois mois, quatre mois on a fait des examens. Et du coup, ça a engendré un des psychomoteurs de ma jambe gauche. Et avec la rééducation depuis mes six mois jusqu'à on va dire mes 20 ans ben j'ai pu progresser, j'ai pu évoluer, je marche. Chez moi, je marche. Dans la rue j'ai besoin de mon fauteuil roulant mais chez moi, mon fauteuil n'existe pas. [00:07:57][96.4]

Suroda: [00:08:02] Et ici, est ce que vous pouvez qualifier l'organisation comme étant une adepte à promouvoir la diversité? Je ne tiens pas en compte l'hôpital mais l'entreprise en elle-même? [00:08:13][10.7]

Intervenant: [00:08:15] Après il faut savoir que je pense, comme je l'ai dit, que dans l'hôpital, il y a d'autres personnes en situation de handicap qui ne sont pas visibles. Mais après moi, j'ai eu la chance d'abord d'acquérir le poste RQCH donc qui a reconnu mon statut handicapé, donc je sais que j'ai énormément de chance de travailler dans un milieu, on va dire pas protégé parce que je me suis toujours battu pour avoir une vie normale et je pense des entreprises qui, qui devrait employer des personnes à mobilité réduite, même ayant un handicap en ville...du moins ici on devrait plus faire d'effort, on devrait plus essayer de comprendre l'handicap des autres pour que les autres qui sont dans la même situation que moi puissent travailler. Moi, j'ai eu la chance, que mon entourage m'a beaucoup aidé. Mon

employeur est très très compréhensif il m'a pris pour mes diplômes et non pas parce que je suis en situation d'handicap. Il m'a juste pris parce que j'avais les diplômes qu'il fallait et que je suis capable de faire ce métier. Mais c'est vrai que dans les entreprises françaises, l'handicap est encore tabou. [00:10:05][110.2]

Suroda: [00:10:05] Et vous au sein de votre entreprise dans laquelle vous travaillez, est ce que vous pensez qu'elle promouvoit assez la diversité ? [00:10:13][7.8]

Intervenant: [00:10:15] Pour moi, oui, parce que je ne peux pas dire non parce sinon ce n'est pas juste avec mon employeur. Je dirai oui... Quand j'ai signé mon contrat, je n'ai pas voulu d'aménagement d'horaires, ce qu'on m'a proposé. Par contre, je sais que quand j'ai tout ce qui est kiné ou transport, je sais que j'ai la chance de pouvoir ? sur mes heures de travail mais en dehors de mon travail. Donc j'ai des accords aussi avec mon travail qui me permette de poursuivre aussi ma kiné de ne pas trop manquer de travail. J'ai des jours spéciaux comme par exemple il fait très chaud on m'a demandé de rester chez moi, justement parce qu'avec le handicap que j'ai euh au travail, avec la chaleur de 34 degré ce n'était pas possible. Donc on m'a proposé de rester chez moi, ce que j'ai accepté. Je pense que... du moins pour mon cas mon employeur fait beaucoup pour me garder au mieux et prendre soin de moi après. Je ne peux pas parler pour les autres. [00:11:46][91.2]

Suroda: [00:11:47] Je comprends... et est ce que vous pensez justement que votre employeur a une connaissance adéquate de votre handicap ou de votre situation? [00:11:55][8.0]

Intervenant: [00:11:57] Ah oui, tout à fait. Je lui cache rien. Elle est consciente que je peux être fatigué, que je suis toujours quelqu'un qui attend le dernier moment justement pour prendre des vacances. J'ai une conscience professionnelle qui est peut être trop importante par rapport à d'autres personnes que je connais qui travaillent avec moi. Mais souvent, c'est elle qui me demande de prendre des vacances parce que justement je pense trop à la conscience professionnelle au lieu de penser à moi et souvent c'est elle même qui vient qui vient me dire "faudrait que tu prennes des vacances" "si tu as besoin de repos tu me le dis". Après on ne se tutoie pas, mais c'est une relation qui est certes différente mais qui aussi ... [00:12:54][56.7]

Suroda: [00:13:01] Basée sur la compréhension. [00:13:02][0.4]

Intervenant: [00:13:04] La vu que je fais mon travail depuis quatorze ans et que je le fais bien et que même j'ai des retours de patients bien contents qu'elle n'a jamais eu aucun problème avec moi, les patients sont très content de moi, de l'accueil que je fais. Je me

donne à 100 % dans mon travail donc effectivement, c'est basé sur la compréhension. [00:13:33][28.7]

Suroda: [00:13:35] Et qu'en est-il de vos collègues ? Vous pourrez dire la même chose d'eux ou c'est différent ? [00:13:39][4.5]

Intervenant: [00:13:43] J'ai la chance d'avoir des collègues ...ou... J'ai de la chance d'avoir une bonne équipe ou on est soudé, ça veut dire que quand on a des soucis, on en parle. Mais ça, ça ne sort pas de notre cercle. Tout ce qu'on se dit, reste entre nous. Donc on s'arrange toujours. J'ai même une de mes collègues qui me dit à chaque fois "Repose toi, tu es fatiguée." Et j'ai la chance d'avoir des collègues qui le sont. [00:14:20][37.4]

Suroda: [00:14:24] Et est ce que vous pensez que votre organisation perçoit de manière adéquate les avantages à employer des personnes qui ont un handicap? [00:14:36][11.8]

Intervenant: [00:14:39] Je pense que, en étant dans un hôpital militaire, ils ne pensent pas, ils respectent la loi au niveau du quota des 6 % mais je pense que... Après c'est un hôpital militaire. Je pense que même au niveau professionnel, au niveau de leur conscience professionnelle, il se doit de respecter le quota. Après je pourrais pas vous dire... je ne suis pas à la place des autres. Ceci dit, le handicap des autres surtout... mais je pense que en étant au ministère des armées, il se doit de respecter le quota. Après, je ne sais pas si c'est respecté ou pas, mais moi pour moi, je pense qu'il est respecté. [00:15:42][63.0]

Suroda: [00:15:43] Vous pensez qu'ils peuvent percevoir des barrières au fait d'employer des personnes avec un handicap? [00:15:49][5.7]

Intervenant: [00:16:00] Moi, j'ai mis treize ans à essayer d'obtenir quelque chose que j'ai obtenu. Mais c'est vrai qu'au niveau du budget il ne faut pas se mentir, le handicap peut coûter très cher. Moi, mon handicap, il n'a pas besoin d'équipements spéciaux, mais je pense que s'ils devaient prendre quelqu'un avec un handicap beaucoup plus lourd que moi, ils se poseraient la question au niveau de l'équipement, au niveau de l'ergonomie. Mais effectivement, le handicap il ne faut pas se mentir, ça coûte... Il peut coûter très cher. Après au niveau du mien je ne leur fais pas dépenser des fortunes voilà. [00:17:09][69.3]

Suroda: [00:17:12] Je comprends. Est ce que pour vous, il y a t-il des avantages à employer des personnes qui ont un handicap ? Je parle vraiment pour vous. [00:17:26][14.1]

Intervenant: [00:17:31] Pour moi, clairement. Après il y a des personnes en situation de handicap qui, même si, veulent travailler, leur handicap est trop lourd pour que la société et l'emploi en tant que personnes handicapées. Après moi, pour moi, une personne avec un

handicap peut apporter beaucoup au niveau du regard, par exemple, des gens valident entre guillemets parce que je n'aime pas dire ce mot. Mais moi, j'ai eu plusieurs fois un collègue qui m'a dit franchement chapeau parce que tu ne te mets jamais en arrêt maladie, tu as toujours le sourire, t'es toujours motivé. Il m'a souvent dit qu'il était admiratif envers moi parce que il m'a dit carrément non, pas pour pas grand, peut pas grand chose. Alors que dans le monde, il y a des gens qui s'arrêtent pour eux, pour je dirais des choses je dirai entre guillemets des choses superflues parce qu'on est pas dans la vie des autres. Mais je pense qu'effectivement je suis pour mon travail, pour mon employeur, je pense que je suis un exemple de la personne à mobilité réduite qui veut, qui veut s'en sortir et qui donne une image positive de l'handicap et qu'on peut vivre avec... Certes, mais rien n'est impossible. [00:19:33][122.3]

Suroda: [00:19:35] Et pensez-vous que votre organisation a connaissance des soutiens financiers du gouvernement pour les changements ou les développements nécessaires à accueillir adéquatement des personnes en situation de handicap? [00:19:46][10.4]

Intervenant: [00:19:48] Entre nous, je pense que le gouvernement doit encore faire beaucoup d'efforts pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite sur l'emploi. Cette question, je pense que la France est en retard par rapport à beaucoup de choses. [00:20:08][19.5]

Suroda: [00:20:09] Oui ça c'est sûr. [00:20:10][0.9]

Intervenant: [00:20:11] Après, ce n'est que mon avis. [00:20:12][1.6]

Suroda: [00:20:13] Mais je veux dire en parlant de votre de l'hôpital par exemple, c'est que vous, que l'hôpital est au courant qu'il y a des soutiens financiers qui existent pour l'aménagement de postes par exemple ? [00:20:24][11.4]

Intervenant: [00:20:26] Euh...je pense que les gens qui sont dans les bureaux... Moi, il y a des collègues qui me connaissent, qui m'ont appris plein de choses que moi même je ne savais pas au niveau par exemple du financement des transports. Je pense que petit, si on ne se renseigne pas soi-même, même les assistantes sociales ne sont pas au courant de tout. Je pense que le gouvernement cache beaucoup de choses parce que il faut savoir que beaucoup d'employeurs préfèrent payer une amende que d'employer une personne à mobilité réduite ou une personne, même avec un handicap invisible coûte cher à une société. Je pense que les gens ne sont pas assez conscients et formés. Je pense que enfaite travailler avec quelqu'un en situation de handicap. Je pense que quelqu'un qui ne connaît pas le handicap, le domaine de l'handicap ou qui ne connaît pas quelqu'un de son entourage avec un handicap ne peut même s'il met toute sa bonne volonté, je pense qu'il ne pourra jamais se mettre à notre place. Il y a des gens qui peuvent

être maladroits et il y a des gens qui peuvent s'excuser ... Certes, il faut être empathique, mais il ne faut pas avoir de pitié. Je pense que moi, je me suis toujours battu pour que mon handicap soit vu comme une force et non une faiblesse. Donc moi en fait, il y a des personnes qui font de l'humour avec mon handicap, ça ne me dérange pas. Il y a des gens qui n'ont pas assez et qui ne peuvent pas accepter l'humour ou même l'autodérision. C'est quand même le handicap. C'est quand même un mot qui est et qui est lourd à porter. [00:23:10][164.2]

Suroda: [00:23:12] Bien sûr. Justement, est-ce que l'hôpital sensibilise ses employés sur l'employabilité des personnes qui ont un handicap ? [00:23:25][10.9]

Intervenant: [00:23:26] Moi, je donne des conférences donc c'est moi qui les sensibilise. [00:23:29][2.8]

Suroda: [00:23:32] Vous parlez des employés c'est ça, des collègues ? [00:23:33][1.1]

Intervenant: [00:23:34] Non non je donne même des conférences à des kinésithérapeutes ou en dehors du travail. [00:23:45][10.6]

Suroda: [00:23:47] Ha donc ce n'est pas lié au travail, c'est ça ? [00:23:48][1.2]

Intervenant: [00:23:50] Non, mais même au travail, des fois quand il y a eu la commission, c'est comment dire, qui s'est réuni pour justement le représentant de l'handicap. On est venu me chercher et du coup, j'ai été avec eux. Mais si vous voulez, je trouve que les gens ne sont pas formés au handicap. [00:24:24][33.8]

Suroda: [00:24:26] Est ce que, au sein de l'hôpital, ça en est de même ? Bon, il y a des formations qui existent, par exemple pour sensibiliser ? [00:24:35][8.7]

Intervenant: [00:24:36] Moi, sincèrement, moi j'en ai jamais eu écho au sein de l'hôpital. Je sais qu'il y a là une commission qui s'est réunie. Mais maintenant, au sein de l'hôpital, ils n'ont pas de formation faite ici si ils ont une question sur le handicap ils viennent me voir, moi. Parce qu'ils savent que je connais mon handicap et ma vision des choses. [00:25:20][44.3]

Suroda: [00:25:25] Et comment jugez vous l'accessibilité du processus de recrutement ? [00:25:30][4.2]

Intervenant: [00:25:32] Compliqué. Moi j'ai eu la chance, je suis rentré par piston parce que mon entourage travaillait déjà en hôpital ou je travaille. Donc j'ai eu beaucoup, beaucoup de chance d'avoir déjà mon entourage au sein de l'hôpital. Donc je n'ai pas eu, je n'ai pas eu de difficultés à proprement parler au niveau du recrutement.

Mais après, justement, je ne voulais pas qu'on me garde parce que j'étais là grâce à de tierce personnes mais qu'on me garde parce que j'étais capable et que j'avais une formation, et que tout mon cursus scolaire était suffisant pour pouvoir faire le métier que je fais actuellement. Mais au niveau du recrutement moi sincèrement ce serait vous mentir de dire que c'était compliqué pour moi. Là où je travaille, on ne voit pas mon handicap, on voit vraiment une personne comme si j'étais sur mes deux jambes ou ne vois pas mon handicap. [00:27:09][96.7]

Suroda: [00:27:10] Et je veux dire si quelqu'un arrive ou même des candidats qui ont un handicap et qui voudraient postuler. On sait que le processus est accessible pour eux ou c'est un peu plus compliqué ? [00:27:21][10.5]

Intervenant: [00:27:25] Tout dépendant du handicap, c'est sûr que quelqu'un qui a un problème, qui a un problème, par exemple au niveau du langage ne pourrait pas répondre au téléphone toute la journée. Pour moi c'est discriminatoire de juger quelqu'un sur l'handicap. Après, il y a des moments tout ce qui est par exemple myopathie, tout ce qui est maladie des muscles, tétraplégie, par exemple lié à un accident de voiture. Je connais des pilotes qui ont eu des accidents de voiture et qui peuvent piloter un avion. Et du coup, quand je les vois ben, je vais me renseigner, je suis toujours curieuse de savoir comment ils ont fait. Avec leur handicap moi ça me paraît complètement impraticable alors que eux ils le font...ils ont un handicap beaucoup plus lourd que moi, donc ils ont des aménagements spéciaux. Mais moi je suis toujours admirative des pilotes que je vois, toutes les commandes sont au niveau des mains, ça demande de l'argent pour les équipements. [00:29:35][130.3]

Suroda: [00:29:43] Est ce que l'hôpital a un quelconque système ou pratique d'entraide qui permet de vraiment mettre à l'aise un nouveau collègue qui a un handicap par exemple? Je ne sais pas, je propose un système de parrainage ou... [00:29:59][15.7]

Intervenant: [00:30:01] Il n'y a pas de parrainage, il n'y a pas de système. Le handicap ne gêne pas parce que je vois toute la journée des blessés qui reviennent de OPEX, ceux qui sont amputés, qui eux ou qui eux ont été valides et qui se retrouvent du jour au lendemain avec un handicap. Je pense que dans un hôpital militaire... comment vous dire... il faut avoir une certaine manière d'accueillir les gens, de trouver les mots. Après les moyens de parrainages il n'y en a pas. Pour dire un exemple concret, au mois de septembre, j'ai eu l'accord pour les transporteurs. Ça fait quand même deux ans que je demandais aux transporteurs au niveau de la MDPH... J'ai eu l'accord pour septembre 2022. Donc pour l'instant, c'est ma mère ou mon père ou mon conjoint qui m'accompagnent en voiture tous les matins car ils sont à la retraite. Et j'ai eu la chance qu'il me prenne à 100 %, je n'ai

rien à déboursier. Mon employeur fait je pense un effort parce que il sait que je suis un élément important pour eux, donc je pense qu'il le fait pour moi. Après pour quelqu'un d'autre je ne sais pas comment il prendrait la chose. [00:32:29][148.5]

Suroda: [00:32:36] Bien sûr, mais il n'y a pas de programme de formation, non? Pas de formation ? [00:32:43][7.2]

Intervenant: [00:32:45] Pas à ma connaissance, ça manque et sincèrement, j'aimerais bien. J'aimerais bien justement qu'ils développent des formations et qui continuent et qui me proposent de les faire. Mais ce n'est pas grave. Mais ce serait quelque chose à demander à mon employeur. [00:33:13][28.1]

Suroda: [00:33:14] Bien sûr, et est ce qu'il y a t il des encadrements ou des accompagnements sur le lieu de travail? [00:33:19][4.7]

Intervenant: [00:33:23] C'est-à-dire? [00:33:23][0.5]

Suroda: [00:33:26] Quel genre de pratique vous aiderait à mieux faire votre travail? [00:33:29][3.2]

Intervenant: [00:33:30] A non moi je n'ai besoin de rien. [00:33:31][0.2]

Suroda: [00:33:36] Non mais je veux dire quelqu'un qui vous donnera des conseils? [00:33:39][2.3]

Intervenant: [00:33:41] Non, je connais mon travail sur le bout des doigts. Quand je me sens fatigué, parce qu'il faut savoir que c'est un travail qui demande beaucoup d'atouts. Je préviens mes collègues dès le départ que je suis fatigué...euh... et quand c'est moi qui préviens mes collègues, ils savent que je vais travailler, mais moins vite que d'habitude. Mais si vraiment je suis fatigué, je peux m'accorder plusieurs pauses qui ne sont pas compter sur mes heures de travail. Mais si vraiment je suis fatiguée, je peux déléguer. [00:34:48][67.3]

Suroda: [00:34:54] Et ça, ça a été discuté avec votre employeur au préalable ? Ou c'est eux qui sont venus avec une idée? C'est vous qui avez dû leur dire? [00:35:00][6.1]

Intervenant: [00:35:09] Dans la loi, nous travailleurs handicapés, on a le droit à des jours spéciaux. Par exemple pour une hospitalisation, des examens médicaux. Et puis si on est vraiment fatigué et qu'on ne peut pas assurer la journée parce qu'on a des crampes, parce qu'on est fatigué par l'accumulation... on a même endroit du jour sans perte de salaire et ça c'est marqué dans mon contrat. [00:35:57][47.8]

Suroda: [00:36:04] Justement, avant que j'oublie ma question, pardon mais oui, c'est le même salaire entre vous et un autre employé? ou le salaire est adapté. [00:36:14][9.6]

Intervenant: [00:36:16] Il n'y a pas d'adaptation extérieure. Pour ma part, alors je ne peux pas vous dire mon salaire mais je suppose que pour l'énergie que je donne pour le travail que je fais, je suis fière. Je n'ai pas à me plaindre et c'est pour ça que je me lève tous les matins parce que je ne suis pas malheureuse dans mon travail et j'ai la reconnaissance de mon travail. Parce que bon, en plus de mon salaire, il m'arrive d'avoir des primes que je mérite, que d'autres, n'ont pas. C'est toujours sur proposition de mon supérieur faut savoir mais c'est toujours sa proposition. Il n'est pas obligé d'accepter. Je vis très bien, je ne vais pas me plaindre à ce niveau. [00:37:41][85.2]

Suroda: [00:37:44] Et donc, vous sentez que votre travail est assez valorisé? [00:37:47][3.1]

Intervenant: [00:37:50] Pour moi, je pense que j'ai de la reconnaissance par mes patients et par leurs compliments et par mes supérieurs hiérarchiques. Donc pour moi, j'ai de la reconnaissance et je me dis que même si des fois je suis fatiguée...Euh... par exemple aujourd'hui je devais aller travailler mais c'est ma collègue qui m'a dit avec la chaleur qu'il faut rester chez toi ... Et je voulais vraiment aller travailler, mais on m'a forcé à rester chez moi... je n'étais pas très joyeuse mais après c'est mieux pour ma santé. [00:38:38][48.5]

Suroda: [00:38:40] Bien sûr. [00:38:40][0.2]

Intervenant: [00:38:45] Moi j'ai de la reconnaissance de mes collègues et mon employeur car je suis un bon élément. Je n'ai pas à me plaindre. [00:38:57][12.4]

Suroda: [00:39:03] Et est-ce que vous me direz que l'hôpital est bien fait pour vous intégrer au sein de l'équipe? [00:39:09][6.0]

Intervenant: [00:39:12] Je me suis intégrée toute seule. [00:39:13][1.2]

Suroda: [00:39:14] Ok donc il n'y avait rien de mis en place ou quoi ? [00:39:15][1.1]

Intervenant: [00:39:17] Faut savoir qu'avant d'être employé en tant que secrétaire médicale, il y a eu des stages avant... Quand j'ai signé mon contrat, j'ai tout fait pour qu'on me garde. [00:39:38][21.1]

Suroda: [00:39:43] En termes d'infrastructures et de technologie, est ce que l'hôpital est assez à jour par rapport à ça ? pour le rendre accessible et adapté ? [00:39:52][9.3]

Intervenant: [00:39:53] Comme je vous l'ai dit, en France, malheureusement il y a qu'une personne en situation de handicap qui peut faire bouger les choses parce que les gens qui sont sur leurs jambes ne voient pas forcément nos besoins. Moi, si je ne dis pas que j'ai besoin de quelque chose, ils vont pas forcément y penser ou oser poser la question. Je pense que clairement, s'il n'y a pas quelqu'un en situation de handicap dans une entreprise, ben l'entreprise ne pourra pas évoluer. [00:40:58][65.2]

Suroda: [00:41:00] L'accès aux bâtiments est accessible à tout moment ? [00:41:08][7.8]

Intervenant: [00:41:10] Pour moi, oui. Après il y a encore quelques efforts à faire. Mais dans le bâtiment où je suis, oui. Pour moi, il y aura toujours des choses à changer, mais pour mon handicap et pour ma perception des choses. Je pense que niveau accessibilité par rapport à mon handicap elle est compatible avec quelqu'un qui peut se déplacer comme moi. Le site est accessible. [00:42:00][50.1]

Suroda: [00:42:03] Et vous avez des sessions d'évaluations? [00:42:05][1.9]

Intervenant: [00:42:09] J'ai des notations. C'est vraiment quelque chose à part mais je ne peux pas vous en parler. Mais au final, je suis notée tous les ans. [00:42:22][13.9]

Suroda: [00:42:25] Vous pouvez juste me dire si c'est les mêmes notations pour quelqu'un qui est en handicap que pour quelqu'un qui n'en a pas? Ou c'est varié? [00:42:34][8.8]

Intervenant: [00:42:39] Je pense qu'on ne me note pas en fonction de mon handicap mais vraiment pour ce que j'ai donné tout au long de l'année... La note n'est pas faite en fonction de l'handicap. [00:42:53][13.4]

Suroda: [00:42:59] Et vous avez un rôle à jouer justement pour déterminer les objectifs ? [00:43:04][4.8]

Intervenant: [00:43:04] Alors moi, je me donne toujours des objectifs et généralement sans vous mentir, je n'ai jamais eu des objectifs non atteints. [00:43:21][17.0]

Suroda: [00:43:22] Vous en parler au préalable avec votre employeur? [00:43:24][2.2]

Intervenant: [00:43:26] Oui. [00:43:26][0.0]

Suroda: [00:43:27] Et donc vous pouvez par exemple dire : oui, cette année, je compte faire face à ça et l'adapter avec votre employeur? [00:43:34][6.9]

Intervenant: [00:43:36] Ah oui, oui, je peux. Par exemple, quand je demande des stages, je demande à mon supérieur si le lieu du stage est accessible et elle me dit toujours qu'elle va voir avec l'organisme et si l'organisme est accessible elle me met automatiquement sur le stage en lui-même. [00:44:05][29.8]

Suroda: [00:44:07] Est ce que c'est possible, pour vous d'évoluer au sein de l'hôpital par exemple? Je ne demande pas si vous voulez faire ou si vous ne voulez pas le faire. Ici, je demande s'il y a des possibilités, des ouvertures si vous pouvez évoluer dans la carrière? [00:44:23][16.6]

Intervenant: [00:44:26] Alors en tant que secrétaire médicale... Pour moi, je parle pour moi, je ne pense pas qu'il y aura une évolution. S'il faudrait une évolution je devrais demander une mutation. Et je ne suis pas prête à quitter mon travail. Là je suis trop bien dans mon travail pour le quitter. [00:44:59][33.0]

Suroda: [00:45:00] Bien sûr. Donc ce n'est pas juste une mutation qui est demandée? Il n'y a pas d'autre chose qui a demandé comme une formation? D'autres critères par exemple ? [00:45:10][9.5]

Intervenant: [00:45:15] Il y a des formations que j'ai demandé, qui ne sont pas forcément liées à ce que je fais. Mais je suis encouragé par mon supérieur, parce qu'elle sait que c'est que j'en suis capable. Elle sait que tout ce qui est lié à un handicap, relationnel ça m'intéresse. Là j'attends encore une réponse pour une formation. [00:45:52][37.5]

Suroda: [00:45:54] Vous avez des formations sur l'handicap ? [00:45:56][2.8]

Intervenant: [00:45:58] Heu nan, il y a un mois en juin j'ai fait une formation sur la langue des signes qui n'a rien à voir avec mon métier, mais ça a été accordée parce que justement je voulais connaître un autre handicap et connaître une autre façon de voir les choses. Il s'agit d'un enrichissement personnel. [00:46:32][34.1]

Suroda: [00:46:33] Et des autres styles de formation comme celle-ci? [00:46:36][2.7]

Intervenant: [00:46:40] Comme celle-ci, je pense qu'il y en a mais je ne les connais pas tous. La je fais une formation pour faire ce qu'on appelle l'accueil des familles endeuillées. [00:46:56][15.1]

Suroda: [00:46:57] Bien sûr, mais je veux dire ici, si on retourne sur des formations, c'est proposé par l'hôpital? Ou c'est externe ? [00:47:04][6.7]

Intervenant: [00:47:08] On a un catalogue, effectivement, on a un plan de formation. On nous propose des formations et sur l'hôpital ou sur Paris ou Turin dans un autre hôpital militaire. Effectivement, plus on fait de formation, mieux c'est. Après il y a des formations qui ne sont pas prises en charge par l'hôpital. Si on veut vraiment faire une formation qui n'est pas prise en charge, ben faut déboursier. [00:47:38][29.7]

Suroda: [00:47:43] Et c'est donc ici vous pouvez dire que votre employeur et vos collègues sont assez sensibles et compréhensifs ? [00:47:48][5.8]

Intervenant: [00:47:50] Ah oui, avec moi il n'y a aucun souci. Je vous ai dit avec moi ils ne voyaient pas mon handicap. Ils sont admiratifs parce que je pense que je ne me plains jamais et je suis fière de ce que je fais. [00:48:14][24.0]

Suroda: [00:48:15] Bien sûr. Et vous avez de bons échanges sociaux alors? [00:48:17][2.1]

Intervenant: [00:48:18] Ah oui. Par exemple, quand il y a quatre ou cinq ans, vous m'auriez proposé de faire ce que je fais là, j'aurais peut-être refusé parce que j'ai pris une certaine confiance en moi, la maturité peut être avec les conférences. Par mon handicap ça me permet de parler à des gens. [00:48:48][30.1]

Suroda: [00:48:50] Bien sûr, c'est important. [00:48:50][0.4]

Intervenant: [00:48:52] Ça me permet d'extérioriser, car même si mon handicap je le vis très bien, il y a des moments, périodes ou... même si je ne le décris pas, il y a des périodes où mon handicap... j'en ai un peu marre. Je le montre pas parce que pour moi, je suis totalement normal. [00:49:22][30.5]

Suroda: [00:49:23] Et vous avez ici le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel? [00:49:29][5.9]

Intervenant: [00:49:36] En tant que personne à mobilité réduite, je pense que mon potentiel, j'en ai énormément. [00:49:39][3.4]

Suroda: [00:49:41] Après je veux dire ici, dans votre travail est ce que vous avez tous des aménagements disponibles pour que vous travailliez vraiment bien? [00:49:51][9.8]

Intervenant: [00:49:52] J'en attends encore, mais on peut le dire, ils font tout pour que je puisse travailler dans les meilleures conditions. [00:50:05][12.4]

Suroda: [00:50:06] Mais il y a encore quelques aménagements nécessaires ? [00:50:10][3.7]

Intervenant: [00:50:12] On a toujours à faire. Mais en tout cas, dans mon travail, je pense qu'ils en font aussi beaucoup pour moi. Je suis un bon élément et que je pense que même pas. Je pense que même mes collègues si j'étais amenée à partir, je pense que sans moi, ils auraient du mal à me voir partir parce qu'on est tellement soudés que ça leur fera un vide. Une fois on m'avait proposé de travailler dans un service de l'hôpital mais ça n'a pas eu lieu pour des raisons et ma supérieure m'avait dit : écoutez si ça ne marche pas, je garde votre place. Il faut savoir que si je pars, il n'y a personne pour me remplacer. [00:51:15][63.3]

Suroda: [00:51:26] Et vous sentez vous bien intégré dans l'équipe? [00:51:28][2.0]

Intervenant: [00:51:29] Ahh très bien intégrée. [00:51:31][1.4]

Suroda: [00:51:34] Ah ben Super. [00:51:34][0.0]

Intervenant: [00:51:35] Moi je n'ai aucun problème d'intégration. Je parle à tout le monde. Je n'ai pas de problème au niveau relationnel. J'ai appris à parler et à me sentir à l'aise. [00:51:57][21.8]

Suroda: [00:51:58] Est ce que, justement, qu'est ce qui est important à mettre en place pour vraiment gérer au mieux l'intégration des personnes qui ont un handicap ? Pour vous, c'est quoi l'élément le plus important en milieu de travail? [00:52:08][10.1]

Intervenant: [00:52:10] Bien former les gens pour avoir plus de personnes formées sur l'handicap. Comment dire? Je pense que sincèrement, les entreprises devraient avoir au moins un directeur ou un supérieur qui est en situation de handicap. Et je pense que oui, justement les recruteurs devraient l'être pour pouvoir comprendre et justement améliorer le recrutement. Je pense que beaucoup de personnes en situation de handicap ne sont pas recrutées parce que ne sont pas parce que le handicap n'est pas compris, c'est encore un sujet tabou en 2022, au niveau de l'entreprise. [00:53:14][64.1]

Suroda: [00:53:16] Mais oui vous avez raison... c'est triste mais ça ne devrait pas être comme ça. [00:53:17][0.9]

Intervenant: [00:53:22] Vous voyez que l'étude que vous faites je la trouve très intéressante, ça permet vraiment de voir comment est perçu le handicap en France. Moi ça m'aide aussi beaucoup, ça me rend fière

de pouvoir vous aider parce que je me dis qu'il y a beaucoup de gens qui ont peur du regard et jugement des gens. Et je pense que si l'handicap était mieux compris on avancerait plus. [00:53:56][33.8]

Suroda: [00:54:03] Mais vous avez raison, c'est vraiment ça. [00:54:05][1.9]

Intervenant: [00:54:06] Oui en tout cas c'est ma vision des choses [00:54:08][1.8]

Suroda: [00:54:10] Mais une très belle vision des choses. [00:54:11][1.0]

Intervenant: [00:54:12] Merci c'est gentil à vous [00:54:12][0.0]

Suroda: [00:54:14] Mais voilà, maintenant moi je n'ai plus de questions à vous poser... merci beaucoup pour votre temps [00:54:16][1.7]

Intervenant: [00:54:19] Ben de rien, par contre je voulais vous demander, au niveau après des enregistrements, qu'est ce qui va en être après? [00:54:33][13.9]

Suroda: [00:54:35] Euh. L'enregistrement lui-même, c'est ça? [00:54:37][1.9]

Intervenant: [00:54:38] Oui, vous allez en faire quoi? [00:54:38][0.4]

Suroda: [00:54:47] Mais du coup je vais juste retranscrire pour moi, pour pouvoir analyser des éléments de vos réponses. Et une fois que j'aurai fait ça, je supprimerai l'enregistrement. Je ne le garde pas et en fait tout est aussi anonymisé si jamais. Donc je ne citerai pas votre nom, vos coordonnées etc. [00:55:08][20.9]

Intervenant: [00:55:14] Et donc c'est pour votre master? [00:55:15][1.0]

Suroda: [00:55:16] Oui c'est ça, c'est pour le master. C'est pour mon mémoire fin ma thèse de fin d'études. Et si vous êtes intéressé, je vous enverrai les conclusions ? [00:55:26][10.0]

Intervenant: [00:55:28] Il n'y a pas de soucis vous pouvez m'envoyer la conclusion après [00:55:30][1.6]

Suroda: [00:55:32] Ben super alors. Écoutez, merci beaucoup pour votre temps et pour vos réponses super intéressantes. [00:55:37][4.7]

Intervenant: [00:55:39] Et puis j'espère que vous trouverez aussi d'autres personnes car je sais que c'est pas facile, mais j'espère que vous trouverez d'autres personnes qui vont apporteront leurs visions parce nous trouver deux personnes qui pourront vous apporter

leur vision, même un peu moins positive sur le handicap.
[00:55:58][18.6]

Suroda: [00:56:04] J'ai déjà des témoignages, suis contente parce que j'ai des témoignages des deux côtés, donc des visions plus positives et négatives malheureusement. Mais j'ai les deux. [00:56:12][8.0]

Intervenant: [00:56:16] Il faut prendre du tout pour avoir une bonne conclusion et voilà. En tout cas ce que vous faites pour vos études, je pense que c'est dur à faire comprendre aux gens parce que le handicap fait peur. Mais je trouve ça vachement courageux de votre part de présenter le projet comme vous l'avez fait. Moi, je me suis toujours dit si ce n'est pas nous qui venons à bout... heu... le handicap fait peur et peu de gens osent venir nous parler, donc je trouve ça valorisant, même pour vous de vouloir faire avancer les choses de votre côté, donc si ça a pu vous aider au moins je l'aurais fais. [00:57:18][62.5]

Suroda: [00:57:22] Ben c'est super gentil en tout cas, merci beaucoup en tout cas. [00:57:22][0.1]

Intervenant: [00:57:24] Ben derien puis j'attends de vos nouvelles pour savoir comment cela c'est passé. [00:57:24][0.0]

Suroda: [00:57:28] Bien sûr, je vous dirais, je vous tiendrai au courant le plus vite possible mais ce sera d'ici à quelques mois donc. [00:57:33][4.3]

Intervenant: [00:57:33] Il n'y aura pas de soucis, je vous dis à bientôt, prenez soin de vous. [00:57:38][4.2]

Suroda: [00:57:41] C'est gentil et vous aussi prenez soin de vous. [00:57:42][0.0]

Intervenant: [00:57:43] Tenez moi au courant [00:57:43][0.1]

Suroda: [00:57:45] Bien sûr, je vous souhaite que du meilleur. Passez une belle fin de journée. [00:57:52][7.0]

Intervenant: [00:57:53] De même. [00:57:53][0.1]

Suroda: [00:57:55] Merci aurevoir [00:57:55][0.5]

Intervenant: [00:57:56] Aurevoir [00:57:56][0.0]

[3053.9]

Employee 11 - 14/07/22

Suroda: [00:00:03] Voilà. Euh..., je vais juste vous donner le contexte et me présenter. Je suis une étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc, concrètement, l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Donc, pour atteindre cet objectif, je vous poserais des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer environ 45 minutes, mais c'est possible que cela dépasse un tout petit peu ou que ce soit plus court. Et de plus, je tiens à vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter en entretien à tout moment. Donc voilà, il y a t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude ? [00:01:02][9.3]

Intervenant: Non, non.

Suroda: Ainsi, avant d'aborder la première question, est-ce que je peux vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude? Et à ce que les informations que vous fournirez soient traitées de manière anonyme?

Intervenant: Oui, certainement.

Suroda: Alors, pouvez-vous me décrire votre organisation en quelques mots ? [00:01:15][4.4]

Intervenant: [00:01:17] Donc, je travaille au musée [X]. C'est un musée communal qui se trouve, euh... Qui dépend de la commune de [X]. Donc je travaille pour un service public communal. [00:01:31][14.0]

Suroda: [00:01:33] Et pouvez-vous me donner le nombre d'employés ? [00:01:35][2.0]

Intervenant: [00:01:38] C'est variable. Je dirais qu'on tourne entre cinq et sept personnes selon le contexte. [00:01:43][4.8]

Suroda: [00:01:50] Et y a t-il d'autres collègues qui sont en situation de handicap ? [00:01:54][4.7]

Intervenant: [00:01:57] Non. Au niveau du musée, toujours, évidemment. Au niveau de la commune, il y a sûrement d'autres personnes, mais je ne connais pas personnellement. [00:02:02][4.9]

Suroda: [00:02:13] Et, pouvez-vous décrire votre poste ainsi que vos responsabilités ? [00:02:16][2.8]

Intervenant: [00:02:20] Je suis historienne de formation. J'ai eu un DEA en philo et lettres avec une option en didactique et j'ai été engagée en 2010 en tant que médiatrice culturelle. Donc, j'anime la cellule "le musée extra", donc une cellule dédiée aux personnes avec une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle pour leur proposer des parcours adaptés. Et je suis également en renfort au niveau du service pédagogique et de la communication ou de la rédaction de supports de textes scientifiques par exemple, qui sont adressés soit au public, soit à des collègues lors de colloques, etc. Ce, euh... C'est un travail à la fois de médiation culturelle vers les publics et vers des personnes plus spécialisées dans le domaine. [00:03:12][51.7]

Suroda: [00:03:14] Et de qui dépend de vous ? Avez-vous un responsable ? [00:03:15][1.5]

Intervenant: [00:03:23] Oui. Donc on a un chef de service qui a le titre de conservateur de musée, et lui-même dépend du responsable culture de la ville. [00:03:32][9.8]

Suroda: [00:03:33] Et avez-vous toujours occupé le même poste ? [00:03:36][2.3]

Intervenant: [00:03:38] Oui euh... Seulement en 2018 et 2019, j'ai fait une formation en management des pouvoirs locaux, ce qui était une opportunité d'élargir mes perspectives professionnelles et d'acquérir un certain bagage juridique, administratif et managérial et qui me permettait aussi de monter au niveau supérieur de l'échelle barémique, de passer de A1 à A2. Et euh... c'était une formation proposée aux employés communaux de niveau A1 ayant huit ans d'expérience. [00:04:11][33.1]

Suroda: [00:04:14] Et vous avez eu d'autres expériences personnelles avant ce poste ? [00:04:17][3.5]

Intervenant: [00:04:19] Oui, j'ai travaillé à deux endroits différents, la première fois au Musée des Arts contemporains. Pendant quinze mois. C'était un contrat d'apprentissage professionnel subsidié par l'Aviç. Donc le principe, c'est que j'avais un salaire très réduit, mais j'étais en formation et ce n'a pas donné lieu à un engagement par la suite. Donc je cherchais ailleurs et pendant que je cherchais ailleurs, j'acceptais un intérim comme professeur de braille dans une école spécialisée à Liège. Ça a duré six mois et ça m'a permis d'avoir

une expérience professionnelle différente et de ne pas me retrouver au chômage pendant des mois en attendant que les contacts se fassent avec les différents niveaux de pouvoir pour pouvoir avoir mon engagement. [00:05:11][52.8]

Suroda: [00:05:14] Et pouvez-vous un peu me parler de votre type de handicap ? [00:05:17][2.9]

Intervenant: [00:05:20] Donc je suis déficiente visuel suite à un glaucome. Donc c'est une pathologie ophtalmique dégénérative qui commence par de la malvoyance et qui avec les années conduit à la cécité complète, ce qui est mon cas actuellement. Et euh... Depuis 2010, on peut considérer que la maladie est vraiment déjà à un stade très avancé. [00:05:45][25.2]

Suroda: [00:05:53] Et pouvez-vous qualifier le musée comme étant un adepte à promouvoir la diversité? [00:05:57][4.4]

Intervenant: [00:06:02] Mais je dirais que oui, parce que déjà j'étais engagée, parce qu'il y avait une volonté de la direction du musée d'ouvrir ses collections aux personnes en situation de handicap. Une volonté politique aussi de respecter les quotas d'engagement de personnes en situation de handicap et de favoriser à la fois l'inclusion professionnelle et l'accès aussi à ce service. D'ailleurs la Ville a le label de "Handi City", donc de ville ami des personnes en situation de handicap. Et je pense qu'il faut vraiment cette double volonté à la fois de la direction en place, mais aussi du politique qui donne quand même les moyens pour réaliser ses objectifs. [00:06:45][42.7]

Suroda: [00:06:47] Et est-ce que vos supérieurs ont une connaissance adéquate concernant votre handicap et votre situation ? [00:06:53][6.4]

Intervenant: [00:06:56] Ben, pas toujours parce que mon nouveau chef de service est en fonction depuis deux ans. Alors que moi, j'étais engagée depuis bien longtemps. Donc, il est arrivé avec euh... J'étais déjà dans la place, donc c'est un petit peu à lui de découvrir un petit peu le contexte. Et c'est vrai que ce n'est pas toujours évident parce que quand je parle de matériel adapté, de postes de travail... je sens qu'il a euh... alalala aha. Mais il y a une volonté quand même de se familiariser avec tout ce vocabulaire là. [00:07:26][30.1]

Suroda: [00:07:30] Et qu'en est-il de vos collègues? [00:07:31][0.6]

Intervenant: [00:07:33] Mais la plupart de mes collègues ont travaillé ensemble depuis le début. Donc elles me connaissent très bien. Et au niveau des nouvelles personnes, ben ils sont informés et peuvent poser des questions soit à moi, soit aux autres collègues. Ça se passe bien quoi. Donc euh... On essaie aussi de leur expliquer éventuellement le

fait qu'on doit quand même ranger un minimum quand on utilise le local d'animation, ben remettre les sièges sous la table, des choses comme ça quoi. Et quand j'ai commencé en 2010, il y a eu une sensibilisation qui a été faite pour que les collègues puissent poser les questions à d'autres personnes en intégration professionnelle et se rendre compte de ce que c'est de traverser une pièce avec la canne dans le noir, de retrouver ses affaires dans le frigo, etc. Donc il y a vraiment eu cette idée que, par une animation relativement ludique, qu'ils se rendent compte de mes difficultés au quotidien et c'est plus efficace qu'un long discours sur vous devez faire ça, ça et ça. [00:08:35][62.6]

Suroda: [00:08:38] D'accord. Et pensez-vous que l'organisation perçoit de manière adéquate les avantages à employer des personnes en situation de handicap ? [00:08:45][7.1]

Intervenant: [00:08:47] Mais je dirais qu'il faudrait justement réviser le dossier parce que j'ai l'impression qu'ils ne bénéficient pas de tous les avantages auxquels ils ont droit. Donc euh... ce qui s'est passé, c'est qu'il y a une année ou la Ville n'a pas atteint son quota de personnes en situation de handicap et pendant un an ils ont été, entre guillemets, punis. Ils n'ont pas pu bénéficier de toutes les compensations légales. Et maintenant qu'ils sont de nouveau en ordre, ils doivent réintroduire la demande pour pouvoir de nouveau en bénéficier. [00:09:20][33.1]

Suroda: [00:09:21] Et mis à part les avantages fiscaux, pensez-vous qu'ils perçoivent d'autres types d'avantages? [00:09:25][3.4]

Intervenant: [00:09:28] En fait, en fonction du handicap de la personne et de sa fonction, il y a un calcul qui est fait de ce que l'employeur peut demander comme avantage. Ça peut parfois être le remboursement des heures qu'un collègue peut faire pour aider la personne en situation de handicap. C'est vraiment du cas par cas et ce qui est bien parce que ça tient compte des situations particulières selon l'entreprise et selon le handicap de la personne. [00:09:54][26.4]

Suroda: [00:09:56] Et pensez-vous qu'elle perçoit aussi des barrières à employer des personnes en situation de handicap ? [00:10:00][4.1]

Intervenant: [00:10:04] Je pense qu'effectivement ce n'est pas quelque chose de toujours facile et ça demande une volonté à la fois des collègues, de la direction et des politiques, et si on n'a pas tout ça qui est mis ensemble, c'est vrai que ça devient très compliqué. Et ça demande quand même un peu de flexibilité. Par exemple, ici, avec la crise sanitaire, c'est vrai que je suis passée à beaucoup de télétravail, et il fallait que l'employeur soit d'accord pour ça et ça demande quand même de l'ouverture d'esprit dont j'ai pu bénéficier. [00:10:45][41.5]

Suroda: [00:10:50] Et pour vous existe t-il des avantages à employer des personnes qui ont un handicap ? [00:10:53][2.9]

Intervenant: [00:11:00] Dans mon cas personnel, comme le but c'était quand même de proposer des activités à des personnes en situation de handicap. Le fait d'avoir quelqu'un qui vive ça au quotidien, c'est un plus parce que je connais les attentes du public. Je connais, fin j'ai des réseaux dans des associations, et quand ils viennent au musée, ben ils se sentent accueillis de façon plus personnalisée, vu que c'est par une personne qui, justement, connaît leurs besoins, leurs attentes. C'est quand même un plus à ce niveau là. Et puis, je pense que pour l'image du musée, avoir une personne en situation de handicap qui pilote le projet, c'est quand même un plus que beaucoup d'institutions n'ont pas. Donc ça compense le fait qu'on ait un petit musée par notre ouverture et notre esprit inclusif. [00:11:43][42.9]

Suroda: [00:11:45] Et ici, est-ce que le musée pour vous est-il ouvert à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne comme externe ? [00:11:55][9.7]

Intervenant: [00:12:24] Je pense que déjà, par l'exemple, ça peut encourager d'autres institutions à suivre la même optique, c'est certain. Quand on a un exemple positif, ça donne des idées à d'autres. Et c'est vrai qu'on a quand même eu un prix CAP48 en 2012, donc prix de l'entreprise citoyenne. Donc ça nous récompense nous. Et ça montre à d'autres établissements que c'est possible. [00:12:46][21.2]

Suroda: [00:12:51] Et comment jugez-vous l'accessibilité du processus de recrutement ? [00:12:55][3.3]

Intervenant: [00:12:57] C'était un cas assez particulier dans le sens où j'ai postulé dans différentes institutions. J'étais suivi par Les Amis des Aveugles et Malvoyants dans mon processus de recherche d'emploi. Quand j'ai envoyé les courriers, j'ai été reçu par la directrice à l'époque et Les Amis des Aveugles était avec moi pour expliquer tout ce qui était possible, tout ce qui demandait des aménagements, et ce qui éventuellement n'était pas possible. Cela me donnait une légitimité parce que ce n'était pas moi qui disait "ça je peux le faire, ça je peux pas faire", c'était leur expertise qui entrait en ligne de compte et leur encadrement aussi dans le sens où euh... J'ai eu des cours avec une ergothérapeute pour découvrir les lieux. J'ai eu un soutien pour l'installation de poste de travail adapté, donc ils se sont retrouvés avec quand même une certaine expertise humaine et technique pour mon engagement et euh... je n'ai pas passé d'examen de recrutement. Ça a vraiment été un cas particulier où le musée avait un dossier bien précis, à savoir rendre ses collections accessibles et pour ça, travailler avec quelqu'un ayant un handicap. Donc il n'y a pas eu d'examen de recrutement classique. [00:14:07][70.3]

Suroda: [00:14:12] Et quand vous êtes arrivé au musée, y avait-il un système ou pratique qu'ils avaient mis en place pour gérer votre intégration ? [00:14:21][8.7]

Intervenant: [00:14:23] Donc il y a de cette sensibilisation qui a été mise sur pied avec Les Amis des Aveugles. Donc comme ça mes collègues avaient déjà la première information. Euh... Il y a eu des échanges, je suis pas arrivé comme ça le premier jour. On s'est rencontré plusieurs fois avant. Déjà au niveau du matériel nécessaire, comme vous le savez sans doute, le principe c'est que le poste de travail de base est fourni par l'employeur. Et les logiciels adaptés sont remboursés par l'Aviç. Donc, il fallait un petit peu voir ce que la Ville avait et ce qu'il fallait demander comme matériel. Et tout ça, ça peut prendre un certain temps. [00:14:57][34.0]

Suroda: [00:15:01] Et maintenant, comment pensez-vous que la prise en charge d'un nouvel employé ayant un handicap sera faite ? [00:15:01][0.1]

Intervenant: [00:15:09] Je pense que maintenant il y aura un examen de recrutement. Sauf si la ville avait à nouveau un projet très spécifique destiné à une personne en situation de handicap. Sinon, je pense que maintenant, les épreuves sont ouvertes et des personnes qui ont un handicap peuvent postuler avec des adaptations qui sont éventuellement nécessaires. [00:15:28][19.1]

Suroda: [00:15:38] D'accord. Et existe t-il des programmes de formation ? [00:15:45][7.5]

Intervenant: [00:16:10] Donc on m'a proposé effectivement en 2008, comme j'avais huit ans d'ancienneté, de faire une formation en management. Et ça a été un petit peu expérimental pour eux aussi, parce qu'ils avaient encore jamais eu de personne en formation, donc euh... on s'en est bien sorti dans le sens où on voyait les syllabi en PDF, j'ai demandé à faire des examens oralement plutôt que par écrit. Donc il y a eu des adaptations dans la limite du raisonnable pour que le diplôme ait la même valeur que pour les autres personnes qui participaient. Donc, c'était chouette parce que ça m'a permis de monter dans l'échelle barémique, mais aussi d'acquérir un bagage que je n'avais pas à l'époque. Je connaissais pas du tout le fonctionnement d'une commune au niveau finance. C'est quand même intéressant de savoir si je dois commander des matériels, comment fonctionne un marché public et le service adressé. Et ça permet éventuellement d'avoir plus de flexibilité si je voulais un jour faire autre chose tout en restant dans la commune, dans un autre service par exemple. [00:17:21][71.3]

Suroda: [00:17:23] Et comment le musée vous permet de mieux faire votre travail ? [00:17:29][5.9]

Intervenant: [00:17:35] Je dirais que quand, par exemple avec le télétravail, il a fallu que j'apprenne Zoom, Teams, etc. Là j'ai plutôt fait appel à une association extérieure, parce que eux ont l'expertise pour former les personnes déficientes visuelles, à ça. Donc euh.. Oui, ça vient de moi qui souhaitait rester performante dans un contexte qui évoluait, mais avec la bénédiction de la Ville qui m'a dit que je pouvais suivre les formations sur mon temps de travail. [00:18:03][27.7]

Suroda: [00:18:08] D'accord. Et quel est le procédé pour pouvoir faire des aménagements nécessaires ? [00:18:09][0.3]

Intervenant: [00:18:27] Mais c'est plutôt moi qui explique un petit peu euh... ben c'est un dialogue, voilà les missions que je vais avoir, qu'est-ce qu'on pourrait faire, le matériel pour que ce soit possible. Et on rencontre éventuellement quelqu'un qui a une expertise. Et ici, les missions peuvent évoluer avec les conditions. Donc là, on a demandé à un ergonome de l'Aviç de voir s'il y avait des choses que peut-être moi je ne connaissais pas et qui pourraient être utiles pour les nouvelles missions. Donc c'est vraiment un dialogue en fonction de mes besoins, des besoins de l'employeur. Donc, en tenant compte du fait qu'un poste de travail peut-être révisé tous les cinq ans normalement, donc on ne va pas faire ça tous les six mois quoi. [00:19:13][46.4]

Suroda: [00:19:17] Et selon-vous, c'est proposé de manière proactive par votre employeur ? [00:19:17][0.8]

Speaker 2: [00:19:21] Euh... Je n'irais pas jusqu'à dire que c'est proactif. Je dirais que c'est en fonction des circonstances. C'est souvent moi qui essaie justement d'être la plus performante possible, qui propose aussi de changer de matériel, et "qu'est-ce qu'on pourrait faire mieux ?" ahah. [00:19:38][17.3]

Suroda: [00:19:40] Ok. Et comment jugez-vous l'équilibre entre vos performances et votre salaire ? [00:19:44][4.2]

Intervenant: [00:19:47] Je pense que c'est équitable. Mon salaire correspond à mon niveau barémique, donc je ne suis pas plus ou moins payé parce que je suis en situation de handicap. Le seul facteur qui entre en ligne de compte je pense, c'est quand même le fait que vu ma santé, je ne serais pas capable d'assumer un temps plein. Donc je suis à temps partiel, je veux dire, parce que sinon je n'y arriverai pas. [00:20:10][23.3]

Suroda: [00:20:22] Et il y a t-il d'autres formations pour sensibiliser sur la situation des personnes qui ont un handicap en général ? [00:20:36][14.1]

Intervenant: [00:20:37] Oui, parce que comme on a ouvert à d'autres handicaps, par exemple, on a fait avec ma collègue, une formation facile à lire pour pouvoir préparer les supports explicatifs pour les personnes avec une déficience intellectuelle. Donc on essaie de se tenir au courant un petit peu de la situation, avoir des contacts maximum au niveau associatifs pour divers types de handicap. La seule limite qu'on a au musée, mais malheureusement c'est une grosse limite, c'est que le bâtiment n'est pas accessible aux personnes en chaise roulante parce que c'est un bâtiment classé. Et là, c'est vrai que c'est décevant pour nous parce qu'on aimerait être accessible pour tout le monde. Et là, on est un peu bloqué au niveau du bâtiment. [00:21:26][48.9]

Suroda: [00:21:28] Et à quelle fréquence ces formations sont données et à qui sont-elles destinées ? [00:21:31][2.8]

Intervenant: [00:21:36] Pour les collègues qui vont être impliquées dans le projet, ce n'est pas nécessairement pour tout le monde. Ce n'est pas automatique, ça dépend un petit peu de l'évolution des différents projets qui sont lancés. Et parfois, c'est moi qui propose, parfois c'est ma collègue ou parfois c'est notre direction qui nous demande. Donc, il n'y a pas de règle fixe. [00:22:01][25.0]

Suroda: [00:22:02] Et pour les autres collègues qui ne sont pas en lien avec la mission, peuvent-ils suivre cette formation ? [00:22:07][4.5]

Intervenant: [00:22:10] Disons qu'il n'y a pas vraiment d'intérêt. Par exemple, si on a de nouveaux agents qui vont travailler le week-end et qui accueillent des personnes en situation de handicap, on va essayer de leur proposer une formation dans un délai raisonnable. Mais si c'est un nouvel ouvrier qui s'occupe de faire les peintures dans une nouvelle exposition, ce n'est pas pertinent quoi. [00:22:30][19.9]

Suroda: [00:22:33] Et il y a t-il une personne ou une équipe chargée de créer un environnement de travail inclusif ? [00:22:39][5.6]

Intervenant: [00:22:43] Officiellement non. Maintenant, c'est vrai qu'à la base, c'était la directrice qui lançait le projet. Mais ça se poursuit depuis son départ, assez naturellement, même si, comme je le disais par exemple, le nouveau chef, il découvre pas mal de choses. Euh... Ben non, mais il n'y a pas une personne fixe qui s'occupe de ça. [00:23:06][22.6]

Suroda: [00:23:07] Bien sûr. Et est-ce que vous avez l'impression qu'on vous demande assez votre feedback, vos recommandations pour améliorer l'inclusivité ? [00:23:15][8.7]

Intervenant: [00:23:19] Euh... Par exemple par rapport à la crise sanitaire, c'est vrai que mon travail a quand même beaucoup évolué.

Je fais beaucoup plus de télétravail et maintenant on réfléchit à le pérenniser. En partie en tout cas, et ça va demander une officialisation avec l'Aviç. Et je pense que c'est quelque chose qui intéresse fort l'Aviç parce que ça peut permettre pour d'autres personnes de réduire les dépassements, donc de réduire les frais, de réduire la fatigue, de pouvoir travailler plus, vu qu'on n'a plus ces contraintes de mobilité qui sont quand même extrêmement fatigantes. Donc que euh... d'un point de vue personnel et d'un point de vue général, les choses vont peut être commencer à bouger pour voir comment on peut rendre des choses plus officielles. Ben mon télétravail, euh... Il y a une recommandation qui a été faite par la médecine du travail. Et ce serait bien que ce soit acté, mais dans une formule qui reste flexible, selon les besoins du service. Donc, ça peut être du cas par cas qui tient compte vraiment de la santé de la personne et surtout de l'équilibre donnant donnant entre employés et employeurs. [00:25:10][110.4]

Suroda: [00:25:11] D'accord. Et il y a t-il d'autres choses qui sont mises en place pour améliorer l'accessibilité à tout autre type de handicap au sein du musée ? [00:25:30][18.8]

Intervenant: [00:25:32] Au niveau de notre public, effectivement, on essaie de régulièrement adapter pour les personnes qui ont un handicap mental. Pour les personnes sourdes et malentendantes, on essaie aussi de travailler avec des interprètes en langue des signes. Donc euh...à chaque fois, on essaie d'améliorer au maximum l'accueil des publics pour que le musée soit attractif pour les personnes en situation de handicap sensoriel ou intellectuel. [00:26:00][28.2]

Suroda: [00:26:02] Et pour les employés aussi ? [00:26:02][0.3]

Intervenant: [00:26:08] Disons qu'on est pas une grosse infrastructure, donc on n'a pas de règles strictes. Mais on essaie effectivement de voir ce qu'on peut améliorer ou tenir compte un peu aussi des situations qui peuvent évoluer effectivement. Par exemple, ça peut être rajouté une rampe à certains endroits, et ça été fait à ma demande parce que j'estimais que c'était compliqué pour moi et donc pour d'autres aussi. Donc ce sont des petites choses comme ça qui ont été faites à mon entrée en fonction et qui parfois sont revues en fonction des circonstances. [00:26:45][37.4]

Suroda: [00:26:50] Donc c'est plus vous qui venez vers l'employeur ? [00:26:52][2.5]

Intervenant: [00:26:54] Oui voilà, je propose et il y a un moyen de discuter. Ce n'est pas "Tiens débrouille toi", c'est "Tiens qu'est-ce que pourrait faire pour améliorer la situation ?" Par exemple, si on a une période de travaux comme au mois de septembre, ben là, je serai d'office en télétravail parce que pour les personnes malvoyantes,

c'est peut être possible de venir travailler, mais pour moi avec des bâches au sol, des outils qui peuvent traîner un peu partout, c'est très dangereux. Donc, il y a de nouveau un dialogue qui s'instaure dans ces cas-là. [00:27:51][56.8]

Suroda: [00:27:52] Et est-ce que vous trouvez que le musée utilise assez les nouvelles technologies ou innovations pour créer des espaces de travail universellement accessibles ? [00:28:00][7.3]

Intervenant: [00:28:02] Je dirais que euh... ils Pourraient faire mieux, mais le problème, c'est que c'est un pouvoir public, donc c'est toujours les budgets ahah. [00:28:07][4.6]

Suroda: [00:28:10] Ahah, d'accord. Et avez-vous des sessions d'évaluation ? [00:28:15][4.9]

Intervenant: [00:28:17] On en a eu, mais plus depuis 2017. Ça commence à dater ahah. Mais ce n'est pas en lien avec moi, c'est en lien avec le changement de direction. [00:28:25][8.1]

Suroda: [00:28:33] Et il y avait-il une différence entre vos sessions d'évaluation et celles de vos collègues ? [00:28:33][0.1]

Intervenant: [00:28:37] Non, il n'y a pas de différences. [00:28:37][0.5]

Suroda: [00:28:39] Et vous avez pu discuter ouvertement et donner votre avis sur vos objectifs ? [00:28:39][0.2]

Intervenant: [00:28:50] Dans un cadre normal, oui. Maintenant, je dirais la dernière évaluation, on a de gros problèmes avec la direction. Ce n'était pas ciblé sur moi. C'était toutes les collègues qui avaient les mêmes difficultés, donc c'était une période un peu particulière. Par exemple avec cette ancienne directrice il y avait d'énormes problèmes relationnels et j'ai vraiment senti qu'elle aurait bien aimé se priver de mes services. Et la commune lui a dit que non, parce que je n'étais pas en tort et que s'il y avait un problème, je pouvais éventuellement être mutée dans un autre service ou que j'avais rien fait de mal, donc je n'avais pas à être licenciée. Et finalement, en creusant un peu les choses, on s'est rendu compte que euh... elle avait eu des comportements de harcèlement vis à vis de plusieurs personnes. Donc le problème n'était vraiment pas en lien avec moi mais plutôt avec elle. [00:29:43][53.1]

Suroda: [00:29:58] D'accord. Et dans quelle mesure pensez-vous que votre employeur est sensible et compréhensif vis-à-vis de votre situation ? [00:30:08][10.4]

Intervenant: [00:30:11] Je pense qu'ils le sont, qu'ils le sont vraiment. Comme par exemple, le télétravail qui peut être adapté,

élargi, pour moi. Et il y a vraiment eu une ouverture d'esprit très présente à ce niveau là. C'est eux qui ont proposé d'aller voir la médecine du travail pour essayer de trouver une solution. Donc je ne pouvais pas espérer mieux. Franchement, ça s'est bien passé à ce niveau là. Et maintenant, on essaie de trouver des solutions dans le long terme et toujours dans un esprit de dialogue, même si parfois ça prend du temps parce qu'il y a plusieurs intervenants entre les ressources humaines, le chef de service, l'Aviq, etc. Le processus est long, mais il y a une volonté de trouver des solutions qui soient correctes pour toutes les parties. [00:30:56][45.6]

Suroda: [00:30:57] Bien sûr. Et est-ce que vous trouvez que vos collègues sont assez sensibles et compréhensifs ? [00:31:01][3.4]

Intervenant: [00:31:03] Globalement oui. [00:31:03][0.5]

Suroda: [00:31:06] Et avez-vous le sentiment de disposer de tout ce dont vous avez besoin pour développer votre plein potentiel ? [00:31:12][6.0]

Intervenant: [00:31:15] Pour moi, le gros souci, c'est le déplacement quand le présentiel est nécessaire. Et ça, c'est quelque chose que je ne sais pas si on va trouver une solution. Par exemple, je sais qu'en voiture, de chez moi à mon lieu de travail il y a 30 minutes, mais quand je prenais les transports adaptés ou le train, ben le temps de trajet était triplé. Et ça, c'est trop fatigant. Donc, pour l'instant quand le présentiel est nécessaire, pour le moment, c'est un proche qui me véhicule euh... Ben j'aimerais trouver une solution plus autonome qui soit correcte au niveau du temps de trajet. Et le fait de ce temps gagné, je me rends compte que maintenant je pourrais travailler plus d'heures, par exemple parce que je suis moins fatiguée. Ce qui avant n'était pas possible. Donc, c'est vraiment pour moi ce problème de mobilité qui peut freiner le développement d'une carrière. C'est clair. Et par exemple, je ne sais pas si vous le savez, mais pour le remboursement des frais de déplacement, à partir du moment où une personne sait faire plus de 100 mètres à pied, elle n'a pas droit à une intervention des frais. Donc évidemment, les personnes en chaise roulante sont remboursées. Mais des personnes qui ont un problème de vue comme moi ne le sont pas. Donc, il y a une forme d'injustice qui est même constatée par l'Aviq, et qui nécessiterait une révision des textes légaux qui n'a pas encore eu lieu. [00:33:01][105.7]

Suroda: [00:33:31] Et avez-vous le sentiment de bien être intégré dans l'équipe ? [00:33:33][2.2]

Intervenant: [00:33:36] Oui, je pense que oui. Ben la seule difficulté, c'est, mais c'est comme pour tout le monde. En temps partiel, on rate parfois des choses. Et c'est vrai qu'en étant plus

en télétravail que les autres, on l'est peut-être un petit peu moins. Mais euh... on s'adapte aux circonstances. Mais il y a quand même un certain esprit d'équipe qui est là et les personnes nouvelles s'intègrent ou ne s'intègrent pas. Mais on essaie que ça se passe au mieux. [00:34:07][30.4]

Suroda: [00:34:10] Et vous avez de bons échanges sociaux avec eux ? [00:34:11][1.1]

Intervenant: [00:34:14] Oui, en restant dans un cadre professionnel. Donc, on se voit rarement dans la vie privée, mais au niveau professionnel, ça se passe assez bien. [00:34:22][8.3]

Suroda: [00:34:35] D'accord. Et dans quelle mesure pensez-vous que votre singularité, vos compétences et votre personnalité sont reconnues et transformées en force au sein du musée ? [00:34:44][9.0]

Intervenant: [00:34:56] Je pense qu'il y a un certain respect par rapport à l'investissement que ça me demande. Ils se rendent bien compte du fait que je dois donner plus, peut-être en énergie et en motivation que quelqu'un d'autre. Je pense que c'est reconnu et apprécié par les collègues. Et euh... ben aussi l'expertise par rapport au handicap où on vient parfois me poser des questions etc. Oui, je pense que c'est apprécié à sa juste valeur sans tomber dans un excès non plus quoi. [00:35:34][37.8]

Suroda: [00:35:37] Et vous sentez-vous assez valorisée ? [00:35:41][3.7]

Intervenant: [00:35:44] Oui. [00:35:44][0.0]

Suroda: [00:35:49] D'accord. Et pour vous, qu'est-ce qui est important afin d'intégrer une personne qui a un handicap dans son lieu de travail ? [00:36:00][11.3]

Intervenant: [00:36:04] Je pense qu'il y a plusieurs facteurs. Il y a le fait qu'elle soit bien accompagnée, comme moi je l'ai été au niveau de l'expertise en formation, ergothérapeute, en cours d'informatique, etc. Donc il y a tout ce bagage là qui doit être acquis et il faut prendre des contacts avec les associations etc. Il y a le fait qu'il faut une vraie volonté des directions et des autorités compétentes. Parce que si une direction est motivée mais qu'on ne lui donne pas les moyens pour faire correctement les choses, ça ne va pas aller. Et à l'inverse, si une ville ou une autorité décide qu'il faut engager des personnes, mais que le responsable direct ou les collègues n'ont pas envie de s'impliquer, ça ne marchera pas non plus. Donc c'est vraiment un triangle qui doit se faire absolument pour que ça fonctionne. Il faut que les collègues soient sensibilisés, que les collègues se sentent impliqués dans le processus et qu'ils n'aient pas l'impression qu'on leur vole leur postes. Euh.. par exemple, j'ai

déjà entendu des cas où les collègues disaient que "Oui mais c'est pas juste, tu peux rester chez toi, à rien faire, mais tu viens piquer le poste de quelqu'un d'autre". Mais moi j'ai jamais vécu, mais je sais que ça existe. [00:37:25][81.9]

Suroda: [00:37:37] Et pour vous qu'est-ce qui vous fait vous sentir que vous êtes bien intégrée ? [00:37:44][7.3]

Intervenant: [00:37:53] Me sentir utile. Je dirais plutôt dans le sens que j'apporte une plus value au service. Et je ne suis pas simplement là pour les statistiques. Et pouvoir aider mes collègues sur d'autres projets qui ne sont peut être pas les miens à la base et ça fait plaisir de voir que quand je reçois un "Oh merci pour ton aide, ça m'a été utile!". Voilà, ça, ça fait plaisir. Donc, avoir l'impression de ne pas être là juste pour faire des statistiques, mais d'être là parce qu'on a une formation, une expérience, une expertise et pouvoir apporter quelque chose aux autres et les soutenir quand les autres en ont besoin. Et puis c'est vrai qu'il y a quand même euh... Les personnes handicapées, c'est rare qu'elles tombent malades parce que justement, elles ont envie de prouver qu'elles seront présentes, qu'elles sont motivées. Donc je pense que cette motivation ça peut être stimulant aussi, surtout vis à vis peut être de jeunes collègues qui parfois sont plus mous et ça leur donne un exemple. Et c'est vrai qu'auparavant, des anciens collègues disent aux collègues qui étaient un peu mous, ben euh... "Dis tu te rends compte, regarde [X] tout ce qu'elle fait et toi tu arrives en retard, et elle, elle est à l'heure", "Tu es en bonne santé et tu peux pas faire la même chose" ahah. [00:39:44][111.6]

Suroda: [00:40:07] Ben écoutez, voilà, moi j'ai posé toutes mes questions. Est-ce que vous voulez rajouter quelque chose ? [00:40:12][4.6]

Intervenant: [00:40:18] Non. Mais je pense que le facteur important, c'est l'aspect déplacements mobilité. Et par expérience, en discutant avec d'autres personnes, je sais qu'une personne n'a pas su être prise, parce qu'elle n'avait pas d'accès à son lieu de travail ou parce que c'est trop compliqué. Et ça, je trouve ça vraiment dommage d'être limité à ce niveau là. Et je pense qu'il faut un bon équilibre aussi entre adaptation du poste de travail ou le renfort humain qu'on peut avoir dans certains projets. Il faut aussi que ça n'apporte pas un déséquilibre dans le fonctionnement d'une équipe ou qu'il ne faut pas non plus vouloir intégrer à tout prix. Il faut que ce soit cohérent par rapport aux besoins du service, aux capacités de la personne, etc. [00:41:05][46.7]

Suroda: [00:41:06] Bien sûr. Ben écoutez, merci beaucoup pour votre temps et votre témoignage intéressant. [00:41:13][6.4]

Intervenant: [00:41:36] C'est gentil, merci beaucoup. Bonne soirée.
[00:41:39][2.2]

Suroda: [00:41:39] Bonne soirée. Merci au revoir. [00:41:39][0.0]

[1921.3]

Responsable 1 - 06/07/22

Suroda: [00:00:03] Voilà. Euh..., je vais juste vous donner le contexte et me présenter. Je suis une étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc, concrètement, l'objectif de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Donc, pour atteindre cet objectif, je vous poserais des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer environ 45 minutes, mais c'est possible que cela dépasse un tout petit peu ou que ce soit plus court.
[00:00:50][46.9]

Intervenant: [00:00:50] Pas de soucis. [00:00:51][0.4]

Suroda: [00:00:53] Et de plus, je tiens à vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter en entretien à tout moment. Donc voilà, il y a t-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude ?
[00:01:02][9.3]

Intervenant: [00:01:05] Une première question que j'avais c'est justement j'avais compris que vous travaillez, fin que vous étudiez à l'Université de Namur. Pourquoi avoir choisi l'administration de la Ville de X pour cette étude? [00:01:19][13.4]

Suroda: [00:01:21] J'ai été choisie un peu partout en Belgique et la ville de X m'intéressait parce que c'est quand même une grande ville de Belgique. Du coup, je voulais voir comment était la situation là-bas. Et en fait, ben tout simplement, la Ville de Namur n'a pas répondu à ma requête. [00:01:44][22.4]

Intervenant: [00:01:52] Mais il n'y a pas de souci. [00:01:52][0.6]

Suroda: [00:01:56] Ainsi, avant d'aborder la première question, est-ce que je peux vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude? Et à ce que les informations que vous fournirez soient traitées de manière anonyme? [00:02:04][8.0]

Intervenant: [00:02:05] Oui, certainement. [00:02:06][0.5]

Suroda: [00:02:07] Donc ma première question est, pouvez-vous décrire votre organisation en quelques mots. [00:02:13][6.2]

Intervenant: [00:02:15] Donc. La Ville de X est une administration communale qui englobe euh... et des activités orientées population, comme euh... Aussi bien que des activités d'entretien comme les travaux de voirie, les espaces verts tout en fonction du public, qu'ils soient habitants ou commerçants ou citoyens en visite à la ville, les touristes ou autres. [00:02:42][27.1]

Suroda: [00:02:43] D'accord. Et plus ou moins le nombre d'employés qui englobe l'organisation ? [00:02:47][3.7]

Intervenant: [00:02:48] Alors pour l'administration même, on est à peu près 3800 salariés en peu. Mais à cela s'ajoutent aussi le personnel de l'enseignement organisé par la Ville, même en tant que pouvoir organisateur. Et là, ça représente également à peu près 4000 personnes au total, euh... à peu près 8000 personnes. [00:03:09][20.7]

Suroda: [00:03:11] Et vous avez le nombre plus ou moins de travailleurs qui sont en situation de handicap ? [00:03:16][4.9]

Intervenant: [00:03:18] Les chiffres, fin euh... Il y a une ordonnance régionale qui oblige les administrations communales de faire un reporting tous les deux ans. Moi je évalue à chaque fois par année et donc les chiffres que je sais vous donnez actuellement datent de la situation de juin 2021. Je suis en train de rassembler les informations pour 2022 et donc j'avais ouvert le fichier justement puisque je m'attendais à cette question là. Donc actuellement sur, alors euh... il faut savoir que dans le cadre de l'ordonnance, le personnel enseignant n'est pas compté pour déterminer le taux de personnes en situation de handicap. Apparemment, au niveau de l'ordonnance, on estime que le personnel enseignant, le personnel médical et le personnel de soins sont quand même des métiers spéciaux ou euh... Il est peu probable qu'une personne en situation de handicap soit intégrée. La raison pour laquelle ils sont extraits du nombre total pour déterminer le taux de présence des personnes en situation de handicap dans l'administration. Donc de 8000 personnes que je disais, il y a en équivalents temps plein 3 620,88 personnes qui travaillaient pour la Ville. Et là dedans il y a 82, 59, euh partout 56 équivalents

temps plein personnes en situation de handicap, ce qui représente un taux de 2,28%. [00:04:55][97.3]

Suroda: [00:04:58] Ok, merci. Et quel type d'emploi ou de poste vos collègues en situation de handicap occupent-ils au sein de la Ville ? [00:05:09][11.7]

Intervenant: [00:05:11] C'est très varié. Donc il y a du personnel ouvrier, aide auxiliaire. On les retrouve aussi bien dans l'entretien des établissements scolaires, dans l'entretien des parcs et espaces verts comme dans la propreté publique, c'est à dire les balayeurs de rue ou les convoyeurs de camions. Mais on en retrouve également dans la haute hiérarchie , euh... l'un des managers de ressources humaines de l'instruction publique, en l'occurrence est une personne en situation de handicap. On les retrouve aux guichets comme un guichetier, comme on les retrouve dans d'autres départements de la ville, dans des fonctions administratives. C'est très varié. Mais je ne vous cache pas que. La plupart des personnes, des candidats qui se présentent n'ont pas encore un CESS, un certificat d'enseignement secondaire supérieur. Et donc là, avec l'informatisation des administrations etc, ça devient de plus en plus difficile pour des personnes sans un CESS, euh... d'obtenir une fonction administrative. Mais donc, si on calcule ben, il y a quand même un peu plus que la moitié des personnes en situation de handicap qui se retrouvent dans des fonctions d'ouvrier. [00:06:56][104.9]

Suroda: [00:06:58] D'accord, et ben maintenant on va parler un peu plus de vous. Pouvez-vous décrire votre poste ainsi que vos responsabilités ? [00:07:05][7.4]

Intervenant: [00:07:06] Oui donc moi je travaille à la ville de Bruxelles depuis 1996. J'ai fait des études d'assistante sociale et j'ai été engagé tout d'abord comme assistant social à la population pour la Ville. Ensuite, en 2005, j'ai été muté comme assistant social au département du personnel. A ce moment là encore, le département du personnel, maintenant le département des ressources humaines dans le service social pour les travailleurs. Pour ensuite, en 2009, à recevoir en plus comme mission de coordonner les actions d'intégration des travailleurs en situation de handicap au sein de la Ville. Et depuis 2011, je suis responsable du service social maintenant tout en gardant cette autre fonction de coordinateur qui est maintenue et donc dans cette fonction. Et euh... Dans un premier temps, je dirais de 2009 à 2008, 2012, 2013, j'ai aidé ensemble, avec le cabinet du département des ressources humaines, de mettre une politique d'embauche sur pied au sein de l'administration. Une manière de travailler. Depuis 2012, cette politique est maintenant exécutée par les services normaux et habituels du département des ressources humaines. Et je veille surtout maintenant à l'intégration même des personnes en situation de handicap. Au moment où une personne est

recrutée, on évalue justement s'il y a un accompagnement qui est nécessaire. Et alors moi même ou mes deux collègues assistantes sociales de service social accompagnent la hiérarchie et la personne dans l'intégration dans son processus d'intégration. On prévoit ça certainement pour les personnes qui entrent en service, mais également pour des personnes qui soit au fil de leur carrière, sont confrontées avec un handicap ou des personnes en situation de handicap qui sont là depuis des années et qui pendant des années n'ont pas besoin, n'ont pas eu besoin d'un accompagnement, mais qui, à un certain moment, soit par une mutation ou une promotion ou une évolution au niveau de leur handicap ou de leur poste de travail, ont quand même besoin d'un certain accompagnement. [00:09:33][147.4]

Suroda: [00:09:36] Et pouvez vous qualifier votre organisation comme étant une adepte à promouvoir la diversité ? [00:09:43][6.4]

Intervenant: [00:09:44] Au niveau de la diversité générale, oui, il y a eu depuis, je dirais euh... 2008, certainement une grande volonté de mener plein d'action et de veiller à la diversité, aussi bien dans l'approche du public que dans la gestion de son personnel. Au niveau de la diversité, fin euh... au niveau de la diversité orientée personnes en situation de handicap, là il reste encore beaucoup de préjudice, même après treize ans de travail. Beaucoup de préjudice à écarter pour que ça puisse aller mieux encore. [00:10:28][43.8]

Suroda: [00:10:31] D'accord. Pouvez-vous me donner un exemple de situation ? [00:10:33][2.0]

Intervenant: [00:10:35] Mais justement, un retour des collègues du recrutement, c'est justement que ce n'est pas toujours évident de convaincre un service, un responsable d'un service qui est en manque de personnel, ni de choisir justement un candidat en situation de handicap, s'il est, s'il a les mêmes compétences ou des compétences égales à une personne non-handicapée. Il y a toujours quand même plus de questions, plus d'appréhensions envers ces personnes là que les personnes pas en situation de handicap. Alors notre première réaction là dessus, c'est n'importe quel engagement, de n'importe quelle personne, on n'a jamais de garantie d'une réussite au départ. Il faudra toujours investir et il faudra toujours former. Il faudra toujours être attentif aux besoins de la personne, qu'elle soit oui ou non en situation de handicap. Oui, pour une personne en situation de handicap, c'est important de euh... Par le dialogue avec la personne de euh... Bien savoir et comprendre au départ qu'elles ont des besoins spécifiques pour rechercher des solutions. C'est justement là que l'on peut être un plus. Ou qu'on peut faire appel à des services externes sans aucun problème, pour qu'on puisse éviter des blocages à ce niveau là. Mais c'est un dialogue continu. C'est encore un point d'attention continue lors des recrutements. [00:12:09][94.6]

Suroda: [00:12:13] D'accord. Et pensez-vous avoir une connaissance suffisante de la situation de handicap de vos employés?
[00:12:21][8.1]

Intervenant: [00:12:26] Je dirais oui et non. Tout dépend un peu de euh... La phase du processus d'acceptation que la personne en situation de handicap se trouve elle-même au moment où cette personne a bien accepté le handicap et surtout les conséquences de l'handicap. Une fois qu'on décrit bien la fonction et le poste de travail, l'environnement de travail, cette personne va être une très bonne source d'information au niveau d'éventuels aménagements ou intentions lors de son intégration. Euh... non au moment où la personne n'a pas une très bonne vision sur la fonction vers laquelle elle va euh... Des personnes en situation de handicap sont en règle générale très motivées lors des entretiens d'embauche, prêt aussi à accepter tout parce que, voilà le travail, ce n'est pas évident pour eux, alors on ne doit pas être trop difficile, alors on est moins, euh... comment dire, moins vigilant au point d'attention pour soi-même également, et donc moins disposé à pouvoir librement en parler. Mais c'est là l'information dont on a besoin pour assurer dès le départ que les conditions idéales soient créées. [00:13:44][77.9]

Suroda: [00:13:48] Et pour vos employés qui ont un handicap, euh...vous connaissez un peu leur situation, leur handicap ?
[00:13:57][9.6]

Intervenant: [00:14:01] Euh... pas de l'ensemble des 86, mais d'une grande partie bien au moment où, ou du fait que je les ai accompagnés lors du processus d'intégration ou qu'il y a eu déjà des demandes où l'on a fait appel à nous, justement pour certains accompagnements de personnes déjà présentes, euh... Demande formulée soit par la personne, soit par sa hiérarchie. [00:14:28][27.0]

Suroda: [00:14:31] D'accord. Et qu'en est-il de vos collègues? Pensez-vous qu'eux, ont une connaissance suffisante de leurs collègues qui sont en situation de handicap? [00:14:38][7.6]

Intervenant: [00:14:40] Ça, ça dépend fort de l'ouverture envers le handicap des collègues, mais également de quel est le besoin de la personne en situation de handicap de communiquer sur son handicap. Je prends un exemple d'une dame, ben lors du recrutement duquel j'étais présent. Elle est bien reconnue en situation de handicap suite à des problèmes assez importants de dos. Mais euh... Un siège ergonomique suffisait comme adaptation. Et donc dès le départ, elle ne voulait pas qu'on communique sur l'aménagement spécifique de la chaise puisqu'elle n'y voyait pas l'utilité envers les collègues. Donc, au départ d'un trajet d'intégration, il n'y a pas eu de communication sur son handicap. On a dû, fin les collègues ont découvert qu'elle avait les compétences et capacités suffisantes et comparables à eux

pour exécuter ces fonctions là. Ce n'est que par après, quand elle se sentait bien dans l'équipe, qu'elle a elle-même choisi de partager justement cet élément là avec ses collègues. Parfois, il faut aussi justement essayer de convaincre les personnes en situation de handicap de, dès le départ, communiquer d'éventuels obstacles ou problèmes qui pourraient, ou euh aménagements qui vont se faire dans le service, pour que les collègues comprennent pourquoi des choses sont mises en place. Je me rappelle d'un recrutement d'une personne malvoyante dans un open space dans un service à guichet, qui disait "Ben écoutez, voilà, une fois que je connais mon chemin, il n'y a pas de souci. Je n'ai aucun problème. Il ne faut pas en discuter. Les gens vont rien voir. Ils ne vont pas constater que j'ai un handicap". Par contre, on devait réaménager tout l'espace de travail pour éviter qu'il y ait des files, pour éviter qu'il y ait des obstacles dans les principaux passages pour elle. Et donc, c'était des demandes que le personnel avait formulées lui-même pour son bien-être, mais qui n'était jamais exécuté. Et soudainement, il y a une nouvelle collègue qui va arriver et on met des choses en place qui n'ont jamais été faites pour le personnel déjà présent. Et maintenant, on vient le faire parce qu'il y a une nouvelle collègue qui arrive. Donc là, on a dû vraiment motiver l'autre personne, la nouvelle personne de communiquer sur son handicap. La mettre à l'aise, que voilà, ça ne voulait pas dire que les collègues allaient avoir des appréhensions. On leur a bien démontré que c'était pour leur propre bien, pour le bien de la nouvelle collègue qui arrivait dans le service. Et assez vite, les collègues ont pu constater que leur nouvelle collègue avait les bonnes compétences pour leur service. [00:17:47][186.4]

Suroda: [00:17:50] Et selon vous, existent-ils des freins, des barrières à employer des personnes qui ont un handicap ? [00:17:58][8.3]

Intervenant: [00:18:05] Du point de vue de l'employeur, pour certains handicaps oui, et je prends maintenant l'exemple de euh... Fin, c'est la faute de la ville. On n'a pas encore atteint le taux légal qui est de 2,5 %, qui est un taux qui existe déjà depuis les années septante. Et pendant tout ce temps-là, notre administration, comme beaucoup d'autres, n'a jamais pu répondre à cette exigence-là. Mais de ce fait, des administrations comme la nôtre, on ne peut pas bénéficier de certaines aides communautaires, comme de l'Aviq, du PHARE ou de la VDAB. La location d'intégration dont peut bénéficier un employeur quand il emploie une personne en situation de handicap et qui, comment dire, compense partiellement le manque de gain économique, comme on le décrit en terme légal. Ben ça non, on ne sait pas en bénéficier jusqu'à présent. Ce qui pose parfois problème pour financer certains aménagements. Alors, je pense concrètement à une situation d'un collègue sourd qui est chez nous. Euh... Alors vous savez comme moi qu'il y a une grande pénurie d'interprète en langue des signes. Pour être. Tout à fait adapté. On devrait pouvoir disposer d'un budget au

niveau de la Ville. On devrait pouvoir disposer d'un budget qui nous permet, à chaque instant ou il y a un besoin de ces personnes, de faire appel à un interprète pour une communication soit avec ses collègues, soit avec sa hiérarchie. De mettre quelqu'un à sa disposition, ce n'est pas prévu actuellement puisque c'est assez onéreux. Un autre exemple est surtout le fait, ou une autre difficulté, c'est surtout le fait que l'idée d'inclusion au niveau de personnes en situation de handicap au sein de l'enseignement est une idée assez récente. Ce qui fait que euh... un grand nombre des candidats qui se présentent n'ont pas encore le CESS et une administration qui évolue a de plus en plus besoin de CESS ou plus. Et donc là, il y a quand même beaucoup de difficultés à trouver justement les candidats nécessaires parmi le groupe de personnes en situation de handicap. Justement parce que si on voit des candidatures de personnes en situation de handicap sans CESS, nous on oriente vers des fonctions d'ouvrier chez nous. On est une assez grande administration, il y aurait en principe toute fonction dans la société qui est présente dans notre administration et on devrait pouvoir engager n'importe qui dans ces fonctions une fois qu'on a ces compétences. Par contre, ça existe toujours. On est toujours lié par les statuts, par des exigences de diplômes et si on ne les rejoint pas, ben à ce moment-là, on ne sait pas accéder à un certain niveau de poste. Et donc on reçoit beaucoup de CV de personnes en situation de handicap demandant un poste administratif mais sans CESS ce poste ne sont pas accessibles et ça c'est quand même des freins en tant qu'employeur, qu'on met en tant qu'employeur pour que des personnes puissent facilement accéder à des fonctions chez nous. [00:21:47][222.2]

Suroda: [00:22:25] D'accord, donc si j'ai bien compris ce sont des freins liés en termes de coûts et de qualification ? [00:22:33][7.3]

Intervenant: [00:22:36] Oui et sans vouloir exagérer l'impact du coût. Mais parfois, ça peut être un frein, oui. [00:22:45][9.4]

Suroda: [00:22:46] Et parlons maintenant un peu des avantages, donc selon-vous existe-t-il des avantages à employer des personnes ayant un handicap ? [00:22:52][5.7]

Intervenant: [00:22:54] Ben déjà c'est des personnes très motivées, très loyales, également à l'employeur. Et parfois dans les équipes, où il y a des personnes en situation de handicap, on constate aussi que on réfléchit de plus en plus sur les procédures utilisées et on interroge une manière de travailler. Depuis des années, on la met en question, et pour améliorer pour l'ensemble de l'équipe certaines procédures. Et au niveau des contacts avec les collègues, ben oui, c'est ressenti comme un problème par certaines personnes malentendantes par exemple, c'est que, pour des handicaps moins visuels ou moins visibles, pardon, assez vite, si la personne présente les bonnes compétences et s'intègre dans l'équipe assez vite, on

dépasse le handicap. Et on pour ainsi dire oublié que la personne présente un certain handicap. Mais ce n'est pas toujours vécu de cette manière là comme une intégration totale par la personne en situation de handicap. Je prends l'exemple d'une personne malentendante, par exemple au départ lors de son intégration, de, comment dire des points d'attention dans la prise de contact, se mettre devant bien articuler, demander son attention de quelle manière quelconque pour parler, euh... Si elle sait lire sur les lèvres, ben à ce moment là, ça se perd au fil du temps. Pourquoi? Parce que. C'est devenu la collègue, comme toute autre collègue. Et c'est une bonne évolution. C'est juste dommage qu'on perd les bonnes habitudes et que ça mène alors la frustration pour la personne en situation de handicap. En fait, une évolution vécue comme positive par les collègues non-handicapés, peut alimenter un sentiment de frustration auprès de la collègue en situation de handicap, puisqu'on perd certains, certaines habitudes instaurées dès le départ, ce ça en fait. [00:25:25][150.9]

Suroda: [00:25:28] Et à votre connaissance, existe-t-il un soutien financier du gouvernement pour les changements ou le développement nécessaire à accueillir adéquatement les personnes en situation de handicap ? [00:25:37][9.1]

Intervenant: [00:25:56] Mais tout à fait. Il y a, dépendant du domicile de la personne, il y a trois services communautaires qui peuvent intervenir, chacun avec ses propres règles. Ça, ça complique un peu les choses pour un employeur. Alors, quand moi j'ai repris, euh quand j'ai pris cette fonction là, il y avait une grande différence entre l'approche de la Communauté flamande et le PHARE et l'AVIQ, parce que le PHARE, j'ai l'impression suit un peu les règles de l'AVIQ, mais les adaptent un peu pour la Région X, mais pour le reste, c'est en grandes lignes les mêmes offres que pour l'AVIQ. Et au départ en Flandre, beaucoup de, euh... D'outils de travail adapté étaient accordés dans le chef, la personne en situation de handicap. Et au niveau de l'AVIQ et du PHARE, dans un premier temps, ça a toujours été par l'employeur. Par exemple, si une personne malvoyante avait besoin d'une TV loupe, ben si c'était une personne qui était domiciliée en Flandre, la TV Loupe, c'était elle qui devait faire la demande. On venait voir le poste de travail et on accordait la TV loupe au nom de la personne. Ce qui voulait dire aussi au moment où elle partait de l'employeur vers un autre employeur, elle pouvait prendre cette TV loupe avec elle, puisqu'elle était accordée dans ces états d'aide. Cette politique n'a été reprise par l'AVIQ et le PHARE que si je ne me trompe pas, il y a un, deux ou trois ans. Avant, c'était vraiment des outils de travail qui étaient demandés, achetés par l'employeur avec l'aide financière de ces instances là, mais qui, au moment où la personne quittait, donnait l'obligation à l'employeur de recruter une personne avec un même handicap pour que ces outils reste utiles. Or, même pour les handicaps visuels, pas tout handicap est similaire. Il y a beaucoup de différences et les outils qui sont mis à disposition,

un outil n'est pas nécessairement le bon outil pour la deuxième personne qui vient après. Et donc, ça demande quand même des efforts à un employeur de rester informé sur ces évolutions législatives au niveau de ses aides et de, euh... d'obtenir de la personne les bonnes informations au niveau des outils dont elle a besoin. Au niveau de la Communauté française, je n'ai pas connaissance d'une base de données d'outils catalogués par type de handicap qui permet ou qui faciliterait à un employeur de rechercher avec la personne même d'éventuelles adaptations. Aussi dans un entretien de recrutement où une personne qui est confrontée à un handicap tout au long de sa carrière, si on demande à la personne même ce dont elle a besoin, elle-même n'a pas toujours connaissance de l'ensemble des outils dont elle pourrait bénéficier. Et ça, c'est vraiment un travail qui prend du temps. Un travail qui nécessite de pouvoir faire appel à des instances avec une certaine expertise. Mais là aussi, on n'a pas toujours un service vers qui on peut s'orienter. Pour les personnes, euh... Les personnes malvoyantes et aveugles, il y a la Ligue Braille qui est encore une association fédérale, si je peux me permettre. Qu'on soit néerlandophones ou francophones, ils ont un centre de connaissance qui rassemble tous les outils possibles sur le marché, qui pourrait aider. Ce n'est pas le cas pour, par exemple, les personnes malentendantes ou sourdes, où il y a beaucoup plus de services d'accompagnement, mais aucun qui regroupe tous les outils d'aide possible. Et donc ça, c'est des choses qui euh... demande un investissement tant parfois de l'employeur et de la personne en situation de handicap pour rechercher les bons outils.
[00:30:15][259.1]

Suroda: [00:30:19] D'accord, et est-ce que la Ville est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne comme externe? [00:30:29][9.7]

Intervenant: [00:30:32] Alors quand on pose cette question là, on assume, on dit facilement oui, euh... parce que, par exemple, dans toutes les annonces de postes vacants, on indique que voilà les personnes en situation de handicap peuvent poser leur candidature, qu'on a organisé un circuit de candidature libre pour personnes en situation de handicap également. Tout ça est bien vrai, mais c'est parfois l'unique moyen de communication qu'on utilise vers l'extérieur pour dire qu'on est ouvert à ça. Au sein de la ville même envers notre propre personnel, dans le passé et dans les publications internes, on a déjà fait des témoignages de personnes en situation de handicap ou de leurs dirigeants, de leurs responsables, dans le cadre de sensibilisation. Et là, actuellement, on est en train d'élaborer de nouveau, une nouvelle campagne de sensibilisation envers notre personnel. Euh... dans la communication générale au niveau des égalité des chances, oui, il y a une communication qui est faite, mais la plupart du temps, ça reste limité à des affiches, des messages publics qui sont donnés. Je ne crois pas, à ma connaissance, que de tels

témoignages de collègues n'ont jamais été mis, ne fût-ce que par exemple sur le site web pour témoigner. Dans l'onglet de "Venez, travaillez à la Ville de Bruxelles" ce serait bien d'avoir par exemple de tels témoignages aussi de personnes en situation de handicap. [00:32:13][100.9]

Suroda: [00:32:16] Donc on peut dire qu'il y a une sensibilisation qui se fait de manière interne, mais au niveau externe, c'est euh... [00:32:21][5.3]

Intervenant: [00:32:23] C'est assez limité, oui. Clairement, là on parle de la politique HR, parce que il y a beaucoup de communication faite par une autre cellule envers la population qui est l'inclusion de personnes en situation de handicap dans la vie quotidienne et dans la vie de la commune. Ça, c'est une tout autre communication qui est faite. C'est menée par le service de la participation, de la Maison de la participation chez nous, qui veille justement à ce que dans la conception de nouvelles rues etc, il y a suffisamment d'attention et qui communique énormément là-dessus suffisamment de communication et d'attention pour les personnes en situation de handicap. Mais au niveau de la politique RH, là c'est plutôt limité. Et vers l'extérieur, oui. [00:33:21][58.4]

Suroda: [00:33:23] Mais justement, parlant de cette politique RH, si on parlait du recrutement. Donc à quelle fréquence l'organisation attire et recrute activement les personnes ayant un handicap, donc y compris des emplois, apprentissage, stages, etc. ? [00:33:39][15.7]

Intervenant: [00:33:41] C'est en continu. Quand il y a des candidatures qui entrent avec les compétences qu'on recherche, on a l'habitude de proposer des contrats d'adaptation professionnelle. Et si la personne, avec ses expériences et dans l'entretien est convaincante, on passe même pas par le CAP, on passe par un recrutement direct. Mais c'est en continu. Oui. [00:34:11][29.7]

Suroda: [00:34:12] D'accord. Et comment jugez vous l'accessibilité du processus de recrutement dans la Ville de Bruxelles? [00:34:20][7.7]

Intervenant: [00:34:26] Non, je n'ai pas bien compris, je crois. [00:34:27][1.2]

Suroda: [00:34:28] Je demandais comment jugez vous l'accessibilité du processus de recrutement? [00:34:32][3.4]

Intervenant: [00:34:39] Comment on le rend accessible ? Euh... et bien de plusieurs manières. Tout d'abord, on n'attend plus uniquement de cv écrits, mais on peut également postuler par le site web, donc il ne faut plus écrire manuellement, on peut le faire également par le site. On demande aux personnes en situation de handicap de décrire certains besoins et quand dans un CV une personne au niveau du service

recrutement constate que la personne pourrait être une candidature très intéressante mais qui a un manque d'information pour une certaine procédure de recrutement, d'examens ou de tests qui devrait être faite, elle prend contact préalablement avec la personne justement pour connaître les éventuelles adaptations à faire au niveau de temps, au niveau de recrutement qui peut se faire avec en présence d'autres personnes, ou est ce que c'est vraiment nécessaire que la personne soit isolée pour pouvoir faire les tests. Est ce qu'elle a besoin d'être accompagnée d'un service externe ou pas, et on regarde déjà pour les éventuels postes, s'il y a des aménagements à prévoir. [00:35:51][72.1]

Suroda: [00:35:52] Donc pour vous le processus de recrutement est assez inclusif et accessible? [00:35:57][4.4]

Intervenant: [00:35:58] On essaie au moins de le rendre au plus, le plus inclusif possible. Oui. [00:36:02][3.7]

Suroda: [00:36:03] D'accord. Et comment déterminez-vous le fait qu'une personne ayant un handicap peut être un potentiel candidat? Donc quels critères prenez-vous en compte ? [00:36:13][9.9]

Intervenant: [00:36:16] Alors pour chaque fonction, la Ville a une description de fonctions qui reprend les compétences requises pour cette fonction. Compétences requises de manière minimale et les cv sont évalués là dessus. Le fait qu'une personne renseigne qu'elle est reconnue en situation de handicap ne vise juste à ce que dans le processus de recrutement et au départ du processus de recrutement, on prête attention aux éventuels besoins d'aménagements. Pour le reste, on se fie dans le cv surtout au niveau des compétences et on essaye de faire le match entre les deux. [00:36:59][42.6]

Suroda: [00:37:00] D'accord. Et existe t-il un quelconque système ou pratique d'entraide permettant d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding des arrivants ayant un handicap? [00:37:11][11.2]

Intervenant: [00:37:28] Oui, oui, un système de parrainage. On est en train de le mettre en place, mais pour l'ensemble du personnel de nouveau. Euh... Pour le reste, chaque personne qui entre en service à la Ville passe par une période d'intégration avec des entretiens d'intégration réguliers organisés pendant une période de six mois et pendant ces six mois spécifiquement pour les personnes en situation de handicap, c'est moi qui accompagne ce processus qui accompagne le responsable service et la personne en situation de handicap tout au long de ce processus. [00:38:09][41.0]

Suroda: [00:38:12] Ok. [00:38:12][0.0]

Intervenant: [00:38:13] J'ai deux assistantes sociales qui sont intégrées là-dedans aussi, dans ce processus. [00:38:20][6.6]

Suroda: [00:38:21] Donc, de manière générale il n'est pas tellement différent que pour les autres employés ? [00:38:28][7.2]

Intervenant: [00:38:29] Si ce n'est qu'au niveau de l'handicap, on fait appel à nous, oui. Pour le reste, le processus d'intégration pour les personnes non-handicapées, c'est vraiment un processus entre la personne, la cellule où il travaille et le responsable de cette cellule. Par exemple, au mois d'avril, il y a une personne qui rentre nouvellement dans une équipe de aux espaces verts, l'entretien d'un cimetière. Euh... Cette personne avait déjà fait des courtes périodes de stage dans ce lieu, mais où ces tâches, puisque c'était un stage, étaient limitées au balayage des allées. Ici, il a été recruté pour être un auxiliaire ouvrier auprès des espaces verts et donc on lui demande beaucoup plus de technique vers la taille et tout autre technique d'horticulture à appliquer dans le cimetière. Aussi, la manutention de certaines machines. Cette personne présente un handicap visuel et les chefs étaient très contents de lui en tant que stagiaire et ici, ils se posaient la question : "Oui mais, est-ce qu'on peut lui confier certaines machines? Et à notre étonnement, on vient d'apprendre qu'il est malvoyant, mais on sait qu'il roule en voiture. Comment est ce qu'on peut?". Et là, c'est notre rôle justement d'intervenir et d'être présent pour les dirigeants, pour répondre à leurs questions et pour essayer justement de maintenir ou d'ouvrir le dialogue avec la personne en situation de handicap pour que certaines questionnements qui semblent normal dans la tête d'une personne non-handicapée, ben qu'on leur dit ben voilà, si c'est une nouvelle personne qui rentre dans votre équipe, vous allez voir si elle sait bien manipuler une machine. Si vous faites la même chose, ce n'est pas parce que vous savez maintenant que la personne est malvoyante, que soudainement, ça doit poser des problèmes. Et donc, c'est là qu'on aide à surmonter certains aprioris et de mettre en confiance la hiérarchie, une équipe pour que le processus d'intégration puisse réussir. Mais pour certaines personnes, c'est pas nous qui le font. Là, on fait appel à des services externes. Pour mener cet accompagnement. [00:41:09][160.5]

Suroda: [00:41:28] Et comment les employés qui ont un handicap acquièrent-ils des compétences? [00:41:30][2.2]

Intervenant: [00:41:32] Mais c'est soit par formation déjà ou autrement, pour beaucoup de fonctions à la Ville, même avec un diplôme universitaire, il y a quand même tout un processus de formation qui doit se mettre en place. Et là également, on l'applique pour les personnes en situation de handicap. Tout en veillant à ce que, avant que le processus de formation commence, ces personnes disposent des aménagements nécessaires. On a malheureusement déjà, une fois vécu une situation ou une mutation, s'était faite interne dans un département, d'une cellule à une autre, sans qu'on soit au courant. En fait, ce processus de mutation a échoué. Pourquoi? Parce que les

dirigeants, les nouveaux dirigeants, n'étaient plus contents du tout des compétences que démontrait la personne malvoyante qui venait d'intégrer leur service, parce que on avait omis de déménager, d'installer les logiciels, les outils nécessaires à sa formation et à son fonctionnement dans le service, dans les deux premiers mois de son intégration dans le nouveau service. Donc, on la formait avec les outils habituels du service, mais pour la personne, ça voulait dire qu'elle ne savait pas du tout relire quoi que ce soit sur les outils qu'on mettait à sa disposition. Et donc la formation a échoué. Et tout le monde était déçu. Fin, la hiérarchie était déçue dans les compétences de la personne et la personne était déçue du fait que l'on ne l'avait pas appréciée, à juste titre dans les compétences recherchées pour cette fonction. [00:43:27][115.1]

Suroda: [00:43:33] D'accord. Et comment la Ville permet aux employés en situation de handicap de mieux faire leur travail ? Donc, existe-t-il un encadrement, un accompagnement sur le lieu de travail? [00:43:43][10.0]

Intervenant: [00:43:45] Oui, il existe. C'est mon service qui l'offre au moment où il y a un besoin qui est formulé. De nouveau, soit par la personne en situation de handicap ou par son responsable. Pendant tout un temps et se peut, une fois que le processus d'intégration terminé, que tout un temps tout se passe bien dans un service où il n'y a aucun besoin d'accompagnement autre que par le responsable du service. Mais à des moments pointus, ben à ce moment là, on fait appel à nous pour assurer cet accompagnement là ou pour faire appel à des services d'accompagnement. Alors on a eu une personne avec un diagnostic d'autisme qui était magasinier et qui, pour lui, voulait participer à un examen de promotion vers une fonction administrative. Euh... sa hiérarchie était tout à fait contre puisqu' elle ne croyait pas que ce personne pouvait réussir. Et alors, il serait de nouveau déçu, ça mènerait à des absences, etc. Ben on a accompagné cette personne dans son processus de promotion. L'accompagnement jusqu'à l'examen a été assuré par moi. Par après, puisqu'il avait réussi, des questions étaient soulevées, "Oui, mais il a maintenant réussi un examen de promotion, mais dans quelle fonction est-ce qu'on va le mettre? Où est-ce qu'on peut le mettre ? Allez dites, qu'est-ce qu'on va faire avec lui?". Et donc là, on a fait appel à un service externe pour aider à déterminer les compétences administratives de la personne et de rechercher, en fonction de leur évaluation, un poste adapté. C'est ce qu'on a alors trouvé au service des archives chez nous ou actuellement, une fois l'intégration, le processus d'intégration dans ces nouvelles fonctions terminée avec une grande réussite et satisfaction des deux côtés, aussi bien de la personne en situation de handicap que son nouveau responsable de service. Ben voilà maintenant, depuis trois ans, même avec toute la période Covid, il n'y a plus eu de besoin d'accompagnement autre que par son responsable d'équipe. [00:46:14][148.3]

Suroda: [00:46:17] Et, si j'ai bien compris, comme expliqué tout à l'heure, il existe des quelconques ajustements, donc des possibilités de quelconques ajustements basés sur les besoins d'une personne en situation de handicap, et euh... Le procédé enfaite c'est qu'ils viennent vers vous, c'est bien ça ? [00:46:29][12.1]

Intervenant: [00:46:37] Alors oui, que la demande est formulée vers nous oui, oui. [00:46:41][4.0]

Suroda: [00:46:43] Et quel type d'ajustement peut-il y avoir ? [00:46:45][2.4]

Intervenant: [00:46:49] Mais ça peut être des ajustements matériels, comme les exemples les plus faciles c'est pour les personnes malvoyantes, les TV loupe ou des logiciels d'agrandissement, où là, il faut à chaque fois, bien veiller que tous les programmes dont la personne doit se servir dans sa fonction puissent être agrandis justement par ces logiciels, parce que parfois pour des programmes créés en interne, ça pose parfois problème et là, il faut trouver des solutions avec la cellule IT. Pour le personnel malentendant ou sourd, parfois, c'est un aménagement ou une réorganisation des tâches au sein d'une cellule. On vient encore d'une époque et actuellement encore, où chacun à son poste de téléphone, ben voilà pour certaines personnes, on a dû convaincre un responsable de service et ses collègues qu'il fallait répartir le travail d'une manière que ces personnes malentendantes ne devait pas répondre au téléphone. Mais qu'elle prenait d'autres travaux des collègues, pas toujours les travaux agréables non plus, puisque ça doit rester équitable pour tous. Mais qui palliait au manque de répondre au téléphone. Voilà, ça, c'est des négociations qui doivent avoir lieu. Il y a des aménagements qui sont faits au niveau d'éventuels examens. Si une personne veut participer à un examen, on va évaluer en fonction de son handicap si elle a besoin, soit de plus de temps, soit d'un autre milieu, de faire l'examen. Je reprends l'exemple de la personne avec de l'autisme, où pour l'examen en présence d'une centaine de personnes faisant l'examen, le même examen, ben lui on la autorisé à faire cet examen avec un observateur neutre de l'équipe, mais dans un local privé à lui seul. Euh... donc la personne en situation de handicap pour voir quels sont ses besoins, après avoir pris connaissance parfois par une visite sur les lieux de l'environnement de travail, de la fiche de fonction et des tâches qu'elle devra accomplir. Maintenant, des adaptations, si elles sont amenées, ne sont jamais figées jusqu'à la fin de la carrière. On regardera en fonction de l'évolution des besoins, en fonction de l'évolution de la santé de la personne et également en fonction de l'évolution des tâches dans les services, si des adaptations doivent être faites. Par contre, ce qui parfois pose problème dans l'intégration de certains aménagements informatiques, c'est maintenant que ces outils là sont accordés dans le chef de l'intéressé, il y a deux éléments qui pourraient poser problème, c'est

la compatibilité avec les systèmes informatiques gérés par le gestionnaire du parc informatique de la ville, ici, en l'occurrence. Un deuxième souci se pose au niveau de la responsabilité en cas d'un problème pour ces outils-là. Euh... On a vécu à un certain moment une situation, où une personne malvoyante disposait d'appareillages adaptés et d'outils informatiques adaptés où à un certain moment, il y a une partie du plafond qui, suite à une fuite d'eau, s'effondre. Et voilà, il y a un problème au niveau de l'alimentation électrique de ces outils informatiques. Problème qui coûte 150 €. OK, mais voilà, la première approche de l'employeur a été: "Oui mais c'est votre matériel, ce n'est pas du matériel de la ville, donc c'est à vous de payer". Ce n'est pas de réflexion que je soutiens. Puisque que pour moi, c'est des outils de travail, oui, mis à disposition de la personne par une instance tierce, mais qui, en principe, au moment où il y a un accident ou un incident tels qu'un plafond qui s'effondre, ben c'est quand même l'employeur qui est responsable de l'environnement de travail dans lequel la personne a ses outils de travail. Donc pour moi, il était évident qu'une assurance ou que l'employeur devait porter ces frais-là. Ça prit quand même un temps avant que l'employeur a pu être convaincu de cette situation. Alors, au niveau de l'octroi, il n'y a aucune assurance qui est prévue. Même l'instance d'octroi, que ce soit le Phare, la VDAB ou l'Aviq ne prévoit pas d'assurance en cas d'incident. Et l'employeur, apparemment, ne le fait pas, s'il ne le fait pas pour d'autres risques non plus. [00:55:13][504.2]

Suroda: [00:55:17] D'accord. Et comment jugez-vous l'équilibre entre les performances et le salaire des employés qui ont un handicap ? [00:55:26][8.4]

Intervenant: [00:55:32] Ben en fait chez nous il n'y a pas de différence faite entre une personne en situation de handicap qui travaille à temps plein perçoit le même salaire qu'un collègue non-handicapé dans la même fonction. Donc, le salaire est lié à la fonction, même au grade qu'on occupe par le diplôme. Euh...Tous les assistants administratifs, qu'on soit guichetier au comptoir ou qu'on soit assistants administratifs dans le département des ressources humaines, a le même barème qui est appliqué. Donc là, il n'y a aucune différence qui est faite. [00:56:17][44.5]

Suroda: [00:56:18] Très bien. Et est-ce que l'organisation propose des formations dans le but de sensibiliser à la situation des personnes ayant un handicap ? [00:56:26][8.1]

Intervenant: [00:56:27] On le propose, c'est prévu encore dans le catalogue des formations. Par contre, c'est des formations qui sont très rarement sollicitées. Alors on a mis cette formation en place au début du plan d'intégration de personnes en situation de handicap pour sensibiliser l'ensemble de la hiérarchie. Il y a eu une quinzaine de séances qui ont été organisées, visant à sensibiliser la ligne

hiérarchique, du secrétaire communal aux responsables de service à tous les niveaux. Mais à partir de là, au-delà des quinze séances, c'est une sensibilisation et une séance de sensibilisation qui est accessible par inscription libre. Et depuis, il n'y a donc plus eu de séances organisées puisqu'il y avait plus de demandes initiées par les personnes. [00:57:26][58.7]

Suroda: [00:57:27] Ok, donc les formations ne sont pas obligatoires ? [00:57:29][2.0]

Intervenant: [00:57:31] Celles-ci ne sont pas obligatoires. [00:57:32][0.9]

Suroda: [00:57:33] D'accord. Et elles sont proposées pour qui? [00:57:35][1.2]

Intervenant: [00:57:37] Elles sont à la disposition de n'importe qui. Ça peut être un ensemble de collègues qui travaillent avec des personnes en situation de handicap, qui s'inscrivent pour mieux comprendre. Euh... Ça peut être de nouveau des chefs de service. Une fois qu'on a un groupe de huit personnes, on peut organiser cette sensibilisation. [00:57:56][19.0]

Suroda: [00:57:58] Et il y a une fréquence fixe où ces formations sont proposées ou c'est de manière en fonction de la demande ? [00:58:03][4.6]

Intervenant: [00:58:05] Actuellement, c'est encore en fonction de la demande. [00:58:06][1.7]

Suroda: [00:58:09] Et comment l'organisation maintient-elle un environnement de travail adapté au handicap ? [00:58:16][6.7]

Intervenant: [00:58:24] Malheureusement, ce n'est pas encore quelque chose qui rentre dans toutes les réflexions. Il faut savoir que, pour donner un exemple, en principe au mois de novembre, on déménage vers un tout nouveau centre administratif au centre ville qui est une toute nouvelle construction. Donc, on pourrait s'imaginer que dès la conception de ce bâtiment, on réfléchit à l'accessibilité en général pour les personnes à mobilité réduite, mais plus généralement aussi pour les personnes en situation de handicap. Alors c'est un projet qui a été entamé, je crois, en 2018. Euh... À un certain moment, on m'a consulté tout de même pour savoir qui étaient les personnes en situation de handicap impacté par le déménagement vers ce nouveau bâtiment et qu'est-ce qui devait être prévu. Alors, il y a plein de nouveaux systèmes qui vont être mis en place, le flexdesk, le clean desk et tout ça. Ce qui voudrait dire une grande flexibilité du personnel. On n'a plus un bureau fixe, on n'a plus une place fixe. Sauf exception faite pour les personnes qui ont du matériel adapté, où c'est vraiment impossible de chaque soir le déplacer, le mettre

dans un locker pour le récupérer le lendemain, certainement pour les personnes avec une déficience visuelle, ceux-là ont vraiment besoin d'outils adaptés qui ont un certain poids. Donc là, ça a été géré. Mais ce qui, ce dont on n'a pas tenu compte, par exemple, c'est que j'avais suggéré, pour moi ce n'est pas un coût important, de prévoir, étant donné qu'on a quand même un certain nombre de personnes malentendants et sourds présents dans le bâtiment, de prévoir pour l'alarme, en plus des sirènes, également des alarmes lumineuses. Euh... apparemment, cette idée là n'a pas été retenue pour l'ensemble du bâtiment et on est en train maintenant de euh... À la dernière minute, mettre en place des espaces où des collègues avec une déficience auditive seront présents, de prévoir là l'alarme visuelle tout de même, mais pas dans l'ensemble du bâtiment. Et ça, je le déplore un peu, je trouve ça trop fort dommage de ne pas avoir pris cette occasion là pour prévoir ces aménagements là dans l'ensemble du bâtiment. Puisque voilà, ça veut dire aussi qu'on estime qu'une personne malentendante ne se déplacera guère dans ce bâtiment, si on prévoit uniquement cette alarme lumineuse à la hauteur de son bureau, ben on estime qu'il ne va pas se déplacer, ce qui est quand même bizarre. Donc oui, bien qu'on est occupé depuis 2009, qu'on veut vraiment mener une politique d'inclusion ou d'intégration des personnes en situation de handicap, même dans la pratique qu'on constate régulièrement encore que ce n'est pas un réflexe normal d'en tenir compte.
[01:01:43][199.0]

Suroda: [01:01:46] Et pouvez vous décrire les sessions d'évaluation ? Est-ce que les employés en situation de handicap ont-ils un quelconque rôle à jouer dans la détermination de leurs objectifs ?
[01:01:56][10.4]

Intervenant: [01:02:00] Il faut savoir qu'à la Ville, une procédure d'évaluation en bonne et due forme existe depuis 2007. Là, il y a une toute nouvelle procédure qui a été mise en place et donc cette procédure prévoit une durée d'évaluation de deux ans. Et au départ de chaque période de deux ans, il y a un entretien de planification où, euh... en principe lors de cet entretien de planification et dans les entretiens de fonctionnement par après, la personne a des possibilités de négocier les objectifs avec son responsable où justement, voilà si le responsable détermine des objectifs, de demander de tenir compte de certains obstacles pour réaliser cet objectif là et de voir avec le responsable ou avec moi de comment franchir ces obstacles.
[01:02:58][57.8]

Suroda: [01:03:03] Est-ce la même procédure pour les employés n'ayant pas de handicap ? [01:03:03][0.3]

Intervenant: [01:03:10] C'est la même procédure, puisqu'on part de nouveau pour cette évaluation de la même fiche de fonction. Maintenant la même fiche de fonction décrit les compétences, les tâches aussi,

mais dans des postes de travail, des personnes handicapées, où il y a eu une adaptation des tâches et donc, la répartition des tâches dans une équipe, on en tient compte naturellement dans cette procédure d'évaluation aussi de ne pas évaluer les fonctions qu'on ne demande pas de faire à cette personne là. [01:03:41][30.6]

Suroda: [01:03:44] Et comment les employés qui ont un handicap peuvent évoluer au sein de la ville ? Donc existe t-il des possibilités d'évolution de carrière ? [01:03:53][8.9]

Intervenant: [01:03:54] Euh... Il n'y a pas de possibilité spécifique. J'entends par là, comme ils sont considérés comme toute autre personne au sein de la ville et donc tous les examens, toutes les mutations ou les promotions est accessible à l'ensemble du personnel, pour autant qu'on rassemble les conditions. Et j'entends par là, pour passer par exemple du niveau B bachelier vers une fonction universitaire, cette possibilité existe toujours par des examens de promotion et un stage de promotion par après. La condition générique est trois ans d'ancienneté dans son grade, donc la personne en situation de handicap de niveau C ne pourra y accéder. Mais ça n'a rien à voir avec son handicap, ça a tout à voir avec le fait qu'elle n'occupe pas encore une fonction de niveau B. C'est les règles générales qui sont observées. Au moment où elle s'inscrit, on demande, dans le formulaire d'inscription, s'il s'agit d'une personne reconnue en situation de handicap et on demande de prendre contact avec le service de sélection pour voir comment se déroulera l'examen et quelles sont les obligations nécessaires à faire. Euh... Tantôt je parlais de l'exemple d'un ouvrier magasinier qui avait participé à un examen d'assistant administratif de niveau C, donc ouvrier magasinier c'est niveau D. Il passait l'examen de promotion vers le niveau C, CESS, on a regardé avec le service externe et avec la personne quelles étaient les conditions idéales à créer pour que la personne puisse participer à l'examen et ayant réussi l'examen, on a fait appel à ce service externe justement pour retrouver au sein de la Ville, la fonction à laquelle cette personne était plus apte à prendre une fonction de niveau C. [01:06:04][130.6]

Suroda: [01:06:13] D'accord. Selon vous, les employés et managers au sein de votre organisation sont-ils suffisamment sensibles ou avertis et compréhensifs vis-à-vis de leurs collègues en situation de handicap ? [01:06:30][16.3]

Intervenant: [01:06:32] Pour les services où des personnes en situation de handicap sont présents, feront équipe avec d'autres personnes certainement, sans aucun doute. Je dirais même qu'au départ, les responsables de service sont très vigilants, plus vigilants que pour une autre personne, ont plus de questions et demandent plus de temps d'être rassurés. Mais une fois rassurés justement, on découvre les compétences de la personne, on voit ce qu'elle peut apporter aux

services et aux collègues. Et donc là, oui, il y a vraiment une approche très positive des responsables. Cela reste comme je disais au début, ça reste toujours difficile pour les responsables qui n'ont pas encore l'expérience de travailler avec des personnes en situation de handicap, de les convaincre d'au moins tenter et à ça de plus en plus, on essaye de d'utiliser comme outil pour les convaincre, des contrats d'adaptation professionnelle, mais euh... L'inconvénient actuellement, c'est que c'est un contrat de formation. Ce qui veut dire que ça ne peut pas pallier à un besoin urgent de personnel dans un service. Et c'est là qu'il faut parfois un peu négocier avec les responsables de service d'accepter tout de même une personne en contrat d'adaptation professionnelle, sachant que ce service a encore d'autres besoins de personnel. [01:08:10][98.5]

Suroda: [01:08:14] Et selon vous, comment décririez-vous le niveau d'adaptation au travail des employés qui ont un handicap? [01:08:21][7.3]

Intervenant: [01:08:32] Pour les personnes que j'ai suivi et que je suis actuellement, ils conviennent à 100 %. Pour moi, une fois qu'on tient compte et qu'on a su mettre en place les adaptations dont les personnes ont besoin, ils conviennent effectivement à 100 % et ils apprécient fort les efforts faits par les collègues, par les, par leur chef de service, par la ville en tant l'administration pour qu'ils puissent avoir ce travail. Parfois, et comme l'exemple de la personne qui a passé ce trajet de promotion, parfois même la réussite d'un tel projet, ils le mettent en dehors de, c'est à dire, ben "J'ai réussi cette promesse grâce à", et on énumère tout sauf l'effort que la personne même a faite. Je crois que la plupart, et comme pour tout engagement, il y a des engagements qui réussissent. Il y a des engagements qui ne réussissent pas. Qu'on soit en situation de handicap ou pas, c'est pour tout un engagement, on n'a aucune garantie de réussite au départ. [01:09:48][76.0]

Suroda: [01:09:51] Et pensez-vous qu'ils disposent du nécessaire afin de développer leur plein potentiel? [01:09:55][4.2]

Intervenant: [01:09:59] Question difficile à répondre à la place d'autres personnes ahah. Euh... Je crois que même s'ils ne disposent pas directement, tout dépend un peu du niveau de la volonté de vouloir partager les obstacles rencontrés, pour pouvoir évoluer dans ses compétences. Vous avez eu contact avec l'une de mes collègues directes, qui est également une personne en situation de handicap. Ben là, c'est une personne qui est très ouverte à la communication, sur ce qui se passe, sur ce qu'elle ressent. Et donc, ça permet aussi de l'aider à évoluer. Une personne plus fermée, ce sera plus difficile de savoir ce dont elle a besoin pour pouvoir évoluer. Mais à nouveau, ce n'est pas lié à un handicap. On rencontre dans la vie de tous les jours, avec d'autres personnes également. Si une personne se sent en

sécurité, qu'elle veut débattre et communiquer sur ses besoins, on peut l'aider. Mais elle doit d'abord être rassurée qu'on en abusera pas, des informations qu'elle vous donne. [01:11:28][88.6]

Suroda: [01:11:29] D'accord. Et pensez-vous que les employés qui ont un handicap se sentent intégrés au sein de l'équipe et de l'organisation? [01:11:44][15.4]

Intervenant: [01:11:48] Alors je dirais en général oui. Avec les personnes avec qui j'ai régulièrement des contacts, oui, c'est des personnes très remerciant, c'est comme ça ? Mais on n'est pas à l'abri d'expériences négatives dans une équipe non plus. Il y a eu des personnes en situation de handicap qui, assez vite après leur embauche chez nous, ont demandé une mutation ou même décidé de faire un tout autre projet professionnel parce qu'ils se sentaient pas acceptés dans l'équipe ou ils se trouvaient. Soit c'était parce que les collègues avaient des réactions déplacées, et donc là, on a agi en fonction, fin par la hiérarchie, justement pour rectifier le tir. Mais parfois les situations avaient eu déjà tellement un impact sur la personne en situation de handicap qu'un futur professionnel pour elle n'était plus possible au sein de la ville de son point de vue. Ce qui a amené alors à ce qu'elle présente sa démission. Une autre expérience moins positive qu'on a eue, c'est qu'une personne malvoyante était engagée dans un service de courrier, qu'assez vite elle avait comme information de sa hiérarchie, qu'elle avait fait preuve de beaucoup plus d'autres compétences et que dans un futur proche, il veillait à ce qu'elle puisse évoluer. Par après, ça a prit quand même 2 ans, sans plus d'informations sur les possibilités d'évolution et d'invitation de sa hiérarchie, puisqu'elle était en attente de la demande et que la personne, à la fin, a décidé de prendre une toute autre orientation à sa carrière et donc aussi quitter la ville, malheureusement, oui. [01:14:01][132.4]

Suroda: [01:14:08] Et dans quelle mesure pensez-vous que leur singularité, leurs compétences et leur personnalité sont reconnues et transformées en forces? [01:14:16][7.9]

Intervenant: [01:14:19] En général, je crois que ça se fait justement par l'appréciation donnée par les collègues au moment où on se sent bien intégré, au moment où on sent l'appréciation comme tout autre personne, et bien entouré par son chef. [01:14:34][15.3]

Suroda: [01:14:36] Pour vous, quels sont les facteurs pour améliorer l'intégration des employés qui ont un handicap au sein d'une entreprise ? [01:14:44][7.7]

Intervenant: [01:14:48] C'est des managers qui sont sensibilisés, c'est-à-dire qui sont à l'écoute et pas uniquement là pour diriger, mais qui restent à l'écoute tout au long du processus. Et la

sensibilisation implique aussi qu'ils soient informés des outils que l'employeur leur offre pour encadrer les personnes en situation de handicap. D'accepter aussi, à certains moments, une partie tierce à la Ville arrive dans le service pour aider à trouver des solutions. [01:15:25][36.9]

Suroda: [01:15:29] Et selon vous, comment évoluent les pratiques RH destinées aux employés en situation de handicap ? [01:15:40][11.0]

Intervenant: [01:15:43] Je crois que une évolution qu'on doit encore avoir au sein de la Ville, c'est, on fait beaucoup d'efforts au niveau de l'entrée en service et de recrutement de personnes en situation de handicap, car Il y a l'obligation au niveau de l'ordonnance, l'obligation inscrite par le collège dans le programme politique. Par contre, au niveau d'autres procédures qui ont à voir, par exemple avec l'absentéisme, avec les périodes de maladie, avec l'incapacité de travail, depuis à peu près un an maintenant que la Ville a mis en place une procédure de réinsertion. Mais malheureusement, je constate que encore trop régulièrement, trop souvent, des personnes en situation de handicap sont licenciées pour inaptitude physique sans que, je suis à 100 % sûr, qu'on ait essayé de trouver d'autres solutions tenant compte de la situation. Et là, de nouveau, c'est une toute nouvelle procédure où on n'a pas encore le réflexe de, que quand une personne en situation de handicap entre dans un tel trajet de nous impliquer. Mais surtout, nous on est des personnes sources qui pourraient faire appel à des services tierce pour justement aider l'employeur à obtenir un résultat positif dans un processus de réintégration après une période de maladie. Ça, c'est vraiment encore en chantier. [01:17:32][108.9]

Suroda: [01:17:35] Et pour vous, que pourrait être fait pour améliorer la situation des personnes qui ont un handicap soit au travail, mais aussi dans d'autres aspects, dans d'autres domaines? [01:17:45][9.9]

Intervenant: [01:17:51] Au niveau du travail chez nous, l'une des demandes auxquelles on n'a pas encore trouvé de réponse estimée juste en tant qu'employeur, c'est le statut du personnel, les congés annuels etc tout ça est réglé par des règlements qui sont d'application pour tout le monde. Dans les règlements de congé, un parent d'un enfant en situation de handicap, un travailleur parent d'un enfant en situation de handicap, reçoit sept jours de congé supplémentaires puisqu'on tient compte du fait que ce parent doit parfois plus s'absenter pour cet enfant suite à l'handicap. Une telle chose n'est pas prévue pour nos collègues en situation de handicap. Et donc là parfois, des personnes dont le handicap nécessite un suivi médical, ben sont en demande et là, on n'a pas encore trouvé de réponse. Plus généralement, je crois que c'est vraiment dans toute nouvelle procédure, dans toute nouvelle conception, dès le départ, impliquer le handicap. Impliquer la réflexion sur l'accès et de ne pas viser un seul handicap. Je

reprends l'exemple de notre bâtiment, ben je suis sûr qu'il sera maintenant enfin adapté aux PMR, mais ça ne veut pas dire que tout sera prévu pour les personnes présentant un autre handicap. Qu'il soit visuel, qu'il soit auditif. Il n'y aura plus de problèmes à entrer dans le bâtiment en chaise roulante parce que tout ça a été conçu, réfléchi et pensé. Mais dans d'autres cas, dans d'autres situations, on n'y a pas pensé. Et ça, c'est vraiment encore un travail que je crois et que j'entends aussi puisque je participe aussi au conseil d'avis pour le conseil communal de personnes en situation de handicap, c'est une demande répétitive qui revient régulièrement justement, de personnes en situation de handicap qui s'étonnent toujours de la décision ou de certaines décisions d'aménagements qui sont faits sans tenir compte, ne fût ce qu'une réflexion minimale sur leur situation et l'impact qu'un tel d'aménagements peut avoir pour eux. [01:20:38][167.1]

Suroda: [01:20:43] Bien. Mais du coup, voilà, c'est ici que se clôture l'entretien. Merci d'avoir répondu à toutes mes questions, ainsi que de votre temps malgré les problèmes techniques. Avez-vous quelque chose d'autre à rajouter ? [01:20:52][8.9]

Intervenant: [01:20:52] Non, et pas de souci. Et merci pour votre compréhension. [01:20:52][0.0]

[4463.4]

Responsable 2 - 07/07/22

Suroda: [00:00:00] Ok... Euh Alors aussi je vais aussi vous mettre vite fait une petite mise en contexte. Comme ça, vous savez de quoi on va parler aujourd'hui. En fait, actuellement je suis ici étudiante en Sciences de Gestion à l'Université de Namur et pour ma thèse de Master, en fait je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Et donc concrètement ici, le but de cette étude est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Et donc pour atteindre cet objectif, je poserai des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation et ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. Ici, l'entretien devrait durer environ 45 minutes. C'est possible que cela soit un tout petit peu plus. Ça

dépendra en fonction de vos réponses aussi et donc voilà, de plus, je tiens à vous informer que vous êtes libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment. [00:01:09][68.8]

Intervenant: [00:01:10] D'accord, alors peut être avant toute chose, (rires) j'ai besoin d'une petite précision.. euh.. au sens où je me demande concrètement donc vos questions, elles vont, J'ai bien compris le thème sur le quoi elles allaient porter quand même. Par contre, je me pose la question de savoir si vous m'interrogez en tant qu'agent de l'organisation X. Et donc si vos questions portent sur la politique RH de l'organisation X en tant qu'employeur? Ou est ce qu'elles portent sur la vision de l'organisation X, la vision que, moi, je peux avoir par rapport, on va dire, aux politiques RH en général et à la politique de soutien vers et dans l'emploi que le gouvernement Wallon et l'organisation X qui en est son bras armé sont censés favoriser etc au niveau du marché de l'emploi en général, ce qui à mon sens est complètement différent. [00:02:06][55.5]

Suroda: [00:02:08] Mais en fait, je vous interroge ici en tant que, euh.. vraiment une personne qui connaît les politiques RH, on va dire au sein de l'organisme de l'organisation X en elle-même on va dire. [00:02:19][11.1]

Intervenant: [00:02:21] Donc, donc lorsque l'organisation X est employeur et en liage dans son...euh OK. [00:02:31][10.1]

Suroda: [00:02:32] Oui, oui pas de soucis. [00:02:32][0.5]

Intervenant: [00:04:06] Et c'est pour être sûre de répondre à vos attentes par rapport à la thèse. [00:04:10][4.2]

Suroda: [00:04:11] Mais oui, mais c'est gentil, merci beaucoup pour vos détails. Mais donc ici, avant aussi de poser la première question est ce que je peux demander si vous consentez à faire partie de cette étude et à ce que les informations que vous fournirez soient traitées de manière anonyme?

Intervenant: Oui.

Suroda: Voilà est ce que vous pouvez ici décrire votre organisation en quelques mots en termes de missions, de valeurs, nombre d'employés, nombre de travailleurs en situation de handicap? [00:04:38][27.6]

Intervenant: [00:04:41] D'accord, ok donc. l'organisation X est un organisme d'intérêt public de la Région wallonne qui est né dans la foulée de la sixième réforme de l'État qui au départ comporte trois branches: une branche handicap, une branche santé, une branche famille. Les branches santé et famille sont ici clairement la sixième réforme de l'État, la branche handicap, elle a repris les compétences de la WIP. Donc en six ans de temps, on a doublé notre effectif, on est passé de 400 travailleurs plus ou moins du temps de la WIP a

aujourd'hui 800 et donc des... Des transferts importants mais aussi des engagements. Alors, bah comme je vous l'ai dit tout à l'heure, on est un organisme d'intérêt publique de la Région Wallonne soumis à cette obligation d'emploi de travailleurs en situation de handicap et dont rien que parce que j'imagine que ma ligne hiérarchique est un bon petit soldat, ait envie de respecter les prescrits du Code wallon de la fonction publique, l'obligation d'emploi de travailleurs en situation de handicap est respectée au niveau de l'organisation X. Ça, c'est pour le côté tout à fait formel. Deux pourcent et demie de travailleurs en situation de handicap qui sont imposés à tous les organismes publics de la Région wallonne. l'organisation X le respecte, remplit son obligation mais va bien au-delà, au sens où, mais là, je pense que je vais rentrer dans la technicité aujourd'hui. Donc qu'est ce que c'est qu'être un travailleur en situation de handicap? Est ce que c'est posséder une reconnaissance officielle par un organisme X, Y ou Z? Personnellement, je ne le pense pas. Je pense que, à l'instar de ce qu'on met en évidence dans les enquêtes sur les forces de travail, des choses comme ça, je pense que toute personne qui, à un moment donné de son existence, que ce soit dès la naissance, voire même avant, jusqu'à la mort ou en cours de carrière, éventuellement en raison d'une problématique de santé, se trouve limitée dans l'exercice de ses activités de la vie quotidienne et pourquoi pas ses activités professionnelles. De par un environnement qui n'est pas suffisamment adapté, pour lequel les aménagements dits raisonnables, les aménagements sont moins satisfaisants et génèrent des obstacles se trouvent en situation de handicap. Donc effectivement, à l'organisation X qu'il y a un nombre relativement important de personnes qui sont dans le cas, je pense qu'on à mon avis, au moins six, sept ou huit pourcent, en tout cas de personnes qui formulent des demandes, expriment des besoins en terme d'obtention, en vue d'obtenir les aménagements nécessaires pour pouvoir faire leur job de manière la plus efficace possible en étant attentifs à leur état de santé, à une déficience physique, mentale, sensorielle, psychique éventuelle . [00:07:39][178.0]

Suroda: [00:07:42] D'accord super, merci. Et de quel type d'emplois, de postes les collègues en situation de handicap occupent-ils au sein de notre organisation de manière générale ? [00:07:50][7.1]

Intervenant: [00:07:52] Je n'identifie pas de poste spécifique qui leur serait réservé. J'ai envie de dire, mais c'est une vision peut être un peu idéaliste que tous postes sont ouverts. Et donc soit les personnes postulent se présentent répondant à un appel à candidatures, alors soit elles se présentent en tant que personnes en situation de handicap parce qu'elles expriment déjà des demandes pour l'aménagement de la procédure de recrutement, donc plus de temps ou du matériel adapté, etc ou alors c'est en cours de carrière que les personnes deviennent hélas malades ou en situation de handicap. Et donc j'aurais envie de dire dans tout type de fonction..... . Idem pour

l'encadrement, mais à tous les niveaux A, B, C, D. On ne peut pas dire qu'on visualise des niches ou il y a plus ou moins de travailleurs en situation de handicap en fonction d'un niveau de qualification, en fonction d'un type de poste, en fonction d'une fonction. Ils ont l'impression que ce soit le cas. [00:08:55][63.3]

Suroda: [00:08:57] Et enfin, pouvez-vous décrire votre poste ainsi que vos responsabilités en quelques mots ? [00:09:03][6.2]

Intervenant: [00:09:04] Oui, d'accord. Donc moi, je travaille au niveau de la branche du handicap, donc une des trois citées tout à l'heure. Et dans cette branche du handicap, je travaille dans une direction qui s'appelle la Direction de l'inclusion sociale et professionnelle, qui a notamment en charge la mise en œuvre de la politique du gouvernement Wallon qui favorise l'inclusion professionnelle des personnes, des travailleurs en situation de handicap sur le marché de l'emploi. Et donc je ne sais pas si la réponse vous suffit ou s'il faut mettre un peu plus. [00:09:36][32.4]

Suroda: [00:09:37] Allez-y, Allez-y. [00:09:38][1.0]

Intervenant: [00:09:38] Ah oui, donc la fonction consiste à la fois, mêle à la fois des aspects plus liés à des conceptions politiques, à des, à l'écriture de projets. On conçoit le travail un peu plus proactif, plus lié à l'avenir et à la vision de l'organisme et à côté de ça, un volet important qui est lié à la mise en œuvre de ces politiques avec notamment la gestion des aides à l'emploi et du travail au quotidien des agents en intégration professionnelle basés dans les sept bureaux régionaux de l'organisation X dans l'idée de créer au sein de ces sept bureaux régionaux, ce qu'on appelle le 'pool emploi'-constitué de médecins psychologues, de conseillers en orientation, d'agents en intégration professionnelle qui peuvent être des acteurs qui peuvent fournir du conseil, qui peuvent se rendre en entreprise, se rendre auprès d'opérateurs de formation pour conseiller au mieux dans le choix des adaptations, dans le choix des aménagements et bah peut être aussi informer la ligne hiérarchique, les collègues quand c'est nécessaire pour que l'intégration se passe au mieux quoi. Et avec aussi un volet gestion des aides financières, soit pour réduire le coût salarial et ou financer les aménagements, donc les surcoûts liés à l'achat de matériel spécifique et adapté. [00:11:10][91.9]

Suroda: [00:11:12] D'accord, et maintenant parlez-moi de votre ressenti. Donc pouvez-vous qualifier l'organisation X comme étant une adepte à promouvoir la diversité ? [00:11:21][9.0]

Intervenant: [00:11:25] Oui, mais sans doute de manière partielle et encore un peu trop frileuse. (Rires) L'organisation X pourrait faire mieux, voilà. [00:11:37][11.7]

Suroda: [00:11:39] Mais vous pouvez donner des exemples, par exemple, ou alors même des recommandations que vous pourriez faire à

l'organisation X pour que justement elle fasse mieux? .
[00:11:47][8.4]

Intervenant: [00:11:49] Notamment en termes d'information du personnel et de l'ensemble des agents. Je pense qu'on pourrait être nettement plus proactif en... en facilitant l'accès à l'information. Allez, je pense pour le premier exemple qui me vient à l'esprit je pense par rapport au personnel, en fonction d'aller, d'informer le personnel par exemple, des opportunités et des possibilités qu'ils ont à être interpellés en cas de besoin ou de solliciter le médecin du travail. Le service externe de prévention après une période d'incapacité pour imaginer un retour au travail dans des conditions plus adaptées à l'état de santé. Voilà, je trouve que l'information par rapport à des dispositifs de soutien etc n'est pas optimale. Ou alors de par ma fonction et parce qu'honnêtement, j'avoue aussi que j'ai un rôle dans l'organisation au niveau concertation au niveau syndical qui m'amène à formuler ce genre de recommandations. Donc voilà, on ne peut pas dire que l'organisation X soit fermée, non. Quand ces propositions sont émises, il y a une certaine ouverture. Voilà, il faut insister, il faut relancer, ça ne se fait pas naturellement. [00:13:10][80.8]

Suroda: [00:13:11] Et pensez-vous avoir une connaissance suffisante de la situation de handicap de vos collègues? [00:13:20][8.4]

Intervenant: [00:13:23] Bah, je n'en sais rien. J'imagine que non, parce que bah euh vous savez comme moi, il y a sans doute beaucoup plus de situations de handicap et de handicap ou la déficience est invisible, Euh des gens qui sans doute sont frileux, d'autres peut-être pas, et s'exprimer ou exprimer des besoins. J'imagine que l'organisation X n'échappe pas ou que les travailleurs de l'organisation X n'échappent pas à ce qu'on constate et qu'on lit partout en ce domaine-là. Je suppose qu'il doit y avoir des collègues qui ne sont peut-être pas complètement rassurés à l'idée de parler de leur état de santé et à faire appel sans doute qu'un peu comme partout, les gens se demandent ce qu'on fera de l'information, est ce qu'ils ne seront pas stigmatisés, ne seront pas celui qui, en cas de restriction dans le personnel, sera peut-être le premier à être sur la touche ? Sans doute. Ça, ça, ça doit arriver. Maintenant, très honnêtement, au quotidien, je n'entends pas ce genre de.. et heureusement d'ailleurs de craintes, c'est pas exprimé ou en tout cas relativement rarement. Ou alors, et maintenant par rapport aux personnes qui se présentent comme en situation de handicap et dont le handicap est visible et qui expriment de besoin parce qu'on peut avoir un handicap visible et ne pas se considérer comme en situation de handicap. Ceux-là n'ont pas l'air de trop se plaindre, mais voilà ce serait peut-être intéressant de les interroger sur de quoi avez-vous besoin ? De plus, de mieux, de différent. En tous cas et je rebondis là-dessus. Dans le cas de l'obligation d'emploi qui est à vérifier sur le code de la fonction publique qui l'impose. Donc on vérifie si l'organisation X, en tant qu'employeur, respecte son obligation tous

les deux ans. C'est ce que je préconisais puisque je signe de par ma casquette professionnelle. C'est assez comique d'ailleurs. En fait, si vous voulez, c'est moi qui suis chargé tous les deux ans d'établir un état des lieux. Mais donc, je les établis pour le Service public de Wallonie et pour tous les hôpitaux de la Région wallonne, y compris pour mon propre employeur, ce qui est tout à fait fou. Donc voilà et donc à cette occasion là, ce que je préconise là et ailleurs, c'est d'associer. Il faut à un moment donné, établir un relevé statistique. Mais donc, ce que je préconise, c'est aussi d'assortir cet exercice qui est très statistique, très très impersonnel, etc d'une action un peu proactive, d'aller au contact du personnel en les invitant peut être, d'une part en expliquant le contexte dans lequel cette information et ce questionnement est fait pour justement éviter que les gens se disent on s'intéresse à ma santé, est ce que c'est pas justement pour me virer si je dis que ce n'est pas bien? je caricature, mais voilà. Donc je dis que ç'est peut être l'occasion aussi d'aller vers le personnel pour d'un expliquer que cette obligation, mais aussi et surtout pour dire ou bien la ligne hiérarchique de l'organisation X peut être attentive et est intéressée et désireuse de faire ce qu'il faut en termes de bien-être au travail, en termes d'écoute des besoins et des demandes des agents, en termes d'obtention d'aménagements et de choses comme ça. Et donc, j'avais créé il y a quelques années un petit formulaire qui semble toujours être utilisé aujourd'hui ou les gens, bah moyennant le fait de leur garantir la confidentialité des informations qui leur remettent, moyennant le fait de s'adresser à plusieurs personnes dans la hiérarchie, donc le conseiller en prévention interne, le responsable RH, le responsable direct, à la personne que eux ils estimerait être la plus à l'écoute et la plus à même d'être celle qui qui entendra leur demande. Et donc, c'est l'occasion de signaler et d'exprimer des besoins en termes d'aménagement des conditions de travail. Voilà.
[00:17:28][245.2]s

Suroda: [00:17:29] Et selon vous, existe-t-il des avantages à employer des personnes qui ont un handicap? [00:17:34][4.9]

Intervenant: [00:17:37] Alors je ne vous cacherai pas honnêtement que je me pose exactement ce genre de questions et je me pose ce genre de questions en terme d'outils de communication, d'outil de sensibilisation, d'outil de persuasion vis à vis de tous les employeurs avec lesquels je travaille en disant, est ce que c'est un bon argument de vente que de promouvoir et de mettre en avant le fait que employer des personnes en situation de handicap est utile et intéressant à toutes. Je vous avoue que c'est des questions que je me pose tous les jours et pour lesquelles, oui, je pense avoir des petits éléments de réponse. Mais je ne crois pas que ce soit un argument de vente. Je pense qu'il faut mettre en avant les compétences des personnes avant tout. Et si l'exercice ou la mise en place ou l'accomplissement de leurs compétences devaient poser un souci parce

que l'environnement est inadapté, parce que requis, il y a des choses à faire sur le plan de l'organisation du travail, sur le plan du matériel, des outils, etc. Alors réfléchissons à comment rendre cet environnement adapté. Je ne crois pas trop aux... aux argumentaires qui disent en et j'en connais et j'en ai dans mes mallettes etc qui disent: « Attention Monsieur l'employeur, engagez un travailleur handicapé, vous verrez, ça va vous apporter plein de choses, » mais ça rapportera peut être tout autant ou je suis pas sûr que ça rapportera nécessairement plus. Alors oui, il y a des argumentaires qui disent qu'un travailleur handicapé est sans doute plus tenace, plus présent, plus fiable, etc. Moi je crois que c'est une question de personne. Voilà. Mais mettons en avant les compétences des personnes qui hélas ont aussi des soucis de santé et avant tout leurs compétences avant leurs soucis de santé. [00:19:30][113.1]

Suroda: [00:19:31] Et bah justement la question un peu inverse du coup. Est-ce que, pour vous, existent-ils des freins, est-ce que vous percevez des freins ou des barrières à employer des personnes qui ont un handicap ? [00:19:41][10.0]

Intervenant: [00:19:43] Alors ça c'est autre chose. Je pensais que vous alliez dire est ce que vous percevez des freins dans l'emploi ou dans l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap? Ça, je vous aurais répondu hélas, oui et beaucoup trop. Les préjugés, le coût des aménagements, le manque d'information par rapport à l'offre de services de l'organisation X, mais pas que. On le voit tous les jours. Les politiques au niveau fédéral, Ministre X et d'autres qui aujourd'hui relance des dé-réglementations sur la réintégration des travailleurs en incapacité. Tout ça montre aujourd'hui que tout n'est pas fait. Les dispositifs sont, sont insuffisants, insatisfaisants et que pour faire en sorte de réduire le nombre de travailleurs en incapacité, les ramener au boulot, leur donner du boulot, adapté etc. Vous voulez répéter votre question ? [00:20:44][61.5]

Suroda: [00:20:45] Existe-t-il des désavantages dans le cas d'employer des personnes qui ont un handicap ? [00:20:51][6.1]

Intervenant: [00:20:51] J'aurais envie de dire dans l'absolu, bah non. Non, à partir du moment où on peut réfléchir ensemble avec la personne, avec des services tels que l'organisation X, avec des services de médecine du travail, avec des mutuelles, avec un réseau relativement large et étoffé et que des leviers, des aides, du conseil et tout ça peut être mis en place. Alors évidemment, la question se posera quand on aura activé tout ça et qu'on ne sera pas arrivés à une situation satisfaisante pour toutes les parties et avant tout pour le travailleur lui-même. Alors là, on pourra hélas devoir conclure que bah oui, il y aura des désavantages ou il y aura des freins, mais surtout pas en tant que a priori ou de se dire bah d'office oui. Engager un handicapé ou avoir un travailleur en situation de handicap

dans son personnel, c'est plus lourd, c'est plus contraignant, bah non. [00:21:57][65.2]

Suroda: [00:22:00] Est-ce que l'organisation est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne comme externe? [00:22:08][7.9]

Intervenant: [00:22:10] Mais donc euh... Par exemple, dans le cadre de ses offres d'emploi, ce qu'on a préconisé de faire, c'était d'assortir systématiquement toutes les offres d'emploi que l'organisation X édite pour ses propres engagements, de l'accompagner, d'accompagner le descriptif de fonctions de ce qu'on appelle chez nous une grille d'aptitudes. Donc, au regard de toutes les tâches essentielles qui constituent la fonction à pourvoir, on décrit... on décrit toutes les aptitudes sur le plan physique, sensoriel, parfois psychique, aussi relationnelles, qui constituent des incontournables de un pour permettre aux personnes qui postulent d'avoir une vision la plus concrète possible du job auquel il postule et de le faire à bon escient, mais aussi peut être de les amener justement à exprimer des demandes en termes d'aménagement en disant bah tiens, pour cette fonction, on me dit qu'il va falloir porter, je sais pas moi, je dis n'importe quoi hein, il va falloir porter des charges de 25 kilos. Moi j'ai un problème de dos et j'ai une mobilité relativement limitée qui fait que 25 kilos, ça risque d'être compliqué. Par contre, je sais que si on me fournit un, je dis n'importe quoi, un chariot, un outil, un engin de levage, j'y arriverai. Bah, je vais peut-être dire vous attendez 25 kilos ; sachez que moi, aujourd'hui, là tout de suite, 25 kilos, ça va être compliqué. Mais sachez que si vous me donnez un petit, bah il n'y aura aucun souci. Je pourrai faire le job que vous attendez. Donc, aujourd'hui, dans les offres d'emploi de l'organisation X, il y a systématiquement une grille de ce type-là qui est jointe. Il y a aussi systématiquement le renvoi vers une personne de contact auprès de laquelle on peut exprimer des demandes d'aménagement, la procédure de sélection. Voilà, c'est des petites choses mais je pense que ça peut, c'est que ça peut contribuer. Et ça donne peut être en tout cas une vision et une impression aux gens qui postulent qu'il y a une certaine ouverture au niveau de l'organisation X par rapport au handicap et par rapport aux aménagements. [00:24:24][133.3]

Suroda: [00:24:26] Et elle fait aussi beaucoup de campagnes de sensibilisation vers les autres entreprises c'est ça, les entreprises privées? [00:24:31][5.4]

Intervenant: [00:24:32] Oui, mais donc ça, on le fait non pas en tant que l'organisation X employeur, on le fait en tant que l'organisation X chargé de mettre en place la politique du gouvernement wallon. Et c'est là où je rejoins ma question de départ qui est est ce que vous vous adressez à un agent lambda? Est ce que vous vous adressez à la ligne hiérarchique de l'organisation X ou est-ce que vous vous

adressez à l'agent de la ville qui est chargé de travailler à l'emploi des personnes en situation de handicap ? Et selon la casquette qu'on met, les réponses seront différentes. Une vraie campagne de sensibilisation pour tous les employeurs publics, même belges. On va dire oui, on en fait, on en a d'ailleurs dès qu'on passe des conventions de marché avec des ASBL dont le job, c'est de faire de la sensibilisation ou en tout cas de démystification, sensibilisation. On a quelqu'un, moi j'ai quelqu'un dans mon équipe, dont c'est le job d'organiser de la sensibilisation en entreprises. [00:25:26][53.6]

Suroda: [00:25:27] Et ici, à quelle fréquence l'organisation X attire et recrute activement des personnes ayant un handicap soit y compris les emplois, les apprentissages, les stages, etc.. ? [00:25:38][10.4]

Intervenant: [00:25:40] Donc par rapport à son propre personnel?

Suroda : Oui.

Intervenant: Bah, Écoutez ça, je n'en sais rien, je n'en sais rien pour une simple et bonne raison. Vous savez comme moi que 80 pourcents des handicaps sont invisibles et qu'il y a sans doute autant de personnes qui ne disent pas, lorsqu'elles sont engagées et recrutées, qu'elles sont en situation de handicap. On est hélas dans un peu pour plusieurs raisons de un si le handicap n'existe pas. Si la situation de santé ne semble pas poser de soucis au candidat qui postule, ni à la personne qui va lui faire passer les tests d'admission, etc., à la limite, on aura envie de dire pourquoi le dire ? Maintenant, il y a toujours un revers à ce genre de médaille. C'est que bah tôt ou tard, s'il peut y avoir un souci à faire le job pour lequel on est engagé en raison d'une déficience quelconque, je suis de celles qui pensent qu'il vaut mieux en parler le plus vite possible. Évidemment, en sachant ce qu'on doit mettre en avant et pas en avant, en sachant comment on le dit et à qui on le dit et surtout ce qu'on met en parallèle. En gros, c'est dit. Incompétence mais, en fait, on me l'a déjà dit hein. J'ai plein de compétences, neuf dixième de ma fonction, je l'honorerai à merveille. Il y a peut être de petites choses pour lesquelles, avec un minimum d'aide, voilà, les choses pourraient être réalisées de manière encore plus, plus satisfaisante et plus efficace. Et ces petites choses dont j'aurais besoin bah sachez que voilà je peux vous le proposer parce que je me connais, que je pense savoir de quoi j'aurais besoin et que s'il y a des, il y a des aides, il y a du conseil, il y a des endroits qui peuvent faire en sorte que mes besoins se transforment en besoins, soient rencontrés via une organisation de travail, via du matériel etc. Donc voilà, je ne sais pas oui en termes de nombre de personnes en situation de handicap qui se sont déclarés et qui sont employés, ça on a des chiffres, si vous voulez, je veux bien vous les communiquer. Ceux des états des lieux précédents l'organisation X sont publiques, ils sont sur le site de l'agence. Voilà maintenant de là à dire combien sont identifiés comme ayant clairement une problématique de santé qui leur pose un souci dans leur

boulot mais n'en parlent pas. Ça, je n'ai pas l'info, évidemment, parce que ça reste malgré tout et heureusement, c'est confidentiel.. [00:28:47][187.2]

Suroda: [00:28:48] Pas de soucis et plus tôt vous parliez du processus de recrutement que vous pouvez qualifier du coup d'accessible, c'est ça? [00:28:55][7.5]

Intervenant: [00:28:57] Bah accessible, en tout cas, je peux vous donner quelques exemples qui montrent qu'il y a une ouverture. Euh, je sais, pour avoir déjà discuté avec les conseillers en recrutement de l'organisation X. Que certaines se posent des questions sur la manière de se comporter lorsque, lors d'un jury de sélection, il y a une personne en situation de handicap avec un handicap visible et certain. Je ne sais pas trop. Est ce que je dois parler ou pas de ça? Est ce que je dois me comporter de manière différente avec ce candidat par rapport aux autres? Mine de rien, il y a quand même des interrogations qui existent. Alors est ce que c'est une problématique, une thématique qui fait partie des priorités en terme par exemple, de formation continuée de l'organisation X pour ce personnel, conseiller en recrutement en sélection, je n'en sais rien. J'espère que oui. Je ne sais pas. [00:29:51][54.0]

Suroda: [00:29:55] Pas de soucis, et vous savez, comment on détermine au sein de l'organisation X si une personne qui a un handicap peut être un potentiel candidat? Est ce qu'il y a des critères spécifiques ou ? [00:30:06][10.7]

Intervenant: [00:30:12] Donc normalement dans toute sélection, donc il y a une procédure qui est proposée. Les gens postulent, et donc, reçoivent ou participent à une sélection selon un canevas qui est identique pour tous les candidats. Et donc, si la personne le demande, elle a une procédure qui est adaptée à ses besoins. Voilà. Vous vouliez savoir autre chose ? [00:30:38][26.8]

Suroda: [00:30:39] Non, c'est parfait je vous poserai des questions si je vois que ce n'est pas assez. Du coup, je veux dire, l'employé qui a un handicap tant qu'il a les critères ou les compétences minimum pour le job, il a des chances d'être candidat et d'être pris ? [00:30:56][16.8]

Intervenant: [00:30:58] Oui, j'ose espérer, je pense quand même. Oui, tout n'est pas parfait à l'organisation X, mais ça, je pense au moins que ça ne fonctionne pas trop mal. Si les compétences attendues dans le cadre d'une sélection sont réunies et évidemment si la personne est, allez, on va dire est classée dans la sélection comme la première. Il n'est pas de recruter avant tout, même si quelque part l'obligation d'emploi a un certain moment elle laissait penser ça. C'était qu'à compétences égales on engageait des personnes en situation de handicap. Il y a vraiment clairement cette idée-là. À compétences égales, le travailleur en situation de handicap ou le candidat en

situation de handicap reconnu est privilégié. C'est la fameuse discrimination positive. C'est pour rétablir un certain équilibre. Ça c'est des choses dont j'ai déjà discuté régulièrement avec, UNIA par exemple. En raison de ce déficit ou de ce taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap inférieur à celui de la population normale, on considère qu'il est admis en Belgique de à compétences égales, et dans un classement pour deux personnes qui retiendraient les mêmes résultats, on privilégiait ou on donnerait un avantage à la personne en situation de handicap. [00:32:28][89.5]

Suroda: [00:32:30] Est-ce qu'ici à l'organisation X, il existe un système de pratique d'entraide ou de parrainage qui permettrait d'apporter un soutien lors de l'arrivée d'un nouvel employé qui a un handicap? [00:32:42][11.5]

Intervenant: [00:32:47] Euh oui, mais j'ai envie de dire que ce système est valable pour tout nouvel agent. On appelle ça actuellement un navigateur. Donc en gros, oui, c'est un système de tutorat, de parrainage. Donc chaque nouvel agent à l'organisation X, qu'il soit en situation de handicap ou pas, donc chaque nouveau recruté se voit désigner, attribuer un collègue qui est une sorte de parrain, un tuteur qui facilite l'entrée en fonction et qui est là pour répondre aux questions, en tout cas dans les débuts deux de l'entrée en fonctions pour les six premiers mois. [00:33:34][47.1]

Suroda: [00:33:35] D'accord et comment les nouveaux employés qui ont un handicap acquièrent-ils les compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? [00:33:44][8.8]

Intervenant: [00:33:47] À vrai dire, comme n'importe lequel de leurs collègues. S'il se fait que pour acquérir leurs compétences, ils doivent participer à une formation et, je dis n'importe quoi, le nouvel engagé est malvoyant, la formation se passe sur PC. Il faudra parallèlement soit envisager un écran plus grand ou un matériel adapté. Ou alors imaginez que la formation ne se fasse pas via le canal informatique, mais par un autre biais. C'est les aménagements raisonnables [00:34:18][31.4]

Suroda: [00:34:20] Donc il y a des programmes de formation? [00:34:22][1.9]

Intervenant: [00:34:23] En tout cas, si la question se posait, je pense qu'on devrait aller chercher la réponse en termes de matériel ou en terme de méthodologie utilisée pour que la personne puisse poursuivre la formation pour acquérir les nouvelles compétences requises au même titre que n'importe lequel de ses collègues. Maintenant, ne me demandez pas combien il y a eu de demandes au cours des six derniers mois ou des trois, je n'en sais rien. [00:34:51][27.8]

Suroda: [00:34:52] Pas besoin, merci. Ici comment l'organisation X permet aux employés en situation de handicap de mieux faire leur travail? Donc s'il existe par exemple un encadrement ou un accompagnement, sur le lieu du travail ? [00:35:10][17.8]

Intervenant: [00:35:18] Euh...Je ne perçois pas de procédures très spécifiques et complètement différentes pour eux par rapport aux autres collègues. Ça, c'est une chose. Maintenant, ce que je peux vous dire et c'est là que les casquettes se mélangent, c'est qu'au sein du service où je travaille, où j'ai des collègues qui sont ergonomes par exemple. Mais ils sont ergonomes et engagés pour apporter du conseil et font faire des analyses ergonomiques de postes de travail pour les personnes en situation de handicap reconnues par l'organisation X mais qui travaillent dans d'autres entreprises. Donc, le service RH de l'organisation X à certains moments pour son propre personnel, vient demander du conseil dans notre direction. Et à ces ergonomes-là, en disant bah vous qui avez une certaine expertise en la matière, est ce que vous pouvez la mettre à profit pour les agents de l'organisation X en situation de handicap ? Honnêtement, ce que je n'aime pas, parce que j'en pense. Le message que je renvoie à mes collègues du service RH est de dire qu'en tant qu'employeur comme n'importe quel employeur, il y a deux moyens. Il y a des dispositifs sur lesquels vous devez aller exploiter et on pense à qui, c'est avant tout le service externe de prévention, les conseillers en prévention, ergonomes, etc. Il y a tout un dispositif que vous, en tant qu'employeur, avez à votre disposition, que vous payez, voire que vous devez mettre en place. Le respect des règles du code du bien-être au travail, le fait d'avoir un service interne en prévention, vous devez l'avoir au même titre que n'importe quel employeur. Alors, si jamais ce dispositif ouvert à tout employeur et donc à tout travailleur pose ses limites, alors on peut parce qu'on est un service spécialisé de l'organisation X et où effectivement il y a une expertise reconnue. On peut la mettre à profit aussi pour vous, l'organisation X l'employeur. Voilà. [00:37:29][130.5]

Suroda: [00:37:30] Et donc du coup, tantôt on parlait un peu de certaines possibilités qui existaient, des ajustements en fait pour répondre aux besoins des personnes qui ont un handicap. Vous pouvez juste me dire par exemple, par quel procédé ça se fait au sein de l'organisation ? [00:37:44][13.7]

Intervenant: [00:37:45] Alors le procédé théoriquement proposé à tout travailleur de, à un moment donné, aurait besoin d'une réflexion, d'un soutien, d'une analyse de ses besoins qui devraient déboucher sur la mise en place ou la mise en œuvre d'un aménagement. C'était le service RH et c'est le service interne de prévention et de protection, donc la conseillère en prévention interne qui travaille évidemment en fonction de la situation en relation avec le service externe, avec le médecin du travail, avec le conseiller en prévention ergonomiste du service externe. [00:38:18][33.0]

Suroda: [00:38:20] Et c'est fait de manière proactive, ça ou c'est la personne en situation de handicap qui doit venir faire la demande? [00:38:24][4.3]

Intervenant: [00:38:25] Alors, lors de l'engagement de tout nouveau ou de toute nouvelle recrue dans le cadre du processus d'accueil, le nouvel engagé est vu pendant la première journée ou pendant les deux premières journées par... Il est accueilli d'abord par le service RH. Il est vu aussi par la conseillère en prévention interne. Et puis il est accueilli par la direction, par le service où il va aller prestre. Donc voilà, il y a quand même un axe information lié au bien être, au travail et à la politique de prévention. En tout cas, il y a une rencontre avec. Il y a un accueil fait par le conseil, la conseillère en prévention interne. Donc, c'est notamment à cette occasion que ce genre d'information peut être passée. Alors évidemment, c'est délicat d'aller parler de handicap, de problèmes de santé, de si vous un jour vous avez un accident ou à la limite de donner des informations, des gens qui sont des gens en situation de handicap mais sans que le handicap ne soit visible. C'est délicat. Voilà. Mais je pense effectivement qu'il y a au moins un minimum d'informations qui est donné le premier jour ou les deux premiers. Alors, évidemment, la santé, le handicap, c'est des choses comme on sait tous qui, qui arrivent beaucoup plus souvent en cours de carrière, que sont présents le jour de l'embauche. Et donc c'est ensemble que je rejoins ce que je disais au tout début de notre entretien. C'est de l'info qui doit être régulièrement rafraîchie, entretenue etc. pour que le travailleur au moment où il a besoin et où il est en situation de handicap, en situation de difficulté, n'ait pas trop de difficultés pour savoir à qui s'adresser et comment s'y prendre. Mais si on vous le dit le premier jour de votre carrière et qu'on ne vous le dit plus pendant 20 ans, il y a peu de chances que le jour où vous en aurez besoin, vous sachiez où et comment vous y prendre. Voilà donc de nouveau, il y a certainement plein de choses à faire pour s'améliorer. Mais voilà, dire qu'il n'y a rien, ce serait tout à fait faux. Et donc, je pense qu'il y a quand même déjà pas mal de choses intéressantes. Il y a des bonnes pratiques, oui, mais qui doivent être travaillées et améliorées. [00:40:36][131.0]

Suroda: [00:40:38] Et pour donner quelques exemples pratiques, par exemple, il y a un moyen de faire des horaires flexibles ou du télétravail? [00:40:44][5.4]

Intervenant: [00:40:45] Tout à fait, tout à fait. Donc, par rapport au télétravail, tous les agents qui sont liés par une réglementation régionale donc où le télétravail est autorisé ici et jusque même avant, même avant la pandémie, il y a même avant le Covid. Il y avait une possibilité de faire maximum deux jours par semaine de travail à domicile pour tout agent. Et alors, la nouveauté ici maintenant, c'est de dire que sur accord ou avec une recommandation faite par le médecin du travail, les deux jours minimum ou non, les deux jours maximum

peuvent devenir peuvent être augmentés, mais donc avec l'aval du médecin du travail qui fait le lien entre état de santé et modalités de travail. Donc ça oui. [00:41:38][53.4]

Suroda: [00:41:39] Et comment est déterminé le salaire d'un employé qui est en situation de handicap? [00:41:45][6.1]

Intervenant: [00:41:47] Tout à fait identique. C'est le barème de la Région Wallonne qui s'applique. [00:41:50][3.0]

Suroda: [00:41:53] Et ici, est ce que l'organisation propose des formations dans le but de sensibiliser à la situation des personnes qui ont un handicap de manière interne? [00:42:02][9.8]

Intervenant: [00:42:03] De son personnel? [00:42:03][0.3]

Suroda: [00:42:04] Oui, de son personnel. [00:42:05][0.6]

Intervenant: [00:42:06] Que je pense que ça s'est déjà fait par le passé. Je n'ai pas un souvenir très frais, mais je sais, vous voyez, j'ai 55 ans, je suis à l'organisation X depuis pas mal de temps, donc je sais que ça s'est déjà fait. Je n'ai pas les souvenir que ça se soit fait récemment mais donc je pense qu'on a eu un collègue à un moment donné. Clairement, c'était quelqu'un qui est schizophrène, qui à un moment donné a quand même commencé un peu à avoir des pensées etc. et donc il y a eu une sensibilisation faite par un service de santé mentale, avec l'accord de la personne évidemment. Pour venir un peu expliquer. L'idée, c'était d'expliquer de façon assez simple, sans dramatiser, sans diaboliser et avec évidemment la contribution du travailleur lui-même. Quand c'était possible, évidemment. En gros, pour expliquer certains comportements et peut-être parfois donner des petits conseils sur ce point. Faites ceci plutôt que cela. Ou voilà, pour éviter d'autres clash ou éviter d'agir de façon telle que ça déclencherait et créer des problèmes de comportement. [00:43:23][77.2]

Suroda: [00:43:25] Et des formations comme ça, il y en a plus genre je veux dire, de manière régulière ou peut être une fois tous les ans ou pour les nouveaux employés ? [00:43:30][5.3]

Intervenant: [00:43:31] Non. Je n'ai pas l'impression non. Par contre, mais donc ça ne fait pas partie de la sensibilisation au handicap, mais ça peut aider. Il y a eu l'an dernier, je pense, et je pense que ça devrait se répéter annuellement. C'est de l'information faite par un ergonome du service externe de prévention, notamment sur tout ce qui est aménagement des postes de travail. Voilà, c'est plus dans le cadre du bien-être au travail. Mais c'est de nouveau une occasion donnée aux agents d'aborder ces questions de bien être au travail, d'installation de matériel. Et donc, je dis bien voilà, si le matériel que vous avez à votre disposition à un moment donné vous pose un souci ou devient inutile, difficile à utiliser, sachez que

vous pouvez faire des demandes et on peut réfléchir avec vous à un autre type de matériel qui vous conviendrait. [00:44:38][67.1]

Suroda: [00:44:41] Et c'est seulement pour les employés qui sont en situation de handicap ? [00:44:43][2.5]

Intervenant: [00:44:44] Pour tout le monde, même une information faite par un ergonome du service externe sur les réglages des fauteuils, Comment se positionner? À quelle hauteur placer l'écran? À quelle distance? Mais voilà, on a quand même chez nous une majorité de postes qui sont des postes de bureau. Donc l'équipement de bureau est quand même relativement important. [00:45:07][23.3]

Suroda: [00:45:08] Et si on parlait plus un peu d'utilisation de technologies comme d'infrastructure. Comment aussi l'organisation X, elle, maintient un environnement de travail adapté à l'handicap ou...? [00:45:20][11.1]

Intervenant: [00:45:26] Il y a des ascenseurs dans tous les bâtiments, il y a des parkings réservés aux personnes à mobilité réduite, il y a des sanitaires adaptés donc pour le côté infrastructures, je pense que ça ne pose pas trop de souci. Si maintenant d'ailleurs on a des collègues, on fauteuil etc. Je pense que ce genre de choses, si les demandes devaient être faites, y aurait une attention qui serait portée. Et je vous dis bon bah voilà. Pas de dénivellation ni de différence de niveau très significative. L'infrastructure ça devrait aller. Il y a des endroits où c'est mieux que d'autres. Mais voilà, dire qu'il y a des bureaux, des bâtiments complètement inaccessibles, non. Heureusement ! [00:46:31][64.7]

Suroda: [00:46:33] Et ici les sessions d'évaluation sont-elles les mêmes pour les employés qui ont un handicap et ceux qui n'en ont pas? [00:46:40][7.3]

Intervenant: [00:46:46] Mais donc les sessions d'évaluation, chez nous, on appelle ça les planifications. On a plusieurs types d'entretiens, des entretiens de planification et des entretiens de fonctionnement. Dans un cycle où une année, on fixe des objectifs, l'année suivante, on évalue. Oui, ça c'est, c'est tout à fait identique ici. [00:47:07][20.5]

Suroda: [00:47:08] Est ce que les employés qui sont en situation de handicap, ils ont un quelconque rôle à jouer dans la détermination de leurs objectifs ? [00:47:14][6.7]

Intervenant: [00:47:16] Comme n'importe quel agent. Donc la rencontre se fait dans le cadre d'un entretien entre l'agent qui sera en situation de handicap ou par tout agent et son responsable hiérarchique. [00:47:26][9.7]

Suroda: [00:47:28] Et il existe des possibilités d'évolution de carrière pour les employés qui ont un handicap ? [00:47:32][4.2]

Intervenant: [00:47:34] Identique à tous. [00:47:35][0.6]

Suroda: [00:47:37] Il n'y aurait pas un frein qui existerait?
[00:47:39][2.4]

Intervenant: [00:47:42]. Non. Donc c'est la même réglementation qui s'applique à tout le monde. C'est le code de la fonction publique wallonne. Maintenant, j'espère que non. Mais on n'est évidemment jamais à l'abri un jour d'un collègue qui dit Je n'ai pas eu une promotion ou on a été cinq à postuler pour une promotion, pour un avancement dans la hiérarchie de l'organisation X. Je n'ai pas été le premier. Or, je pense que j'avais plus de compétences à faire valoir que mes quatre autres collègues. Et je pense que c'est mon handicap qui a fait hésiter. Et là, je pense qu'on n'est jamais à l'abri de ça. Mais voilà, il n'y a jamais eu aucune plainte. Ils ont un job. Il n'y a pas eu de plainte pour discrimination de cette nature-là. Non, non. [00:48:40][57.4]

Suroda: [00:48:41] Et pensez-vous que les employés et managers au sein de l'organisation sont suffisamment sensibles, avertis et compréhensifs vis-à-vis de leurs collègues en situation de handicap?
[00:48:51][9.6]

Intervenant: [00:48:53] Dans un absolu, je dirais que non. Voilà, de nouveau parce que sans doute pas suffisamment d'infos, pas suffisamment de sensibilisation. Donc c'est pas donné à aller j'invente. Ce n'est pas donné à quelqu'un qui a un cursus et une qualification. Je prends le truc formel, logique, cartésien du style un économiste, un ingénieur civil etc qui n'a peut être jamais eu dans son cursus scolaire ou universitaire aucune ouverture, aucune info par rapport à la différence, par rapport aux handicap, etc. Je ne suis pas sûr qu'il soit nécessairement bien armé pour accueillir dans son équipe un collègue qui sera en situation de handicap. Alors être en situation de handicap, ça peut concerner des situations complètement différentes entre la personne à mobilité réduite, celui qui a un trouble psychique, celui qui est malvoyant, celui là, oui voilà. Maintenant, à ce que la ligne hiérarchique est formée et sensibilisée à ça a fonctionner de la même façon avec ses collaborateurs en situation de handicap qu'avec les autres. Je pense que non. En tout cas, je ne n'identifie pas dans les propositions et dans les offres de formation, même de formation continue proposées à la ligne hiérarchique de l'agence des choses là dessus, ma connaissance n'existe pas. Et sans doute qu'il y a des failles. [00:50:33][100.6]

Suroda: [00:50:35] Et comment décririez-vous le sentiment d'intégration dans l'équipe et l'organisation de vos collègues qui ont un handicap? [00:50:42][6.8]

Intervenant: [00:50:47] Donc par rapport à ça, je ne peux vous parler que de ceux dont le handicap est visible ou de ceux qui se disent et dont on sait qu'ils sont en situation de handicap. Voilà, j'ai

l'impression que ça se passe plutôt bien. Mais je ne peux pas parler en leur nom, c'est compliqué. Je vous donne un exemple. On a un collègue qui est à mobilité réduite. Utilisateur d'une voiturette, il travaille par exemple au Centre de documentation de l'organisation X. Eh bien, il a contribué, par exemple, à la réalisation d'un petit film qui a mis en avant et qui a fait une sorte de promotion, une sorte d'information à l'extérieur de l'agence, sur le fait que les infrastructures de ce centre de documentation étaient accessibles et adaptées aux personnes à mobilité réduite. Donc, quelque part, c'est aussi un peu utilisé ou... Là, ce sont les compétences de la personne qui ont été mises en avant en tant que "je suis à mobilité réduite, mais je suis bibliothécaire et je suis venu à l'agence. Les locaux seront adaptés et voilà. Moi, je vous conseillerai dans le choix de vos bouquins et donc on n'aurait parfois pas pour certains cas inconnus, la volonté d'utiliser peut-être la déficience, comme dans ce qu'on appelle chez nous une, une "efficience". Donc transformer un peu le handicap ou quelque chose qui au départ nous fait peur pour peut-être donner l'impression que c'est un désavantage quelque part. En fait, ça permet à la personne de mettre en avant, ou plutôt c'est forces, ses atouts, ses compétences humaines. [00:52:45][117.9]

Suroda: [00:52:46] Donc, justement, vous pensez que... [00:52:51][5.5]

Intervenant: [00:52:52] J'allais dire. C'est un cas connu. Il y a un côté de ça plein de cas, qui ne sont peut-être pas exploités ou pour lesquels les gens se morfondent en se disant "Mon Dieu, quand est-ce qu'on va s'intéresser à mon sort ?" Parce que je sais, je sais qu'il y a des gens qui sont dans des trajets de réintégration en ce moment, qui sont en attente d'une proposition de poste adapté, différent de celui qu'ils occupaient jusque-là parce que le service externe de prévention et de protection les a déclarés inapte à leurs anciennes fonctions. Et donc, ils sont là, en attente d'une proposition qui, dans certains cas, tarde à arriver. Donc tout n'est pas optimal et tout n'est pas génial à l'organisation X hein. Non. [00:53:40][48.5]

Suroda: [00:53:42] Et vous pensez que leur singularité, leurs compétences et personnalités sont assez reconnues et transformées en force au sein de l'organisation ? [00:53:48][6.7]

Intervenant: [00:53:50] Ça arrive en tout cas, soit le côté transformer la déficience en efficience. Ça, ça nécessite vraiment d'avoir la volonté de transformer un désavantage en un atout. Maintenant, dire que les personnes, les collègues en situation de handicap ou les collègues qui ont une problématique de santé ont la possibilité d'exprimer, de faire leur job, exprimer leurs compétences comme les autres oui ça je dirais que oui quand même. [00:54:23][32.8]

Suroda: [00:54:24] Mais c'était ma dernière question pour aujourd'hui. Mais juste une autre question comme ça. Mais il y a quand même quelque chose qui manque aussi dès le début, dont l'éducation dans nos universités en fait non ? pour assez sensibiliser. ? [00:54:37][13.2]

Intervenant: [00:54:40] Oui, je pense, je pense et on est beaucoup à le penser. Et ça fait parfois d'ailleurs partie de plan d'action. Donc, comme tous les organismes d'intérêt public, l'organisation X a un contrat de gestion qu'elle passe avec le gouvernement Wallon. Et donc suite à ce contrat de gestion, il y a un plan d'entreprise qui est établi avec des objectifs à atteindre. Dans ces objectifs, il y a notamment pour l'organisation, par rapport aux missions qu'elle doit exercer, il y a notamment le côté information, sensibilisation dans les hautes écoles, dans les universités pour préparer les jeunes qui seront sur le marché de l'emploi ou sur cette ouverture à la diversité tout terrain, aussi bien pour de futures assistantes sociales, que comme on disait des architectes, des ingénieurs. Oui, voilà. Oui bien sûr. Plus le handicap et plus la diversité feront partie du commun et des choses dont on parle dès le plus jeune âge, plus ça semblera naturel, normal et moins la différence sera visible ou sera considérée comme une différence. [00:55:50][70.8]

Suroda: [00:55:52] C'est vrai. [00:55:53][1.0]

Intervenant: [00:55:54] Euh, moi juste une petite chose. Concrètement, vous allez à un moment donné, donc j'imagine, devoir produire une thèse, sortir un travail. Moi je serai franchement intéressée de lire les conclusions en termes de recommandations. [00:56:11][17.8]

Suroda: [00:56:13] C'est super gentil. Bah écoutez, vous n'êtes pas la première à me le dire. Donc du coup, je ne manquerai pas de vous la renvoyer, juste une chose, elle sera en fait rédigée en anglais. Mais je peux vous envoyer des conclusions traduites en français si ça vous intéresse. [00:56:26][13.6]

Intervenant: [00:56:27]Parfait, ok. [00:56:29][1.7]

Suroda: [01:01:43]. Ça va alors. Je vais arrêter l'enregistrement du coup.. [01:01:43][0.0]

Responsable 3 - 26/07/22

Suroda: [00:00:03] Oui, bien sûr, pas de soucis, ne vous inquiétez pas, mais du coup, je vais faire une rapide mise en contexte. Comme ça, vous allez voir de quoi on va parler aujourd'hui. Donc je suis actuellement étudiante en sciences de gestion à l'Université de Namur. Et pour ma thèse de mastère, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de

l'organisation dans laquelle ils travaillent et donc concrètement l'objectif cette étude, c'est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap et donc pour atteindre cet objectif. Je pose quelques questions vis à vis de votre expérience et votre expertise. Et l'entretien devrait durer environ 45 minutes et je tiens aussi à vous informer que vous êtes vraiment libre de répondre ou non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment. [00:01:01][8.8]

Intervenant: [00:01:02] Il n'y a pas de souci. Vous êtes sur Namur, vous pour le moment alors ? [00:01:04][1.9]

Suroda: [00:01:04] Oui, c'est ça. On aborde la première question. Est-ce que je peux vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude et que les informations que vous fournirez soient traitées de manière anonyme. [00:01:41][8.5]

Intervenant: [00:01:43] Moi, que ce soit anonyme ou pas anonyme, ce n'est pas un souci. [00:01:44][0.5]

Suroda: [00:01:48] Ok, super. Mais avant toute chose, si je vous demandais de vous présenter brièvement, mais aussi de présenter ce que vous faites, quel est votre rôle? [00:01:56][8.8]

Intervenant: [00:01:57] Ouais donc moi je suis X. Donc je dois présenter mon âge, ce que j'ai fait, etc ou c'est juste la fonction qui vous intéresse ?

Suroda: [00:02:09] Oui voilà. [00:02:09][0.0]

Intervenant: [00:02:09] Donc, moi, je travaille au niveau de...bon, le fonds communautaire. Donc moi, j'ai commencé à travailler dans l'organisme il y a plus ou moins 30 ans et il y a plus ou moins 20 ans que je suis dans la fonction d'agent d'intégration professionnelle. Un agent d'intégration professionnelle si vous voulez, au niveau de l'organisation X, il y a trois branches. Il y a une branche famille, une branche santé, une branche handicap. Nous, on se situe dans la branche handicap. Dans la branche handicap, il y a sept bureaux régionaux. Je ne sais pas si vous avez vu, si vous savez? Donc, il y a un bureau à Ottignies, Libramont, Mons, Namur, Liège, Charleroi et Dinant. Chaque bureau régional est compétent sur un territoire donné. Dans un bureau régional, il y a ce qu'on appelle des agents aide matérielle pour les aides techniques au niveau de la vie quotidienne, le volet accueil hébergement une équipe pluridisciplinaire et un volet emploi formation. Un agent en intégration professionnelle, il se trouve dans le volet emploi formation et le rôle d'un agent en intégration professionnelle ne va pas être de rechercher de l'emploi pour la personne. Bien évidemment,

à un certain moment, si on rencontre une personne qui est en recherche d'emploi et que dans entre guillemets, notre portefeuille d'employeurs, les employeurs avec qui on a des collaborations, on sait que quelqu'un est à la recherche d'une personne pour travailler. On peut faire le lien entre les deux. Mais en général, notre rôle, c'est quand une personne a contact avec un employeur. C'est activer nos aides à l'emploi pour permettre à la personne d'accéder à l'emploi. Accéder à l'emploi soit via un système. On peut commencer par ce qu'on appelle un stage découverte, découvrir un métier. On peut passer à un volet contrat d'adaptation professionnelle qui est une formation en entreprise, ou la remise à l'emploi de la personne moyennant l'activation de différentes aides qui peuvent aller de l'aménagement du poste de travail à une intervention dans la rémunération de la personne. Voilà donc c'est l'activation des aides et je vois votre petite sourire. C'est très vaste et les aides sont chaque fois différentes. Mais on va dire que dans le cadre d'une mise à l'emploi en tant que tel, c'est l'analyse de situations de travail pour permettre à une personne en situation de handicap d'obtenir les mêmes chances que toute personne de s'intégrer dans le monde du travail. [00:04:35][146.1]

Suroda: [00:04:36] Super. Et ici, vous allez au sein des autres entreprises, c'est ça? Si j'ai bien compris. [00:04:42][6.4]

Intervenant: [00:04:44] Nous, on va dans toutes les entreprises. C'est à dire qu'à partir du moment où un employeur engage une personne en situation de handicap, que ce soit une administration communale, que ce soit le petit boucher du coin ou une grande surface ou une multinationale. Si un employeur engage une personne en situation de handicap, l'employeur a la possibilité d'activer des aides à l'emploi. Mais l'employeur, il peut désigner un tuteur qui, au cours des six premiers mois, va encadrer la personne, la familiariser avec son travail, voir s'il y a des difficultés, voir s'il faut ajuster certaines choses pendant six mois. Et là, il y a une prime et il a trois rapports à nous faire rentrer. Une prime qui correspond à 1.500 € sur six mois pour un temps plein. On peut activer ce qu'on appelle une prime à l'intégration, qui est une prime forfaitaire, ou on intervient à hauteur de 25 pourcent que la personne éprouve, n'éprouve pas des difficultés. Et on a une autre prime qu'on appelle la prime de compensation, qui est une prime où on va regarder quel travail fait une personne, quelles sont ces difficultés et quelles sont les mesures que prend l'employeur? Exemple: une personne travaillant dans les parcs et jardins. Elle a une déficience mentale, mais cela va nécessiter un encadrement plus important. Donc, il y a trois ou quatre personnes qui travaillent dans l'équipe. De temps à autre, l'une ou l'autre personne explique le travail, vérifie si le travail est bien accompli. Donc ça prend un certain temps à la personne. On va quantifier le temps que ça prend et la période pendant laquelle la personne n'est pas productive. Ça peut être une adaptation du rythme

de son travail. Ça peut être une personne qui a des problématiques physiques. Ça peut être. Comment je vais dire, euh... les aides et le soutien de collègues pour le port de charges lourdes, l'octroi de pauses supplémentaires, des absences pour des traitements thérapeutiques. Mais notre rôle est aussi d'ajuster, c'est-à-dire d'analyser avec l'employeur et permettre à l'employeur d'optimiser la personne. C'est peut être parfois élaborer des fiches de procédures pour que la personne comprenne les procédures et puisse les mémoriser. Ça peut être visualiser le travail qui doit être fait au sein de l'entreprise et sensibilisé avec l'employeur de la personne sur les tâches qu'elle a le moins de difficultés. Maintenant, ça peut être aménager le poste de travail. Aménager le poste de travail ça peut être une personne qui a une déficience visuelle. Adapter le poste avec une télé, une TV loupe, un logiciel agrandissant une personne avec une barrette braille. Ça peut être. Comment je vais dire une personne pour une sclérose en plaques qui travaille en parc et jardin, une brouette motorisée? C'est très très vaste, donc nous, on peut intervenir dans un aménagement matériel du poste de travail, pour autant que ce ne soit pas du matériel traditionnellement utilisé dans l'exercice de la profession et nous on intervient pour le coût supplémentaire pour l'employeur. [00:07:48][184.4]

Suroda: [00:07:49] Bien sûr. Et à votre avis, ma question peut être bizarre mais pourquoi les entreprises mettent des pratiques RH en fait, adapter aux personnes qui ont un handicap? [00:07:58][8.5]

Intervenant: [00:08:02] Pratiques RH adaptées, ce n'est pas tellement les RH qui vont être adaptées, ce sont plus comment les personnes, les responsables d'ateliers, les personnes qui sont en lien direct avec qui travaillent avec la personne en situation de handicap. Au niveau des RH, ça va généralement être au niveau du recrutement et que l'entreprise puisse avoir une ouverture d'esprit dans l'engagement au niveau de l'engagement d'une personne en situation de handicap. Vous avez eu contact avec ma collègue madame X et donc elle vous a certainement expliqué qu'au niveau des pouvoirs..des administrations publiques, normalement, il y a une obligation d'engagement d'un pourcentage de personnes en situation de handicap. Elle vous en a certainement parlé, mais cette obligation n'existe pas au niveau des entreprises privées. Maintenant, les aides de l'organisation X sont non seulement dans le cadre d'un engagement d'une personne. On intervient aussi pour des personnes qui deviennent ensuite handicapées au cours de leur carrière professionnelle. Vous pouvez avoir une personne qui a eu un accident de travail, un accident de santé, un accident de la voie publique et donc une personne qui travaille depuis dix ans au sein d'une entreprise. Et pour que la personne puisse être maintenue à l'emploi, il y a nécessité d'adapter certaines choses au niveau de son travail et cela constitue un coût. Et notre organisme va intervenir pour permettre de maintenir à l'emploi cette personne. [00:09:39][97.0]

Suroda: [00:09:40] Et comment jugez vous l'efficacité en fait de ces pratiques ? [00:09:46][6.0]

Intervenant: [00:09:48] C'est à géométrie variable, c'est à dire que...vous m'enregistrez. Mais j'assume ce que je dis. Je vais dire vous avez des employeurs qui sont vulgairement parlant des grosses merde et ils s'en foutent que nous on puisse intervenir, adapter le poste de travail. Ils veulent une personne rentable. Maintenant vous avez des entreprises qui ont une grande ouverture d'esprit et en général, les petites et moyennes entreprises sont beaucoup plus sensibles à nos aides parce qu'il y a bien souvent une relation plus humaine entre les personnes. C'est à dire que dans les grosses boîtes multinationales, c'est la rentabilité et la personne est bien souvent un numéro, tandis que dans les petites et moyennes structures en général, les gens se connaissent davantage et sont plus sensibles. Et vous avez des employeurs qui ont une très bonne ouverture d'esprit, qui sont très ouverts au handicap et qui comment je vais dire. Nous, dans tous nos.... On a beaucoup d'une part dans les réglementations, mais aussi des outils de travail qui s'appellent des vade-mecum sont parfois assez volumineux. Et ce qui est souvent mis en avant, c'est de dire aussi ce n'est pas parce qu'une personne est en situation de handicap qu'elle ne dispose pas de compétences. Et donc, vous avez des employeurs qui sont sensibles à ces compétences. Et nous, quand on a un contact avec un employeur avant de regarder les difficultés, on regarde aussi ce que la personne est capable de faire. Et c'est fait. J'ai un collègue qui travaille au bureau régional d'Ottignies qui a contact avec une entreprise sur Bruxelles. Mais cette entreprise n'engage pratiquement que des autistes Asperger. Pourquoi? Parce que ces personnes ont des prédispositions pour les tâches attendues, qui sont peut être répétitives, mais qui demandent beaucoup de méticulosité et ce sont des profils qui sont bien. Maintenant, ce n'est pas parce que vous êtes aveugle que vous n'êtes pas capable de travailler dans une centrale téléphonique. [00:11:53][125.7]

Suroda: [00:11:54] Et ça, c'est sûr. Et justement, quel est l'impact sur le sentiment d'inclusion des personnes qui ont un handicap? [00:12:02][7.2]

Intervenant: [00:12:04] L'inclusion, le ressenti de la personne en situation de handicap? [00:12:07][3.2]

Suroda: [00:12:08] Donc pour vous, quel serait l'impact, l'inclusion quoi? [00:12:09][1.2]

Intervenant: [00:12:11] Ouais mais. Moi je dis toujours ce n'est que mon avis. Les personnes en situation de handicap, c'est comme Monsieur et madame tout le monde. C'est à dire que vous avez des gens qui sont des feignants. Vous avez des gens qui n'ont pas envie de travailler, des gens qui ne sont pas motivés. A côté de ça, vous avez aussi

beaucoup de personnes qui sont en situation de handicap, pour qui la valeur travail est très importante et quand ils ont la chance de pouvoir accéder à l'emploi. Ils vont encore avoir une motivation supplémentaire dans la mesure où ils vont montrer qu'ils sont aussi capables de travail que les autres. [00:12:43][31.9]

Suroda: [00:12:44] Bien sûr. [00:12:44][0.2]

Intervenant: [00:12:45] Et j'ai une entreprise avec laquelle je collabore et qui a engagé quelques personnes en situation de handicap. Il a été constaté que ces personnes là étaient tellement motivées que le taux d'absentéisme chez ces personnes là était nettement inférieur aux autres. Et que l'employeur, les prend même en exemple à l'égard des personnes valides en disant "Vous voyez, ces personnes-là ont des difficultés mais elles sont tout le temps là". Maintenant, il ne faut pas, à partir de cas particuliers, tirer des généralités. Vous avez des personnes en situation de handicap qui présentent sans doute une motivation supérieure à la moyenne par rapport aux personnes valides. [00:13:26][40.7]

Suroda: [00:13:27] Bien sûr, il y a des études qui le montrent. [00:13:27][0.4]

Intervenant: [00:13:29] Maintenant, vous avez des personnes qui sont issus de milieux très précarisés chez qui la valeur travail n'est pas ancrée en eux. D'ailleurs, c'est bien simple, mes collègues et moi, quand mes collègues qu'on appelle des agents consors, sont des agents en première ligne. Au bout de cinq minutes d'entretien. On sait si la personne travaillera ou pas, parce qu'on ressent directement qu'ils sont issus d'une famille structurée. Est-ce que le cadre familial est correct? Est ce qu'ils ont vu les parents travailler, etc? Et tout ça, ce sont des éléments importants mais qui sont importants tant pour les personnes valides que pour les personnes en situation de handicap. Si maintenant le monde du handicap est très large, c'est-à-dire ça peut aller, la personne qui a une problématique physique. Et il faut savoir que 70 % des personnes en situation de handicap travaillent sans aide de l'organisation X. Mais vous avez des personnes qui ont une problématique physique, qui font un travail tertiaire. Ça ne va pas être très invalidant. Maintenant, vous avez des personnes avec une déficience intellectuelle et où il peut déjà y avoir une certaine instabilité. Mais à côté de ça, vous avez aussi le problème des maladies mentales. Vous avez des personnes schizophrènes ou avec des maladies mentales plus marquées? Ça, c'est le plus compliqué à mettre à l'emploi. [00:14:53][83.8]

Suroda: [00:14:53] Bien sûr. Et si.. Selon vous, vue votre expérience, quelles pratiques devraient être mises en avant ou que les entreprises doivent faire pour améliorer l'inclusion des personnes qui ont un handicap et même dans la société en général ? [00:15:11][17.5]

Intervenant: [00:15:13] C'est comme la société en général, c'est avoir une ouverture d'esprit. Vous savez, comme on parle de personnes en situation de handicap, les gens, ils voient toujours la personne avec la canne blanche, la personne avec une grosse déficience intellectuelle ou la personne en voiturette. Mais le monde du handicap, c'est beaucoup plus vaste que ça. Maintenant, vous avez les maladies de Crohn et sclérose en plaques, les maladies mentales donc c'est très vaste. Au niveau des employeurs, je pense qu'il y a. Et pourtant, on le fait en participant à des salons. Il y a déjà la démystification du handicap. C'est-à-dire que, beaucoup d'employeurs qui ne travaillent pas avec des personnes en situation de handicap. Le mot handicap leur fait peur. Et le mot handicap pour eux, ça devrait valoir dire quoi? Diminution du chiffre d'affaires, absentéisme, difficulté d'expliquer le travail, etc. Non, ce qui est l'approche qui doit être faite et celle à laquelle nous on tend et qui est répétée à longueur de temps. Ce n'est pas parce qu'une personne est en situation de handicap qu'elle ne dispose pas des compétences et que donc il faut essayer de faire matcher les compétences de la personne et les attentes de l'entreprise. Et ça, ça peut se réaliser à quelque niveau que ce soit. Je vais vous prendre un bel exemple. Je conçois l'exemple des parcs et jardins, mais vous avez une entreprise en parcs et jardins. Vous avez quatre ouvriers spécialisés. Une personne en situation de handicap et on passe par un système de formation avant, même si la personne en situation de handicap n'a pas les compétences nécessaires. Mais si vous avez un ouvrier spécialisé qui taille 500 mètres de haies, vous avez aussi besoin de quelqu'un pour ramasser les branches et les emmener au camion. Si vous faites du pavage, vous avez des ouvriers spécialisés qui posent les pavés. Mais vous avez aussi besoin de quelqu'un qui vient alimenter les ouvriers spécialisés en pavés et amener des prouettes de déstabilisé. Donc, des personnes moins qualifiées peuvent permettre l'accès à une personne en situation de handicap. Maintenant, si vous avez un poste de secrétaire qui est vacant au sein de votre entreprise et si les lieux sont accessibles, pourquoi une personne en voiturette ne peut pas accéder à l'emploi? On va faire de l'humour noir. Vous économisez même une chaise de bureau, c'est de l'humour très noir. Mais vous comprenez ce que je veux dire. Maintenant vous avez une personne en voiturette. Il suffit de mettre les dossiers à bonne hauteur pour qu'elle puisse savoir, en usant sa voiturette, accéder au dossier. Maintenant, il peut arriver qu'éventuellement, la personne devrait se déplacer au sein de l'entreprise pour aller prendre un renseignement à gauche ou à droite. Il suffit que la personne vienne à son bureau plutôt qu'elle à se déplacer. [00:18:15][182.2]

Suroda: [00:18:16] J'ai une question, mais par exemple, est ce qu'il y a déjà eu un moment où l'intégration d'une personne qui a un handicap ne c'est pas, n'a pas été réussie au sein d'une entreprise? C'est déjà arrivé? [00:18:26][10.0]

Intervenant: [00:18:27] Ça arrive fréquemment, mais ça peut arriver. Est-ce que c'est du fait de l'entreprise, est-ce que c'est du fait de travailleurs parce que vous avez des intégrations qui ne se font pas du coup, faites du travailleur aussi. Maintenant du fait de l'entreprise? Bien évidemment que c'est déjà arrivé que l'entreprise, elle, n'avait pas toute la compréhension nécessaire à l'égard de la personne. Mais ça, on n'a pas de pouvoir d'intervention à ce niveau là. Notre rôle est de sensibiliser. Nous, quand il faut adapter un poste de travail. Quand je parle d'une adaptation matérielle ou même par rapport à l'organisation si nous, on se sent dépourvus au niveau de nos ressources. On travaille aussi avec des ergonomes qui peuvent analyser toutes ces adaptations matérielles. Et si ça devient très pointu, on travaille aussi avec des services conseils qui sont des services spécialisés, tant au niveau de l'accessibilité des locaux, un autre service conseil qui est plus sur les aides techniques au niveau informatique, un autre service conseil pour les équipements pour les sourds à un autre pour les non-voyants, aux malvoyants. Un autre service conseil pour les traumatismes crâniens. Donc, on travaille, il y a toute une collaboration de terrain qui se fait. [00:19:42][75.0]

Suroda: [00:19:42] Du coup, pour vous une des grosses barrières c'est quand même le manque de compréhension ou le manque de sensibilisation, quoi? Il y a encore du point de vue pour les entreprises. [00:19:53][11.0]

Intervenant: [00:19:57] Étonnamment, qu'il soit ouvert au handicap parce que je vois quand même qu'on a quand même beaucoup de demandes. Mais ceux qui ne franchissent pas le pas. C'est en général davantage dû au fait que l'handicap peut faire peur, qu'il y a une méconnaissance du handicap et que quand j'ai des employeurs, quand ils ont franchi le pas et reviennent parfois vers nous pour engager une autre personne. Et ça, on s'en rend compte, mais ça fonctionne mieux au niveau des moyennes, des petites entreprises. Les multinationales, c'est un peu plus problématiques parce qu'il y a moins cette approche humaine au sein de l'entreprise. [00:20:49][52.0]

Suroda: [00:20:51] Ecoutez, je pense que vous avez répondu à mes questions. C'était vraiment bien. [00:20:57][5.1]

Intervenant: [00:20:58] Vous n'hésitez pas. Si vous avez besoin d'un certain moment, n'hésitez pas à revenir vers moi. Ça va ? [00:21:02][3.5]

Suroda: [00:21:02] C'est très gentil. Merci beaucoup pour votre temps et pour vos retours par mail, votre disponibilité. C'était un plaisir d'échanger avec vous. [00:21:11][9.2]

Intervenant: [00:21:11] OK, merci, une bonne journée. [00:21:12][0.9]

Suroda: [00:21:14] Bonne journée, également. Au revoir [00:21:14][0.0]
[1217.6]

Responsable 4 - 28/07/22

Suroda: [00:01:21] Actuellement je suis étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur, et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Donc vraiment ici, l'objectif c'est de voir l'impact des pratiques RH sur le sentiment d'intégration de ces employés. Et donc pour atteindre cet objectif, je vous poserai des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation, ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer environ entre 30 et 40 minutes. C'est possible ça plus court, sinon aussi un peu plus long, tout dépendra de comment ça se passerait ici. Et donc je tiens aussi à vous informer que vous êtes vraiment libre de répondre non à chacune des questions, et d'également d'arrêter l'entretien à tout moment. Y a t-il d'autre chose que vous aimeriez savoir? [00:02:12][51.0]

Intervenant: [00:02:15] Oui, vous avez déjà en tout interviewer déjà beaucoup d'entreprises? [00:02:21][5.8]

Suroda: [00:02:23] Oui. [00:02:23][0.0]

Intervenant: [00:02:25] Vous avez interviewé combien? [00:02:26][0.1]

Suroda: [00:02:28] Au moins douze, donc vous êtes ma treizième personne.

Intervenant: [00:02:56] D'accord, ok. Bon là je crois que je n'ai plus de questions. [00:03:00][3.8]

Suroda: [00:03:03] Avant d'aborder la question, je vais vous demander si je peux avoir votre consentement pour faire partie de cette étude. Est-ce que les informations que vous fournirez soient analysées d'une manière anonyme? [00:03:11][8.1]

Intervenant: [00:03:12] Oui. [00:03:12][0.0]

Suroda: [00:03:15] Super. Donc ici je vous pose des questions d'introduction. Est-ce que vous pouvez me présenter votre organisation en termes de ce qu'elle fait? Son objectif? Le nombre d'employés? C'est une grande ou petite entreprise par son secteur d'activité? [00:03:27][11.7]

Intervenant: [00:03:30] Oui, on est une entreprise, on est une multinationale dans le monde de la santé qui est présent dans tous les circuits du monde de la santé. On dit qu'on est présent partout et tout le temps en France. On est présent dans pas mal de pays et dans le monde entier. Et en France, on a un site principal qui est à côté de Grenoble, il y a 2200 salariés. La particularité, c'est que on a une usine de production. On a le centre mondial d'une catégorie de produits qui s'appelle X, qui fabrique des seringues en verre. Et on a aussi toute la partie ventes et marketing de X France, qui comprend toutes les autres gammes de produits, qui représentent toutes les autres gammes de produits de l'entreprise. [00:04:39][69.3]

Suroda: [00:04:44] Et vous pouvez vraiment un peu plus décrire votre poste à vous ainsi que vos responsabilités? [00:04:49][4.9]

Intervenant: [00:04:50] Alors mon poste à moi. Donc en fait je suis en charge de l'action et de la diversité. Alors au début, j'ai commencé juste à faire la politique handicap, puis après le poste s'est agrandi sur les autres sujets. j'ai fait tous les sujets d'inclusion et de la diversité, mais mon expertise c'est le handicap, le maintien dans l'emploi, l'insertion professionnelle. Là c'est vraiment mon expertise, après j'ai étudié, je les ai travaillés, mais pas de la même façon, pas aussi approfondie. Voilà. donc on est deux à travailler dans le service. [00:05:39][49.2]

Suroda: [00:05:40] Oui. [00:05:40][0.0]

Intervenant: [00:05:41] Donc j'ai une collaboratrice, et puis de temps en temps j'ai une autre aussi qui peut m'aider sur l'insertion. [00:05:47][5.6]

Suroda: [00:05:51] Et concrètement, quel type d'emploi ou de poste les collaborateurs en situation de handicap occupent-ils au sein de l'organisation? [00:05:57][6.1]

Intervenant: [00:05:59] C'est vraiment tout type de poste. On va dire on a peut-être 60 % des collaborateurs en situation de handicap qui sont opérateurs et qui sont payés au sein de l'unité de production. Et ensuite, on a des employés et des cadres sur à peu près 40 %, le reste. [00:06:23][23.6]

Suroda: [00:06:24] Ok. Et est-ce que vous pouvez qualifier l'entreprise comme étant une adepte à promouvoir la diversité? [00:06:36][3.4]

Intervenant: [00:06:39] Concrètement parce que à la fois, et ça, c'est aussi récent. A la fois en fait on a, moi qui suis payée à 100 % sur ce sujet là. Donc qui est vraiment au début c'était vraiment en charge de la politique handicap et puis après ça s'est étendu. Mais voilà, il y a un poste à temps complet pour cette activité, plus quelqu'un à temps partiel. Et puis on a aussi des ARG, c'est des "Associate Resource Group" en fait ce sont des groupes de collaborateurs qui se portent volontaires pour travailler sur les sujets d'inclusion et des diversités, et qui mettent en place toutes sortes d'actions, notamment là, par exemple le 15 septembre, c'est moi qui vais piloter, mais on va faire une journée inclusion et diversité ici, toi en fait tu auras tous ces ARG et tous les groupes de travail représentés. Donc tu auras égalité femmes hommes, LGBT. Il y aura insertion origine sociale, millénium et handicapés maladies chroniques. Donc ça fait cinq groupes. Et on va faire une journée de sensibilisation aux collaborateurs. Pas que de sensibilisation aussi, c'est pour montrer aux collaborateurs que notre travail sur le sujet est là et que il y aient des contributeurs présents sur le site. [00:08:18][99.7]

Suroda: [00:08:20] Ok super. Et pensez-vous avoir une connaissance suffisante sur la situation de handicap de vos employés? [00:08:28][8.1]

Intervenant: [00:08:35] Oui, je pense que oui. Puisque je travaille en étroite collaboration avec le médecin du travail. Donc à partir du moment où il est informé, puis l'assistante sociale, il est sur mes pieds aussi. Donc s'il y a un besoin spécifique, normalement, je serai informée. [00:08:55][19.8]

Suroda: [00:08:57] Et qu'en est-il des collègues? [00:08:58][0.8]

Intervenant: [00:09:01] C'est-à-dire si? [00:09:01][0.0]

Suroda: [00:09:04] Si vous pensez qu'ils ont une connaissance assez adéquate de la situation des employés, des collègues qui travaillent, qui sont en situation de handicap? [00:09:12][8.1]

Intervenant: [00:09:16] Je ne suis pas sûre non. [00:09:17][0.5]

Suroda: [00:09:19] D'accord. [00:09:19][0.0]

Intervenant: [00:09:22] Puisque voilà il y a toujours plus d'informations, plus de communication. [00:09:27][5.0]

Suroda: [00:09:29] Et selon vous existent-ils des freins ou des barrières à employer des personnes qui ont un handicap? [00:09:34][4.5]

Intervenant: [00:09:36] Oui. [00:09:36][0.0]

Suroda: [00:09:39] Lesquels?. [00:09:39][0.0]

Intervenant: [00:09:41] Toutes sortes de biais qui font qu'en fait on a peur de l'absentéisme, je pense que c'est ça on a peur de l'incompétence, du manque de compétence. On a peur que la situation soit compliquée pour s'adapter. Voilà, moi c'est toutes sortes de biais. [00:10:03][22.2]

Suroda: [00:10:06] Existent-ils aussi selon vous des avantages à employer des personnes qui ont un handicap? [00:10:09][2.3]

Intervenant: [00:10:12] Alors oui, bien sûr qu'on voit dans certains services. En fait je pense qu'à partir du moment où la personne est vraiment bien intégrée, qu'elle a des besoins spécifiques, elle est bien intégrée et que ça fonctionne bien. Ça veut dire que tout le monde a fait un petit switch dans sa tête et a justement fait tomber ses idées reçues et a su ouvrir son esprit sur quelque chose de différent, sur la différence. Et ça, quand on arrive à le faire sur le handicap, après c'est vraiment un levier pour tous les autres sujets de la diversité, que ce soit LGBT ou que ce soit l'égalité des genres. Et en fait ce switch là, il faut arriver à le faire faire dans l'esprit des collaborateurs. Et c'est vrai que le handicap c'est peut-être une bonne porte d'entrée. Je pense que c'est une bonne porte d'entrée. [00:11:12][60.0]

Suroda: [00:11:13] Oui. Et à votre connaissance, existe-il un soutien financier du gouvernement pour les changements ou les développements nécessaires à accueillir adéquatement des personnes qui sont en situation de handicap? [00:11:23][10.0]

Intervenant: [00:11:25] Oui, il y en a. Sauf que là, j'ai l'impression que ça date d'une discussion d'hier. En fait, il y a des aides de l'AGCIP. Et hier en fait, on a fait un point parce qu'il nous renvoyait tous les dossiers quand on demande les aides. Et apparemment, c'est un peu durci. Je ne sais pas si c'est spécifique à la personne qui gère nos dossiers, qui fait un peu du zèle, donc ça, on est en train de vérifier ça. Mais oui, normalement il y a des aides. Mais franchement, si c'est ce qu'ils ont demandé là, ça va nous coûter plus cher en temps passé sur le montage du dossier, que sur le remboursement du temps. [00:12:10][45.6]

Suroda: [00:12:11] Et tantôt vous parliez de cet événement qui aura lieu pour sensibiliser les collaborateurs en interne. Est-ce qu'il y a aussi d'autres événements comme ça pour sensibiliser l'environnement externe de l'entreprise? [00:12:26][15.4]

Intervenant: [00:12:29] Externe? [00:12:29][0.0]

Suroda: [00:12:31] Oui. Donc on peut parler ici des clients, des fournisseurs, des entreprises partenaires. [00:12:35][4.0]

Intervenant: [00:12:36] Alors on a une politique de communication marque employeur, qui inclut toutes les com sur la politique handicap. Donc en fait on a de la communication marque employeur là dessus. [00:12:56][20.0]

Suroda: [00:12:57] Ok. Et ici à quelle fréquence l'entreprise recrute activement des personnes ayant un handicap? [00:13:04][6.6]

Intervenant: [00:13:12] C'est vrai qu'on recrute pas mal, après trouver le bon CV, euh... en fait souvent ce n'est pas un problème de crainte ou de choix et inclusion. C'est vraiment un problème de profil qu'on ne trouve pas par rapport à ce qu'on recrute. [00:13:34][22.2]

Suroda: [00:13:37] Et justement, comment jugez-vous l'accessibilité de ce processus de recrutement? [00:13:41][3.8]

Intervenant: [00:13:45] Je pense qu'on pourrait faire mieux. [00:13:46][1.6]

Suroda: [00:13:49] Dans quel sens? [00:13:49][0.3]

Intervenant: [00:13:53] Par exemple, je pense qu'on pourrait, il faudrait qu'on ait le temps de faire des actions spécifiques. C'est-à-dire que quand on reçoit des CV, même si ça ne correspond pas exactement. Si ça ne correspond pas à un poste qui est ouvert, il faudrait qu'on ait une sorte de cvTech, dans lequel l'on puisse piocher systématiquement quand les postes qu'on a regardé dedans. Mais je pense qu'on n'a pas le temps de faire, vous voyez ce que je veux dire? Quand le CV arrive, il n'y a pas de poste ouvert, mais à le mettre de côté et puis aller systématiquement en priorité, comme par exemple on va regarder sur les candidatures des alternants et qui ont fini si on les garde ou pas. Si on peut les embaucher ou pas, faire pareil, cette même démarche, mais pour les CV de travailleurs handicapés. [00:14:52][58.6]

Suroda: [00:14:54] Et est-ce que dans l'entreprise y a-t-il un quelconque système ou pratique d'entraide permettant d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding d'un arrivant ayant un handicap? [00:15:04][10.5]

Intervenant: [00:15:09] Oui, puisque en fait le service de santé est présent ou onboarding et précise qu'on a une politique handicap. Et si des personnes ont une RQTH peuvent se manifester, s'ils ont des besoins spécifiques. [00:15:26][17.0]

Suroda: [00:15:27] Donc, ce système, il est généralement différent de celui mis en place? [00:15:31][3.2]

Intervenant: [00:15:34] J'ai pas compris. [00:15:34][0.0]

Suroda: [00:15:35] Est-ce que dans ce système là d'entraide a l'onboarding, est-il différent du système généralement mis en place pour l'arrivée d'un autre employeur par exemple qui n'a pas de handicap ? [00:15:43][8.3]

Intervenant: [00:15:46] Ben oui, on fait l'effort, on fait la différence et on demande si des personnes ont une RQTH qui peuvent le communiquer aux services de santé. On rajoute une petite étape, on leur rajoute une information en fait. [00:15:57][10.9]

Suroda: [00:16:00] Et ici, comment les nouveaux employés qui sont en situation de handicap acquièrent t-ils les compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? [00:16:09][9.1]

Intervenant: [00:16:14] Les nouveaux employés? [00:16:15][0.6]

Suroda: [00:16:16] Oui. Donc s'il existe des comptes formation? [00:16:19][2.6]

Intervenant: [00:16:29] Non il n'y a rien de spécifique, c'est comme pour les autres personnes, ils ont besoin de compétences pour leurs postes. Il n'y a pas de postes réservés pour les personnes en situation de handicap. Si on cherche un travail, on cherche un candidat, on a un poste ouvert on cherche un candidat, s'il a une RQTH et qu'il a des besoins spécifiques on va adapter son poste si besoin d'adaptation de poste. Mais dans la plupart des cas, je crois que c'est 80 % des cas, il y a pas besoin d'adaptation de postes. Donc non, il n'y aura rien de particulier. [00:17:04][35.8]

Suroda: [00:17:06] Et existe t-il un encadrement ou un accompagnement sur le travail pour ces employés là? [00:17:11][4.9]

Intervenant: [00:17:13] Oui, déjà quand ils ont leurs visites médicales, comme je disais, c'est une question qui est systématiquement posée, s'ils ont un besoin spécifique, après ils viennent soit vers moi, soit vers l'autre personne , enfin oui en général c'est vers moi. [00:17:30][16.5]

Suroda: [00:17:32] Et justement on parlait d'adaptation de poste, vous pouvez me citer quelques ajustements que vous faites pour permettre à l'employé de faire son travail? [00:17:43][10.5]

Intervenant: [00:17:43] Après c'est très variable, ça peut être du repose-pied, en passant par là on a fait un gros truc, on achète. On avait une collaboratrice qui avait une maladie invalidante, qui marchait très lentement ou qui ne pouvait pas marcher longtemps. Donc du coup, c'était difficile parce que le site est grand, c'était difficile pour elle d'aller jusqu'à son bureau. Donc du coup, on lui a fait motorisé son fauteuil roulant. [00:18:13][29.7]

Suroda: [00:18:16] Ok. Et il existe aussi par exemple des demandes comme avoir des horaires flexibles? [00:18:20][3.2]

Intervenant: [00:18:22] Oui, télétravail ou les horaires flexibles. Les horaires flexibles on les a déjà, mais plusieurs télétravails oui. [00:18:28][6.1]

Suroda: [00:18:31] Et vous pensez que c'est proposé de manière proactive? [00:18:33][1.7]

Intervenant: [00:18:41] Oui, si la personne est externe au moment de sa visite d'embauche, oui. [00:18:47][5.8]

Suroda: [00:18:48] Si elle est comment? Pardon je n'ai pas compris. [00:18:49][1.0]

Intervenant: [00:18:50] Si la personne est en forme au moment de sa visite d'embauche et elle n'a pas encore commencé. Oui, ça peut se faire de façon proactive. [00:19:03][12.9]

Suroda: [00:19:05] OK. Et comment jugez-vous l'équilibre entre les performances et les salaires des employés qui ont un handicap? [00:19:16][11.7]

Intervenant: [00:19:18] Ce n'est pas un salaire comme pour tout le monde, c'est lié aux performances. [00:19:21][2.3]

Suroda: [00:19:25] Qu'il n'y a pas de différence? [00:19:25][0.6]

Intervenant: [00:19:26] Non, ça c'est sûr. [00:19:28][2.0]

Suroda: [00:19:30] Ok super. [00:19:30][0.2]

Intervenant: [00:19:31] C'est vraiment en fonction du diplôme, de la performance, du poste, oui on a des grilles de salaires. [00:19:35][4.8]

Suroda: [00:19:39] Et est-ce que l'entreprise propose des formations dans le but de sensibiliser à la situation des personnes qui ont un handicap? [00:19:46][7.3]

Intervenant: [00:19:47] Oui. [00:19:47][0.0]

Suroda: [00:19:47] à quelle fréquence? [00:19:48][1.1]

Intervenant: [00:19:52] Il y en eu une, avant le Covid il y a eu toute une formation de tous les managers sur les biais justement. Donc ça ne parlait pas que du handicap. Après, il y en a eu une, peut-être deux ou trois ans avant. Et là, normalement, il devait en avoir une là mais avec le Covid en fait j'ai tout arrêté parce que tout était compliqué pour bien se lancer dans les tuyaux. Et là il va y avoir

pour la semaine du handicap, on prépare des petits podcasts.
[00:20:21][28.9]

Suroda: [00:20:23] Sympa. Et là, si on parle en termes d'infrastructures et d'utilisation de technologie, comment l'entreprise mettra t-elle un environnement de travail adapté à l'handicap? Par exemple à l'accès aux bâtiments etc. [00:20:38][14.8]

Intervenant: [00:20:43] En fait, en intégrant la mobilité réduite dans les réflexions d'agrandissement, c'est intégré en fait. C'est intégré par exemple là on va changer de bâtiments, on va changer de locaux. Il a été demandé à toutes les personnes qui avaient besoin d'un... Qui avait actuellement un poste adapté de se manifester pour qu'on puisse reprendre sur voilà. Après on n'a pas de normes. Je sais qu'il existe une norme qu'on pourrait essayer de se mettre à cette norme mais on l'a pas fait. [00:21:25][42.4]

Suroda: [00:21:38] Ok. Et concernant les sessions d'évaluation des employés, y a-t-il une différence entre ceux qui sont en situation de handicap et ceux qui ne sont pas ou c'est les mêmes sessions d'évaluation pour tout le monde? [00:21:47][9.8]

Intervenant: [00:21:49] C'est pareil. [00:21:49][0.0]

Suroda: [00:21:52] Et justement, si un employé qui est en situation de handicap veut évoluer, comment ça se passe cette évolution de carrière, y a-t-il des critères pris en compte? [00:22:02][10.0]

Intervenant: [00:22:02] Comme tout le monde. [00:22:02][-0.0]

Suroda: [00:22:07] Pensez vous que les employés et managers au sein de l'entreprise sont suffisamment sensibles et avertis et compréhensifs vis-à-vis des collègues qui sont en situation de handicap? [00:22:17][9.2]

Intervenant: [00:22:22] Jamais assez je pense. Je pense qu'on peut toujours faire mieux parce qu'il y a toujours des personnes qui restent frileuses, qui ont des appréhensions. Mais après on est plutôt je pense que on est plutôt pas mal, puisqu'on a un taux d'emploi supérieur à 6 % depuis 2012 je crois. On est même monté à 9 %. Vous savez, la loi en France, vous connaissez la loi en France. [00:22:58][36.9]

Suroda: [00:22:59] Oui, mais c'est super du coup. [00:23:01][1.9]

Intervenant: [00:23:02] Oui c'est pas mal. Après j'ai pu faire autre chose. C'est pour ça en fait. Voilà, ça se tournait bien. [00:23:12][9.8]

Suroda: [00:23:13] Et pour vous, vraiment votre sentiment, comment décrivez-vous le sentiment d'intégration dans l'équipe et dans

l'organisation des employés qui ont un handicap? Est-ce que vous avez des retours ou pas et est-ce qu'ils sont vraiment pour vous inclus? [00:23:37][23.8]

Intervenant: [00:23:53] Je pense que c'est quand même du cas par cas. Il y a des gens pour qui je suis sûre c'est super bien passée et ils devaient être plutôt très très contents. Et puis d'autres ou par moment, c'est plus difficile je crois pour avoir le matériel approprié, pour avoir, par exemple ce qui est difficile c'est quand une personne ne peut plus exercer son poste de travail et de retrouver un autre poste. ça c'est difficile. [00:24:36][43.0]

Suroda: [00:24:38] Oui. [00:24:38][0.0]

Intervenant: [00:24:38] Donc là, ils peuvent se sentir pas très bien. Mais après, tout l'accompagnement en amont, je pense qu'elles se sentent bien, j'espère qu'elles se sentent bien. Je sais ce qu'ils disent parce qu'on a fait une petite enquête il n'y a pas longtemps, c'est qu'on manque de communication. On ne communique pas assez sur qu'est-ce qu'on fait chez l'organisation X au niveau de l'handicap, qu'est-ce qu'on peut faire? Qu'est-ce que ça peut apporter aux collaborateurs? On manque de communication, ça, c'est sûr. Donc il se peut que certains collaborateurs qui disent non, ils ne passent pas assez, on n'est pas assez accompagnés. [00:25:14][35.3]

Suroda: [00:25:15] Ok donc sur la base de cette enquête vous pouvez dire que, pour améliorer le sentiment d'inclusion, il faudrait peut-être plus de communication c'est ça? [00:25:23][7.7]

Intervenant: [00:25:24] Oui. [00:25:24][0.0]

Suroda: [00:25:27] Et dans quelle mesure pensez-vous que leurs singularités, leurs compétences et leur personnalités sont reconnues comme étant une force au sein de l'entreprise? [00:25:34][7.0]

Intervenant: [00:25:36] Parce que justement, ça permet d'ouvrir les esprits, ils permettent de faire évoluer en fait les collaborateurs qui sont, ou veulent toujours rester dans leurs habitudes, de faire toujours les mêmes choses par exemple. Un exemple typique c'est un manager qui a toujours l'habitude de recruter des BTS, des alternants en BTS et qui sortent de l'école. Et là, dans les CV de collaborateurs en situation de handicap, on va plutôt avoir des personnes qui sont sur des parcours de réorientation professionnelle, donc ils vont être plus âgés. On peut trouver des personnes de 45 ans, 40 même, je crois que la dernière plus âgée avait 58 ans. Et dans ce cadre là, en fait ça veut dire que le manager, s'il ose changer ses habitudes, il va aller sur d'autres compétences et sur d'autres savoir être que l'aide de ce qu'il a d'habitude. Il va peut-être se dire finalement oui maintenant c'est top, parce que quelqu'un qui est plus âgé,

finalement, il y a une autre maturité, je peux pouvoir faire ça différemment. Voilà ça apporte. Ça peut être complémentaire avec mes jeunes d'à côté. Donc ça ouvre vraiment de l'ouverture d'esprit. Pour moi, c'est vraiment ça. Et comme je disais tout à l'heure, ensuite ça peut ouvrir sur d'autres sujets de la diversité. [00:27:14][98.0]

Suroda: [00:27:16] Oui. [00:27:16][0.0]

Intervenant: [00:27:16] En handicap je trouve que c'est un bon ambassadeur. [00:27:17][0.8]

Suroda: [00:27:21] Et ici, de manière générale, maintenant parlons de manière générale dans la société. Pour vous, est-ce que les pratiques RH destinées aux employés qui ont un handicap peuvent-elles s'améliorer? Ou s'il y a encore un truc à faire là dessus? [00:27:36][14.9]

Intervenant: [00:27:38] Oui. Parce qu'en fait, on doit faire du cas par cas. Il faut avoir du temps, il faut prendre le temps, en fait. Et puis il faut prendre plus de temps. Il lui faut, même au niveau RH, arriver à sortir de ses habitudes. Et avoir des esprits suffisamment ouverts pour être bien aussi avec ce sujet pour expliquer aux managers qui recrutent. Ben non là ce serait bien que t'ais ce CV là et que vas-y essaye, prends le temps et pas que tu ne sois pas le même frileux incertain. Oui, ils n'ont pas forcément tous la même ouverture comme les managers en fait. [00:28:32][53.5]

Suroda: [00:28:35] Oui super. Mais écoutez, moi c'était ma dernière question. Y a-t-il autre chose qu'on sait qu'on n'a pas abordé ou qu'on voudrait qu'on parle? [00:28:44][8.1]

Intervenant: [00:28:49] Qu'est-ce qui est important? Moi, ce que j'ai envie de dire, c'est que par rapport... Je pense que sur le recrutement, c'est vraiment quelque chose de vraiment où on doit vraiment progresser dans le sens où on n'a pas les profils, des compétences qu'on recherche. Aujourd'hui c'est peut-être aussi un problème général dans le recrutement. Mais je pense que quand même, il y a peut-être un peu de retard sur l'orientation des personnes qui sont en situation de handicap quand ils doivent changer de métier. Ou peut-être mieux cibler les réorientations. Parce que par exemple, des bacs administratifs, il n'y a plus de métiers pour ça et des bacs administratifs, on en a de tonnes de CV comme ça. Et je trouve que c'est dommage. Donc je pense que c'est vraiment sur la formation, je pense qu'il faut mettre le paquet sur la formation qui soit plus en adéquation avec les besoins des entreprises. Et je pense qu'il doit y avoir des trucs quand même à creuser là dessus. [00:30:06][76.7]

Suroda: [00:30:08] Vous avez totalement raison, c'est incroyable quand même. Merci beaucoup pour votre temps et pour votre témoignage qui a été super intéressant.

Intervenant: [00:30:21] Ah oui? [00:30:21][0.0]

Suroda: [00:30:23] C'est vrai. [00:30:24][0.1]

Intervenant: [00:30:24] Merci de me dire ça, me fait du bien oui. [00:30:24][0.5]

Suroda: [00:30:27] Mais merci beaucoup et merci aussi pour le travail que vous faites. C'est incroyable, vraiment de gérer ça par cet accompagnement. [00:30:31][4.3]

Intervenant: [00:30:33] Pourquoi vous avez choisi ça en fait comme sujet? [00:30:35][2.2]

Suroda: [00:30:36] Parce que c'est un sujet qui me tenait à cœur, c'est dû en fait du côté que c'est de cette façon, ce sont des personnes un peu oubliées ou mis de côté, et je voulais juste voir quels étaient leurs sentiments d'inclusion, et comment on pouvait essayer d'améliorer ça. Parce que je pense que la diversité, c'est un sujet qui est qui de nos jours devrait vraiment être d'actualité, mais dans différents domaines, notamment l'handicap. [00:30:58][22.2]

Intervenant: [00:31:01] Après, comme je le disais, si on est bon sur l'un des sujets, ça veut dire que dans l'entreprise les gens ont un peu changé leur état d'esprit, sont un peu évolués, par exemple par rapport à l'homophobie ou des choses comme ça, et que si on commence par le handicap, après petit à petit on arrive à l'ouverture d'esprit. [00:31:23][22.1]

Suroda: [00:31:24] Mais c'est sûr. Parce que comme vous dites, ça va porter à l'ouverture d'esprit et donc directement ça ouvre les portes aux différents types de sujets. ça va vraiment nous aider à pousser à avoir une société qui est plus inclusive. Et ça c'est vraiment important, que dire que tout le monde est sur le même stade. [00:31:40][16.0]

Intervenant: [00:31:42] Oui et c'est vrai qu'il y a du boulot. mais bon nous, je trouve qu'on est déjà pas trop mal, mais il y a encore beaucoup à faire. [00:31:52][9.9]

Suroda: [00:31:56] Ok super. Mais merci beaucoup pour votre temps. [00:31:57][0.8]

Intervenant: [00:31:58] Je vous en prie, et puis très bonne continuation. C'est quoi la prochaine étape? [00:32:03][4.5]

Suroda: [00:32:04] Ici c'est la rédaction et se sera la défense à l'oral. [00:32:07][2.9]

Intervenant: [00:32:13] La soutenance? [00:32:13][0.0]

Suroda: [00:32:13] C'est ça oui. [00:32:13][0.0]

Intervenant: [00:32:15] Bon écoutez bonne chance alors. [00:32:17][2.2]

Suroda: [00:32:18] C'est gentil, merci beaucoup. Et on reste en contact. [00:32:20][1.9]

Intervenant: [00:32:20] Je vous en prie si en relisant ou en répondant vous avez des petites questions n'hésitez pas, même si je suis désorganisée, je vais répondre. [00:32:27][7.4]

Suroda: [00:32:28] Non, c'est parfait. Merci beaucoup, passez une belle soirée. [00:32:32][4.1]

Intervenant: [00:32:32] Au revoir. [00:32:32][0.0]

Suroda: [00:32:32] Et bon courage aussi. [00:32:33][0.9]

Intervenant: [00:32:33] Merci au revoir. [00:32:33][0.0]

Suroda: [00:32:33] Au revoir. [00:32:33][0.0]

[1617.6]

Responsable 5 - 02/08/22

Suroda: [00:00:10] Pour faire une petite mise en contexte, je suis étudiante en sciences de gestion à l'université de Namur, et pour ma thèse de master je mène une étude sur le sentiment d'intégration des employés qui ont un handicap au sein d'organisation dans laquelle ils travaillent. L'objectif de cette étude, c'est de fournir une compréhension approfondie sur l'impact des pratiques RH mises en place afin de gérer au mieux l'intégration des personnes en situation de handicap. Pour atteindre cet objectif je vous poserai des questions concernant les différentes pratiques RH existantes au sein de votre organisation, ainsi que de l'impact sur le sentiment d'inclusion. L'entretien devrait durer environ 30 à 45 minutes, ça dépendra aussi

de vos réponses. Et donc je tiens à vous informer que vous êtes libre de répondre non à chacune des questions et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment, y aurait-il autre chose que vous aimeriez savoir sur cette étude? [00:01:02][51.2]

Intervenant: [00:01:04] Non, c'est bien, c'est clair. [00:01:04][0.0]

Suroda: [00:01:07] Avant d'aborder la première question de l'entretien, je vais vous demander si vous consentez à faire partie de cette étude? Est-ce que les questions que vous fournirez sont traitées et étudiées de manière anonyme? [00:01:16][8.7]

Intervenant: [00:01:18] Oui, au nom du règlement général de protection des données. Dans l'ensemble, je veux dire tout ce qui concerne les chiffres et autres, il n'y a pas de souci parce que ce n'est pas individualisé. Mais s'il y a des éléments dans lesquels on pourrait identifier un agent, un collègue ou quelqu'un, oui. Créez une forme de réserve par rapport à ces données-là. [00:01:49][30.9]

Suroda: [00:01:50] Oui en fait ici donc tout sera vraiment anonymisé, il n'y aura même pas le nom de la ville, donc ça sera bien anonymisé. Donc ici, on va faire une brève question d'introduction, est-ce que vous pouvez bien me décrire l'organisation en quelques mots? Donc, en termes d'employés, en termes de valeurs, de missions. [00:02:14][23.9]

Intervenant: [00:02:16] C'est l'administration communale de la ville de X, donc un service public local qui emploie plus ou moins 3200 personnes. Je dis plus ou moins parce que l'effectif évolue en fonction d'aide, en fonction des engagements, etc. Alors, il y a une vingtaine de départements. Les départements dirigés par des directeurs. Mais le département d'un point de vue organigramme, il y a une direction générale, il y a une direction financière. En dessous, il y a tous les directeurs des différents départements, donc des départements, je dirais une vingtaine ou je pourrais vous donner le chiffre exact. Mais il y a d'abord le département des ressources humaines, le département des travaux et environnement, le département de l'instruction publique, le département des services sociaux etc. Et donc à l'intérieur de ces départements, il y a des services. Moi je suis au département des ressources humaines et au niveau services de ce qu'on appelle AVIQ diversité. Alors AVIQ diversité parce que j'étais chargé du management de la diversité du personnel, qui est l'optique première, c'est de faire en sorte que l'ensemble du personnel puisse travailler en harmonie en fonction des différences, que ce soit en termes de statuts, en termes d'âges, en termes d'origines. Que tout ce monde puisse travailler ensemble en précisant l'objectif commun qui nous unit. J'en arrive alors à l'objectif en tant que service public de proximité. C'est le service aux citoyens, donc la ville doit entretenir, doit veiller à la sécurité des habitants de la ville, doit procurer des documents administratifs etc. [00:05:15][88.6]

Suroda: [00:05:17] Il y a combien de nombre plus ou moins de travailleurs qui sont en situation de handicap au sein de l'organisation? [00:05:22][5.3]

Intervenant: [00:05:24] Alors il y a... [00:05:25][1.8]

Suroda: [00:05:26] Plus ou moins. [00:05:27][0.2]

Intervenant: [00:05:28] Non, je vais vous donner les chiffres exacts du dernier bilan qu'on a rentré. Au 1^{er} janvier 2022, on avait 232 travailleurs reconnus handicapés ou en tout cas porteurs de handicap. [00:06:28][60.0]

Suroda: [00:06:31] Quels types d'emploi ont-ils au sein de l'organisation? [00:06:34][3.1]

Intervenant: [00:06:39] Mais c'est dans tous les postes, on a des travailleurs handicapés ouvriers, on a des travailleurs handicapés employés, on a des travailleurs handicapés sous statut contractuel, on a des travailleurs handicapés statutaires, c'est-à-dire nommés fonctionnaires. Donc on a des jardiniers, on a des agents de propreté, c'est-à-dire ceux qui nettoient les rues. On a des chefs de bureau qui sont reconnus handicapés. On a des agents techniques en chef, c'est-à-dire des gestionnaires d'équipe d'ouvriers qui sont reconnus handicapés. Ils occupent la fonction et je pouvais ventiler. On a beaucoup de travailleurs handicapés qui sont auxiliaires professionnels, c'est-à-dire personnels d'entretien, les femmes de ménage comme on dit. On a pas beaucoup mais certains qui sont aussi fossoyeurs. [00:07:59][80.3]

Suroda: [00:08:01] Ils sont donc dans tous les postes. Et si concrètement, pouvez-vous me décrire votre poste ainsi que vos responsabilités ici au sein de l'organisation? [00:08:12][11.2]

Intervenant: [00:08:14] Mon poste, comme je l'ai dit, je suis le référent, donc l'agent qui gère les dossiers des agents reconnus handicapés humains par l'AVIQ. L'AVIQ qui est un organisme public régional, agence pour une vie de qualité, branche handicap. Parce que dans les 232 travailleurs handicapés, il y a seulement 137 qui sont reconnus par l'AVIQ. Les autres sont reconnus par la SPF Sécurité sociale. Et donc mon rôle dans un premier temps, comme je l'avais dit, c'est de faire des sensibilisations, des formations pour sensibiliser un peu tout le monde dans la diversité et au respect des lois anti-discrimination, il y a la loi globale dite loi Moreau. Mais c'est aussi être le référent de l'AVIQ, pour faire en sorte que tous les agents, les nouveaux qu'on engage, si ces agents là sont porteurs de handicap, ou l'attestation de handicap, ou une reconnaissance handicap au niveau SPF Sécurité sociale, que moi j'introduis une demande auprès de l'AVIQ pour obtenir ce qu'on appelle soit une prime à l'intégration

auprès de l'AVIQ, soit une prime au tutorat en fonction de la difficulté de l'agent. Certains agents doivent être encadrés, et donc cet encadrement là doit être pris en charge par un membre du personnel déjà présent. C'est du temps que l'agent prenant en charge l'autre ne consacre pas à son travail, et cette perte là doit être compensée par l'AVIQ. Et donc c'est moi qui introduis ces demandes-là. L'autre aspect de ma fonction, de ma mission, c'est que nos agents qui sont soit victimes d'un accident de travail ou soit, qui ont une maladie chronique ou invalidante, c'est de faire en sorte qu'il y ait un aménagement qui soit mis en place soit par la ville elle-même, soit par l'AVIQ. [00:10:59][165.3]

Suroda: [00:11:05] Et ça fait combien de temps que vous êtes dans ce poste? [00:11:07][2.8]

Intervenant: [00:11:10] La mission a été créé en 2006 sous décision du collège, et moi j'ai repris, ma collègue qui avait mis ça en place est partie à la pension, et moi j'ai repris depuis 2012 cette fonction là. [00:11:29][19.9]

Suroda: [00:11:30] Donc vous avez beaucoup d'expérience. [00:11:31][1.0]

Intervenant: [00:11:33] Oui notamment parce qu'il a fallu faire évoluer aussi la matière en fonction des nouvelles difficultés, en fonction des lois, sur l'âge de la pension, etc. [00:11:45][11.5]

Suroda: [00:11:46] Et justement, pouvez-vous qualifier l'organisation comme étant une adepte à promouvoir la diversité? [00:11:51][5.2]

Intervenant: [00:11:53] Forcément. Parce que l'objectif, en initiant cette mission, c'était dans un premier temps de respecter la loi imposant un quota de 2,5 % l'effectif aux personnes handicapées. Il y a une loi, il y a un arrêté du gouvernement wallon qui impose à tous les services publics un pourcentage de leurs effectifs comme étant travailleurs handicapés, parce qu'on a constaté qu'il y a un taux de chômage beaucoup plus élevé dans cette catégorie de personnes. Et donc nous, au tout début, c'était dans cette optique là en disant on va signer un partenariat avec l'AVIQ pour essayer non seulement d'aménager des postes de travail, mais surtout de remplir cette mission là. Mais la ville est allée au delà, c'est-à-dire en plus de l'aspect actif ou solution, ça a été aussi une manière proactive, c'est-à-dire on se dit oui, maintenant, on remplit les conditions de quota pour personnes porteuses de handicap, mais c'est pas pour autant qu'on va arrêter la politique mise en place, l'aménagement des postes des collègues, l'allégement des tâches. On prend lorsque c'est trop difficile ou un collègue qui a eu un accident de travail, dont on doit aménager le poste de travail. On va arrêter parce qu'on est bien au-delà du quota imposé par le régime wallon. Voilà, l'objectif, c'est

vraiment d'aller justement le plus loin possible. Et d'ailleurs, je viens d'en discuter avec ma responsable des situations nouvelles, qui s'opposent à nous et qu'on doit chaque fois essayer de trouver des solutions, toujours dans l'optique d'améliorer les conditions de travail de nos collègues. Et c'est ça qui nous a valu aussi...
[00:13:51][117.8]

Suroda: [00:13:52] Oui, bien sûr. [00:13:52][0.4]

Intervenant: [00:13:53] un prix K48, entreprise publique citoyenne de l'année. On était la première ville francophone à pouvoir l'obtenir.
[00:14:06][13.5]

Suroda: [00:14:08] Et pensez-vous avoir une connaissance assez suffisante de la situation ou de l'handicap de vos employés?
[00:14:14][5.2]

Intervenant: [00:14:16] Une connaissance au niveau du handicap qu'ils ont?[00:14:21][4.7]

Suroda: [00:14:22] Oui voilà de leur situation. [00:14:23][0.9]

Intervenant: [00:14:27] Non, la situation de handicap c'est dans le domaine du secret médical. Mais je peux comprendre la terminologie, quelqu'un peut me dire "voilà, j'ai la fibromyalgie". Mais l'adéquation que j'essaye de faire, c'est quoi les difficultés de santé que vous avez? Peu importe, je veux dire le nom de la maladie elle-même. Quelqu'un peut me dire "j'ai été opéré". Pas besoin de m'expliquer que ça a été une ablation de sein, ça été un cancer, j'ai pas besoin de savoir ça. Mais de dire "j'ai subi une opération, du coup, je ne sais plus porter des enfants". On a aussi des personnes porteurs de handicap, pour une puéricultrice etc, "je ne sais plus porter des enfants. Et donc à ce moment-là, je demande par exemple à ce qu'on me mette quelque part où je n'ai pas à porter des enfants". Je n'ai pas connaissance technique comme médicale du handicap, mais j'ai connaissance des difficultés de santé de l'agent et des aménagements à mettre en place pour ces difficultés là.
[00:15:47][80.4]

Suroda: [00:15:48] Et selon vous, existe-t-il des freins ou des barrières à employer des personnes qui ont un handicap?
[00:15:53][4.9]

Intervenant: [00:15:59] De manière générale, non. Je ne sais pas, mais au niveau de la ville, en tout cas, il n'y a pas de frein. Déjà au niveau de la publication de nos offres d'emploi, on spécifie très bien qu'on ne recrute que les personnes selon leurs compétences, indépendamment de leurs âges, de leurs handicaps, de leurs problèmes de santé. Déjà on le publie sur tous nos offres. Et deuxièmement, lorsqu'une personne porteuse de handicap veut participer à un examen

de sélection chez nous, tous les candidats sont invités à faire savoir s'ils auront des attentes, des demandes spécifiques pour ces examens là. Et on essaye de mettre en place, quitte à trouver un traducteur en langue des signes, quitte à mettre le local à un endroit accessible. Nous c'est uniquement on est aussi tenu par le respect des lois, on ne peut faire les discriminations dans la sélection de nos agents. [00:17:11][72.3]

Suroda: [00:17:13] Bien sûr. Quels avantages percevez-vous à employer des personnes qui ont un handicap? [00:17:20][7.0]

Intervenant: [00:17:21] Il n'y a pas d'avantages particuliers, parce qu'on considère ce personnel là ou en tout cas les agents porteurs de handicap comme des travailleurs comme n'importe quel autre travailleur. Non, on se dit pas oui, il y a un avantage spécifique à engager des personnes porteuses de handicap ce n'est pas ça l'objectif. Par contre, ce qu'on peut dire, c'est que, via justement la collaboration avec l'AVIQU, on a une compensation financière d'une part. Et deuxièmement, c'est aussi via cette compensation ou ce partenariat, ça fait qu'on peut promouvoir davantage les postes de travail de l'ensemble du personnel. Et si avantages il doit y avoir, c'est aussi le fait que dans une équipe ou en tout cas au sein d'une équipe où une personne porteuse de handicap, ça mobilise aussi le reste de l'équipe autour de cette personne là, il y a une notion de collaboration positive qui puisse exister. Parfois, ça pose des problèmes au sein des équipes, ce n'est pas toujours facile à gérer parce que c'est toujours la question "pourquoi lui peut arriver en retard et pas moi? Pourquoi lui ne peut pas aller sur chantier alors que nous on y va" etc. Et donc ça amène aussi un dialogue, une sensibilisation supplémentaire, un rappel des normes, des règles, des règlements. Si avantages, il doit y avoir, au-delà de l'aspect financier, c'est aussi un aspect d'information, de communication, de collaboration nécessaire. [00:19:17][115.8]

Suroda: [00:19:20] Et aussi, pensez-vous que la ville est ouverte à promouvoir l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne comme externe? [00:19:30][10.0]

Intervenant: [00:19:33] Oui. [00:19:33][0.0]

Suroda: [00:19:34] Par exemple, quand je dis de manière externe, est-ce qu'elle va venir encourager des fournisseurs ou des entreprises partenaires à employer des personnes qui ont un handicap? [00:19:48][13.6]

Intervenant: [00:19:51] Mais cet aspect là me dépasse, parce que nous d'abord, il faut aussi dire qu'au niveau sélection, c'est chaque département qui fait sa demande auprès de la direction générale en fonction des départs en pension du département etc. Mais la ville,

c'est sûr qu'elle ne va pas aller faire une campagne de sensibilisation aux fournisseurs, aux partenaires ou à d'autres pour dire engagez des personnes porteuses de handicap parce qu'elle n'a pas d'abord à le faire, elle doit d'abord le faire chez elle. Mais ce qui est sûr, c'est que dans les partenariats que si la ville signe auprès de certains fournisseurs, c'est de grosses entreprises que nous c'est un cahier des charges. Et dans le cahier spécial des charges, la ville mentionne généralement que l'entreprise en question soit en règle. Le fournisseur, ou en tout cas celui qui veut souscrire à fournir du matériel ou que ce soit quoi que ce soit à la ville, que cette entreprise là respecte les lois en vigueur donc, notamment, forcément, la loi anti-discrimination, la loi qui respecte aussi ceux qui paient les lois sociales, par exemple. Que ce soit pas une entreprise qui fasse du dumping, ou qui ne respecte rien. [00:21:46][115.2]

Suroda: [00:21:47] Si on revient ici aux employés qui sont en situation de handicap, il n'y a pas vraiment de sensibilisation de manière externe? [00:21:57][9.3]

Intervenant: [00:21:58] De manière externe, non. [00:21:59][0.8]

Suroda: [00:22:00] Et ici, si j'ai bien compris, comment jugez-vous l'accessibilité du processus de recrutement dans l'organisation? [00:22:11][11.0]

Intervenant: [00:22:14] L'accessibilité du processus de recrutement? [00:22:16][1.6]

Suroda: [00:22:19] Oui. [00:22:19][0.0]

Intervenant: [00:22:19] Je comprends pas bien la question. [00:22:20][0.6]

Suroda: [00:22:21] Mais tantôt vous disiez que par exemple quand vous faites une offre d'emploi, vous mettez bien que c'est ouvert à tout le monde, et que c'est possible aussi d'avoir certaines aides lors du processus. Pour vous, à quel point est-il accessible à tout le monde ce processus de recrutement? [00:22:38][17.5]

Intervenant: [00:22:40] Comme je vous l'ai dit, déjà dans l'offre qu'on publie, on mentionne que la personne ou tout le monde peut y concourir indépendamment de ses soucis, notamment de l'handicap. Mais aussi que si les personnes, les candidats potentiels ont des difficultés, que ce soit d'accessibilité ou autres, qu'ils nous fassent part de tout leur desiderata par rapport à l'examen et on mentionne bien que c'est un écrit suivi d'un oral etc. Donc voilà, on a eu des candidats qui disent "écoutez moi j'ai un problème, je suis malvoyant, est-ce que je peux avoir soit quelqu'un pour me traduire les questions, ou est-ce que je peux avoir un interprète?" Ou quelqu'un qui peut dire "moi je suis en chaise roulante, je préviens déjà que

je suis dans une chaise roulante". Et dans ce cas là, si on avait prévu de faire l'examen dans un amphithéâtre ou sur des gradins. Si ça doit le faire, il faut veiller à ce qu'il y ait un ascenseur et mettre la personne dans des conditions, peut-être à l'entrée, pour ne pas devoir le pousser etc. Et donc ça, on en tient compte, et ça pose aussi parfois problème à nous. Mais le service de recrutement y veille parce que parfois, on ne trouve pas nécessairement, je veux dire il y a le dernier cas, c'était un malentendant, il fallait trouver quelqu'un avec le langage des signes, mais ça c'est aux frais de l'employeur, c'est aux frais de la ville qui doit aller trouver une SBL qui fait ça et que le planning se mette aussi avec le traducteur. Et donc oui, et mes collègues du recrutement viennent constamment vers moi en disant mais voilà on a une personne malvoyante qui doit passer le test, est-ce que tu connais des SBL? On va créditer pour pouvoir accompagner ces personnes là. Ça, c'est des faits, je veux dire indépendamment du fait que l'agent soit sélectionné ou pas, mais qui incombe à la ville pour toujours dans ce souci de dire oui, on est une ville qui veut être ouverte, tolérante et non discriminante, et donc il faut assumer les actions de sa politique. [00:25:36][175.5]

Suroda: [00:25:37] Bien sûr. Est-ce-que par exemple ici, quand vous choisissez un candidat, c'est en fonction de ses compétences? Peu importe son handicap. [00:25:43][5.8]

Intervenant: [00:25:44] Oui, on ne fait pas de la discrimination positive. On doit privilégier des personnes porteuses de handicap pour remplir un quota, le quota en question, comme je vous l'ai dit au début, chez nous, il est déjà bien rempli. Par exemple, on est à 8 % de l'effectif qui doit être porteur d'handicap alors que la région Wallonne en impose que 2,5 % voilà on est bien au-delà. Mais c'est pas pour ça non plus qu'on va dire oui, ils ont passé le testing, c'est très bien réussi, le monsieur en chaise roulante, c'est impeccable c'est lui le premier, mais parce qu'il est en chaise roulante, on ne va pas le prendre NON pas du tout. [00:26:33][49.6]

Suroda: [00:26:35] Et oui c'est sûr. Est-ce-que la ville dispose d'un quelconque système pratique d'entraide permettant d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding d'un nouvel employé qui a un handicap? [00:26:47][12.2]

Intervenant: [00:26:50] Mais oui, c'est comme je vous l'ai dit en fonction. Parce qu'il faut aussi savoir que c'est pas toutes les personnes porteuses de handicap qui sont demandeuses d'adaptation ou en tout cas d'ailleurs de faire savoir qu'ils ont un handicap, on a recruté des agents...Oui, on a via justement notre partenariat avec l'AVIQ ce qu'on appelle les jobcoachs. On a des tuteurs, du tutorat qui se fait, on a des primes à l'intégration. Mais, au niveau du tutorat ou du jobcoaching, c'est généralement, s'il y a quelques agents qu'on a recruté qui eux ont dit "bah oui, ça je ne pourrai pas

le faire, je suis livreur, mais il me faudrait quand même quelqu'un qui, je sais conduire. Il n'y a pas de souci à ce niveau là. Par contre, pour décharger la marchandise il me faudrait vraiment de l'aide. Il faut qu'on soit toujours à deux pour faire les livraisons du contrat d'avant on était deux" et donc voilà. [00:28:11][58.1]

Suroda: [00:28:13] Et justement, comment les nouveaux employés qui sont en situation de handicap acquièrent-ils les compétences dont ils ont besoin pour accomplir leur travail? Donc est-ce qu'il existe des programmes de formation ou autre? [00:28:25][11.3]

Intervenant: [00:28:26] Mais généralement, il n'y a pas de formation spécifique parce qu'ils sont handicapés. Et je l'ai dit, il y a certains qui ne sont même pas demandeurs. C'est simplement toutes les personnes qui sont recrutées, il y en a qui font explicitement mention de leur handicap, mais les autres c'est parce que lorsqu'ils passent dans notre service de paiement, on se rend compte qu'ils ont des abattements fiscaux liés à un handicap qui a été reconnu par SPF Sécurité sociale. Et le processus en interne, c'est que toutes les personnes recrutées ou qui entrent dans la ville, mais dont on sait que ce soit par l'agent lui-même ou que ce soit pas le service de paiement qui a un handicap, on recommande à ces agents là de prendre contact avec moi pour discuter avec eux. Pour voir s'ils ont besoin qu'on mette en place quelque chose ou si pour eux, il n'y a pas lieu de faire savoir qu'ils ont un handicap. Et donc, bien souvent certains me disent "non, moi je fais mon travail, je suis comptable, mon handicap ne m'empêche pas de faire 100 % de mon travail". Donc je leur dis, si un jour vous avez une demande spécifique par rapport à ça et que vous n'y arrivez pas, revenez vers moi. [00:30:05][99.1]

Suroda: [00:30:05] Il existe justement un encadrement à l'accompagnement sur le travail, c'est ça? [00:30:14][9.1]

Intervenant: [00:30:16] Pour certains, pas tous. Ceux pour qui ça pose problème, oui il y a certains qui ont besoin d'un encadrement, comme on dit intensifié ou il faut répéter plusieurs fois la consigne ou à la limite faire des histogrammes pour montrer en disant voilà ce qu'il faut faire, et faire des logigrammes. Quand tu dois intervenir, tu regardes d'abord si un bouton n'est pas coupé et si c'est coupé voilà ceci, et si tu as une hésitation reviens vers le contremaître ou bien vers le chef. Oui, il y en a certains pour qui ça existe, mais ce n'est pas toutes les personnes porteuses d'un handicap, parce qu'ils ont un handicap, il faut les former à ceci à celà. Non ce serait stigmatiser d'ailleurs. C'est quand le handicap pose un problème organisationnel, ou un problème fonctionnel. Ou quand l'agent lui même en fait la demande en disant "voilà moi, il serait bien que j'aie une prothèse parce que, à force de tailler avec le sécateur, voilà j'ai commencé à avoir des tendinites ici". OK, on va vous inscrire à la

formation du comment utiliser le matériel? Comment soulever un poids? Comment faire en sorte que oui. [00:31:48] [92.2]

Suroda: [00:31:48] C'est des formations pour tout le monde, ça ne prend pas seulement les personnes qui ont un handicap? [00:31:53] [4.5]

Intervenant: [00:31:53] C'est des formations pour tout le monde. Mais c'est des formations qu'on recommande aussi aux personnes qui manifestent un souci. Maintenant depuis peu, je sais qu'il y a un cycle de formation qui se fait pour tout, mais de manière préventive, pour tous nos personnels ouvriers, pour prévenir les risques musculosquelettiques. Pour savoir comment se tenir pour balayer, comment se tenir pour soulever un poids, comment descendre du camion. [00:32:34] [40.5]

Suroda: [00:32:36] Et justement, quand vous parlez qu'il est possible de faire certains aménagements de poste, en plus de l'aménagement du bureau, ils peuvent aussi avoir des horaires flexibles ou faire le télétravail? [00:32:45] [9.5]

Intervenant: [00:32:45] Tout à fait, ça va de l'emplacement de parkings à proximité du lieu de travail, à des départs anticipés pour aller faire ses soins de kiné, à des arrivées tardives, à des temps de pause supplémentaires au delà du règlement qui impose trois quart d'heure par exemple de temps de midi, mais pour certains en fonction de leur handicap ou de leurs difficultés de santé, mais ça va être un quart d'heure de pause toutes les heures, d'autres ça va être un jour d'absence pour aller faire son traitement ou sa chimio etc. [00:32:45] [0.0]

Suroda: [00:33:29] Et justement, comment jugez-vous l'équilibre entre les performances et le salaire des employés qui sont en situation de handicap? [00:33:35] [5.8]

Intervenant: [00:33:50] Oui tout à fait, c'est une question qui ne se pose pas. Un agent qui doit s'absenter tous les jours, c'est sûr que sur la semaine, nous on doit faire 36 h de temps de travail toute sa semaine, en fonction des aménagements mis en place pour des collègues porteurs de handicap, ils ne font pas les 36 heures, ils en font peut-être 30 ou peut-être 32. Mais, les 4 heures ou les 5 heures qui restent qui ne sont pas prestées, c'est ça qui est compensé par l'AVIQ. Donc j'introduis les demandes auprès de l'AVIQ pour dire voilà un agent a été engagé pour faire 100 % du travail, compte tenu de sa maladie ou son handicap. Il sait faire que 80 %, parce qu'on a dû le décharger de telle ou telle charge de travail. Et donc il faut que l'AVIQ nous compense des 20 % de travail que l'agent ne fait pas. Et donc l'agent quelque soit, je veux dire cédé par ses absences, ses périodes de non travail, il perçoit son salaire plein comme n'importe quel autre agent. Et l'autre élément, c'est aussi que l'agent, ce n'est pas parce

qu'il a un handicap qu'il ne peut pas progresser dans l'ordre d'évolution de sa carrière. S'il est manœuvre lourd, et qu'il doit passer ouvrier en fonction des années, en fonction de l'expérience, il passe ouvrier. Et si en fonction de ça il suit des formations ouvertes à tous, pour être ouvrier qualifié et qu'il ait réussi, il est nommé ouvrier qualifié. [00:36:07][136.8]

Suroda: [00:36:11] Justement en parlant des évolutions de carrière, est-ce qu'il faut juste qu'il suive une formation pour pouvoir évoluer dans la hiérarchie en termes de manière générale, peu importe le poste? [00:36:20][8.9]

Intervenant: [00:36:21] Oui, il faut remplir des conditions d'évolution de carrière. Soit on réussit un examen de promotion et on passe agent technique. Ou alors, en fonction du nombre d'années et d'expérience, on passe automatiquement à ouvrier de manœuvre, à ouvrier qualifié. [00:36:49][27.5]

Suroda: [00:36:51] Est-ce que c'est possible de faire des adaptations pour que justement si par exemple une personne qui travaille dans l'administratif, veut évoluer à au niveau supérieur, et que son handicap ne permet pas de passer le test de promotion. Est-ce que le test de promotion peut être adapté à son handicap? [00:37:11][20.2]

Intervenant: [00:37:14] Évidemment, on a une personne malentendante qui travaille chez nous depuis plusieurs années. Mais lorsqu'il a fallu passer des tests pour passer au grade supérieur, elle connaissait, elle travaillait déjà avec une SBL. Des gens de la SBL sont venus pour faire des traductions parce qu'elle lisait beaucoup sur les lèvres donc les traductions. Et là, elle a réussi brillamment son examen, et elle est chef de bureau maintenant. L'autre qui doit gérer une équipe maintenant, il n'y a pas de souci à ce niveau là. [00:38:12][58.0]

Suroda: [00:38:13] Justement quand tantôt vous parlez des formations proposées par l'organisation pour ses employés, peu importe qu'il y a handicap ou pas. Vous pouvez me dire à quelle fréquence elle propose ce type de formation pour sensibiliser? [00:38:28][15.0]

Intervenant: [00:38:30] Les formations non. On fait des formations internes mais pour des trucs bien spécifiques, généralement auprès des directions ou auprès des responsables. Mais pour la formation du personnel, on a une institution, la province, avec un catalogue de formations et les agents peuvent chaque fois sélectionner dans ce catalogue là en fonction des leurs métiers, en fonction de ce qu'ils font. De dire "ah tiens moi, je vais m'inscrire à la formation des techniques spéciales pour tout ce qui est chauffage. Je vais m'inscrire à la formation menuiserie". Évidemment, un employé d'administration ne peut pas dire "ah moi je vais aller m'inscrire à

une formation de fleuriste". Non il faut que la formation ait un lien avec le travail. [00:39:24][54.8]

Suroda: [00:39:34] Oui ça c'est sûr, mais je veux dire est-ce qu'il y a des formations pour, par exemple, les supérieurs. Voilà comment travailler avec une personne qui a un handicap ou même pour les collègues en fait. [00:39:44][9.9]

Intervenant: [00:39:45] Oui, c'est moi qui le fais. Il y a une formation qui peut permettre aussi d'évoluer beaucoup plus générale, comment travailler avec tout le monde dans la diversité? Mais lorsque notre service interne de prévention de couverture de travail détecte qu'au sein d'une équipe, il y a un souci parce qu'il y a un agent qui est trisomique ou en chaise roulante et que ça pose problème. Il revient vers moi, et je fais des sensibilisations en rappelant les règles et aux responsables, et aux agents. Je réunis souvent les équipes pour expliquer un peu la problématique par rapport à cet handicap là, et les mesures mises en place et que ce n'est pas du favoritisme que un tel peut chaque fois, toutes les heures, se déplacer, aller faire le tour d'un pâté de maisons. Ça, je le fais, je fais cette sensibilisation là. [00:40:49][64.0]

Suroda: [00:40:50] Et à quelle fréquence? [00:40:50][0.6]

Intervenant: [00:40:51] En fonction des demandes. Ce n'est pas systématique, parce que, encore une fois, on ne va pas dire parce qu'il y a une personne porteuse d'handicap dans ce service là. Il faut quasi chaque année y aller, non. C'est quand il y a un souci. La dernière, c'était que justement dans une équipe de jardiniers, il y avait un qui, compte tenu de son handicap, ça posait problème à certaines périodes de l'année. Et donc voilà, on a fait venir un Jobcoach qui l'a suivi pendant deux mois. Et puis après, tout le monde dit "Ah c'est super, ça se passe bien". Le Jobcoach, on n'a plus besoin de lui d'une part. Et puis d'autre part, tant que son responsable ou l'agent ne dit pas "Écoutez, ça commence à poser problème". On ne fait pas de sensibilisation. [00:41:49][57.7]

Suroda: [00:41:50] Bien sûr. Et comment la ville met-elle un environnement de travail adapté à l'handicap? Par exemple, vous m'avez dit, il y a bien des ascenseurs aux bâtiments, etc. Est-ce qu'il y a une utilisation de nouvelles technologies? [00:42:03][12.8]

Intervenant: [00:42:07] Dans quel sens? Un exemple? [00:42:08][0.6]

Suroda: [00:42:12] Comment elle rend accessible, on parle plus ici d'infrastructures, de bâtiments. Et donc pour vous c'est assez accessible aussi? [00:42:22][9.8]

Intervenant: [00:42:24] Oui, mais quand vous parlez de logis, d'abord pour le personnel, oui. Et je pense que dans la plupart des bâtiments,

il y a un ascenseur. Et ceux dans lesquels il n'y a pas d'ascenseur, d'abord on essaye de ne pas mettre quelqu'un qui est en chaise roulante dans un bâtiment où il n'y a pas d'ascenseur par exemple. Et d'autre part, c'est d'aménager. On loue depuis quelque temps ce bâtiment, mais une des conditions ça été qu'on puisse aménager un palier ou un truc à un niveau de l'étage, il y a sept étages ou six. Des toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite. C'est aussi pouvoir par exemple avoir des sas, parce que quand il y a un incendie dans un bâtiment, c'est bien, on ne sait pas utiliser les ascenseurs. Donc il faut que toutes les portes soient comme des coupes feu, et faire des sas de telle sorte que s'il y a quelqu'un qui est en chaise roulante, que ce soit un visiteur de l'extérieur ou que ce soit un collègue, que ce collègue là puisse patienter dans ce sas là, le temps que les pompiers arrivent à évacuer etc. [00:43:57][93.3]

Suroda: [00:43:58] Bien sûr. Et justement ici vous avez les sessions d'évaluation au sein de la ville? [00:44:03][4.9]

Intervenant: [00:44:09] D'évaluation de quoi? Je ne comprends pas. [00:44:13][4.0]

Suroda: [00:44:14] De manière générale, donc par exemple avoir des sessions d'évaluation une fois par an, qui parlent des objectifs de l'employé etc, par exemple entre le responsable et l'employé etc? [00:44:24][10.3]

Intervenant: [00:44:26] Oui on a des évaluations, on évalue les agents en principe tous les deux ans, sauf en cas d'une évaluation pas satisfaisante. Ou c'est soit tous les ans, ou alors au pire des cas tous les six mois, évaluer l'agent pour voir si les objectifs ont été atteints. Oui, tout à fait. On évalue les agents. [00:44:48][22.2]

Suroda: [00:44:49] Est-ce que ces évaluations sont-elles différentes entre un employé qui a un handicap et celui qui n'en a pas? [00:44:55][5.2]

Intervenant: [00:44:57] Bonne question. Juste qu'il y a peu, non. Jusqu'il y a peu, on évaluait le personnel porteur de handicap comme n'importe quel autre agent. Et cela pour dire oui parce que déjà dans la sélection, si l'agent a été sélectionné malgré son handicap, c'est que c'est la compétence de l'agent qui a prévalu à sa sélection. Et à ce titre là, il doit pouvoir être capable de faire le travail et être évalué sur ce travail là. Maintenant avec le problème de handicap reconnu par l'AVIQ et des aménagements mis en place, c'est vrai qu'on demande aux responsables ce qu'ils doivent évaluer par tous, par tous les agents porteurs de handicap, mais certains aménagements font que, ils ne font pas l'essentiel de leur temps de travail. On demande que soit prise en compte leur productivité. Ou en tout cas, leur efficacité dans ces évaluations-là, mais pas pour tous les agents. Par exemple,

on a des agents, la collègue malentendante elle-même, elle évalue. Voilà ces agents là, on tient compte d'un handicap pour l'évaluer. Parce que les objectifs du travail, c'est combien de dossiers d'urbanismes avez-vous traités sur le mois, etc, son handicap n'empêche nullement à traiter ces dossiers et donc à l'évaluation. On va pas dire parce que vous êtes malentendante, bien que vous ayez traité autant de dossiers c'est pas plus de dossiers que vos collègues, mais bon, vous avez un handicap on va vous évaluer moins. Par contre un agent qui à l'accueil, qui reçoit du personnel, mais que le handicap fait qu'elle doit pouvoir quitter plus souvent son poste de travail pour se dégourdir les jambes etc, et qui fait qu'en fin de journée, plutôt que d'en recevoir 80 comme les collègues elle n'en a reçue que 40. Voilà, il faut que le ou la responsable tienne compte au moment de son évaluation en disant oui, cette perte de productivité n'est pas due à une fainéantise ou etc, mais due à votre problème de santé, et donc j'en tiens compte. Et parce qu'en plus derrière ça, l'AVIQ aussi compense cette perte de productivité. Et donc on ne va pas blâmer l'agent en question parce qu'il a un handicap. Oui, on en tient compte au cas par cas, en fonction des situations, mais les procédures, ou en tout cas le formulaire d'évaluation est identique pour tous les agents qu'ils soient porteurs de handicap ou pas. [00:48:01][183.6]

Suroda: [00:48:03] Et justement, pensez-vous que les employés ou vos collègues, et les responsables au sein de l'organisation sont suffisamment sensibles et compréhensifs vis-à-vis de leurs collègues en situation de handicap? [00:48:17][13.9]

Intervenant: [00:48:20] Non. Oui et non. Il y a certains qui seront, oui, très sensibilisés, je dirais même très empathiques. Et il y en a d'autres qui le sont moins. Parce que lorsqu'un responsable a une mission à assumer et que, à côté de ça, la moitié de son effectif est malade ou handicapée, et que parallèlement à ça, il a la pression de l'autorité, pour dire pourquoi est-ce que ça n'est pas fait, surtout pour les métiers manuels et visibles, les services qui doivent colmater les trous dans la chaussée, qui doivent ramasser les détritrus sur les trottoirs, qui doivent enlever les tags. Et que voilà une ville qui se veut propre se doit d'avoir l'effectif nécessaire pour enlever les tags, balayer et entretenir les parcs. Mais quand dans ton équipe si vous êtes douze, et que dans les douze il y en a quatre qui sont reconnus par l'AVIQ et dont un ne peut pas porter, l'autre ne pas marcher plus de 20 minutes etc, et que le citoyen va faire des photos de rues très sales, va mettre sur les réseaux sociaux en disant, voilà ce que ressemble à la ville, et que le responsable du service dit "je ne sais pas envoyer celui là sur le chantier parce qu'il a un handicap, celui-là ne fait pas ceci", c'est certain qu'il y a des responsables qui disent "c'est très compliqué pour moi de gérer ces personnes là et donc à la limite, je n'en veux pas dans mon service". A contrario, d'autres qui vont dire "OK, il n'y a pas de souci, on va essayer d'aménager avant vous y aller à deux, maintenant on va voir

si vous pouvez aller à trois, il y a un qui fait ça, l'autre qui fait ceci, l'autre qui fait cela". Mais toujours dans les équipes où il y a une bonne information, une bonne sensibilisation, une bonne compréhension. Maintenant, le responsable, malgré le fait qu'il soit mis sous pression, il ne peut pas non plus d'initiative dire "Ben non, moi je ne veux pas d'agent qui soit porteur de handicap dans mon service" ce n'est pas lui qui décide. Parce que l'autorité au dessus dit voilà, tous les agents doivent pouvoir travailler comme tout le monde et pas de discrimination par rapport à ça. [00:51:00][160.7]

Suroda: [00:51:01] Et justement, comment décrivez-vous le sentiment d'intégration dans l'équipe et au sein de la ville de vos employés qui ont un handicap? Pensez vous qu'ils sont assez intégrés? [00:51:14][12.6]

Intervenant: [00:51:16] Globalement oui. Il y a quelques cas, je dirais un petit pourcentage où ça pose problème, mais pas de manière prolongée, c'est-à-dire ils sont intégrés jusqu'à ce qu'apparaisse une autre difficulté, et qui soit prise en compte ou pas, ou en tout cas prise en compte en partie ou avant que ce soit vraiment pris en compte. Oui, ça pose des problèmes parfois relationnels avec la hiérarchie, jusqu'à ce que j'intervienne avec l'AVIQ pour en discuter avec les responsables, pour qu'on réaménage. Ça peut aller jusqu'à ce qu'on mute l'agent en question dans un autre service. Mais oui, je pense que globalement, les agents porteurs de handicap sont intégrés dans leur service, oui, mais dans le service dans lequel ils sont, parce que ces agents continuent de travailler. Il y a une minorité où à un moment ou à un autre ça pose un problème. Mais chaque fois, il faut trouver une solution pour que l'agent puisse continuer à travailler, que ce soit dans ce service là ou dans un autre service. Oui, pour moi, ils sont bien intégrés au sein des équipes, au sein des bureaux. [00:52:57][100.8]

Suroda: [00:52:58] Oui. Et dans quelle mesure pensez-vous que leur singularité, leurs compétences et personnalités sont reconnues et transformées en force au sein de l'organisation? [00:53:09][10.9]

Intervenant: [00:53:10] Ça, c'est le discours idéal qu'on veut promouvoir. Je pense que une des campagnes de l'AVIQ ça été, si vous engagez quelqu'un qui est handicapé, qui s'est déjà battu pour surmonter les épreuves, vous aurez quelqu'un qui donnera beaucoup plus à votre entreprise. J'ai donné l'exemple tout à l'heure. Dans la majorité des cas, la force que ça amène, c'est une force de collaboration, d'union de l'équipe. Alors qu'on sait que justement dans le domaine ouvrier administratif, peut-être un peu moins mais dans le domaine ouvrier où ils travaillent beaucoup plus en équipe, mais une personne qui a un handicap, qu'on sait que oui, il faut même si on part en camionnette, et compte tenu de sa difficulté, il faut qu'on soit dans des endroits où il puisse aller plus facilement aux

toilettes, dans un autre bâtiment et que l'équipe est sensibilisée à ça. Je pense qu'il y a eu beaucoup plus une plus grande harmonie au sein de l'équipe à travailler, plutôt que des services disparates ou à la limite chacun fait son petit truc dans son coin, on ne tient pas compte de l'autre. Donc il y a une solidarité qui se crée dans ces équipes-là, parce qu'ils savent qu'ils doivent veiller sur l'autre, les uns sur les autres. En disant "oui ok, je sais que toi tu ne peux pas descendre dans les égouts. OK au va faire comme ça. Moi je mets l'échelle, je descends, mais toi tu restes ici pour surveiller". Il y a une plus grande collaboration, une plus grande. Ça, c'est ce qui se remarque dans ces équipes-là. Où alors les chefs qui disent "Ben oui, j'organise le travail différemment plutôt que trois jours par semaine ou deux jours par semaine au télétravail. Pour lui, je fait trois jours. Mais l'autre jour, il faut que ce soit lui qui fasse la permanence, par exemple". Et tout le monde gagne dans ces équipes-là. [00:55:40][43.4]

Suroda: [00:55:41] Et une autre petite question, pour vous quels sont vraiment les facteurs importants pour que l'employé qui est en situation de handicap se sente bien intégré? [00:55:49][8.6]

Intervenant: [00:55:52] Pourtant, c'est en la sensibilisation de la hiérarchie, de celui qui accueille déjà le travailleur. Et l'autre élément pour moi, c'est simplement la communication à double sens. Il y a des agents qui ne souhaitent pas révéler à leurs collègues qu'ils ont un souci de santé ou un handicap, c'est leur droit. Mais il faut à un moment ou à un autre que au sein de l'équipe, en fonction des mesures spécifiques qui sont prises à leur égard, qu'on puisse expliquer. Voilà ce que votre collègue ici, à partir de maintenant, il ne va plus aller sur le chantier, il restera au magasin pour fournir le matériel parce qu'il a des soucis de santé graves etc. C'est à partir de ce moment là, les autres comprennent dans une crèche aux puéricultrices qui font des pauses, on va dire voilà votre collègue ici à partir de maintenant, elle ne va plus faire les tables mais elle ne fera que les matins parce qu'elle a de gros soucis etc, ça passe. Mais s'il n'y a pas cette communication là à un moment ou un autre, ou cette sensibilisation là, l'équipe ne pourra pas fonctionner. Le côté union ou collaboration, comme je le disais tout à l'heure, vole en éclats parce que les autres diront pourquoi est-ce que nous, on doit faire des pauses, on doit venir plus tard, on doit rester plus tard et qu'elle arrive plus tôt, elle repart plus tôt alors que nous aussi on a des enfants, nous aussi on a une famille. Donc pour moi, l'élément essentiel c'est la communication et les sensibilisations. Donc deuxièmement, que le responsable assume son rôle pas de guide mais son rôle de chef. En respectant les mesures mises en place. Ce n'est pas parce que les autres doivent venir se plaindre pour une raison ou une autre, que le responsable aussi doit reprendre pour eux. C'est à lui de dire "Ben non, tu trouves que c'est injuste, mais c'est aussi injuste que votre collègue ait cette maladie. Il n'a pas demandé

à avoir la sclérose en plaques et d'année en année, qui se voit diminué. Difficile déjà pour lui d'accepter. Et donc voilà, vous trouvez que c'est injuste, mais il n'y a pas autre chose à faire, c'est ainsi, je comprends". Que les responsables puissent assumer ce rôle de garant d'encadrant, et d'expliquer de nouveau. Comme je l'ai dit, il est arrivé qu'on fasse appel à moi, quelqu'un qui a une maladie qui fait que, dès le moment où il s'assied un peu ou après un repas, se met à dormir ou même à ronfler sur sa chaise et que les autres se moquent de lui. Voilà, il faut à un moment donné intervenir pour rappeler les règles en matière de discrimination, et aussi voir avec le service interne de prévention si plutôt, il n'y a pas une infirmerie où l'agent pourrait se retirer, ou un local où l'agent pourrait se retirer seul, avoir un petit temps de pause avant de revenir avec le groupe, plutôt que d'être directement dans le groupe. Voilà tout des choses qu'on met en place pour que les agents puissent se sentir mieux et continuer à travailler. [00:59:55][243.2]

Suroda: [00:59:58] D'accord super. Merci beaucoup, c'était ma dernière question. Merci beaucoup pour vos témoignages intéressants et pour avoir pris votre temps pour répondre ici présent à cet entretien. Et merci beaucoup pour tout. Il y a t il autre chose que vous aimeriez rajouter ou vous pensez qu'on n'a pas abordé?[01:00:19][20.8]

Intervenant: [01:00:20] Non. Je pense qu'on a fait un peu le tour de la question. C'est à vous, si vous avez la moindre question, vous m'envoyez un petit mail et j'y répond dans la mesure de ce que je peux, de ce que je sais. [01:00:34][14.5]

Suroda: [01:00:35] Bien sûr. [01:00:35][0.3]

Intervenant: [01:00:36] Il n'y a aucun souci. [01:00:36][0.4]

Suroda: [01:00:38] D'accord c'est super gentil en tout cas. Merci beaucoup, je vous souhaite une très belle journée. [01:00:41][3.7]

Intervenant: [01:00:42] Merci. [01:00:42][0.0]

Suroda: [01:00:43] Et encore merci vraiment, c'est super sympa. [01:00:43][0.0]

[3393.8]

Responsable 6 - 03/08/22

Suroda: [00:00:13] Oui et d'avoir des bonnes notes pour être sûr que tout est correct. Donc voilà, avant de commencer l'entretien je vais faire une rapide mise en contexte comme ça pour voir le sujet de la thèse. Je suis actuellement étudiante à l'Université de Namur en sciences de gestion, et pour ma thèse de master, je mène une étude sur le sentiment d'inclusion des employés qui ont un handicap vis-à-vis des pratiques RH qui sont mises en place. Et dont on va surtout parler des pratiques RH mises en place ainsi que le sentiment d'inclusion des employés qui ont un handicap. L'entretien va durer entre 30 et 45 minutes, ça dépendra des réponses. Et je tiens aussi à vous informer que vous êtes également libre de répondre non à chacune des questions, et que vous êtes également libre d'arrêter l'entretien à tout moment. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez savoir? [00:01:06][52.9]

Intervenant: [00:01:09] OK, c'est bon. [00:01:09][0.0]

Suroda: [00:01:09] Avant d'aborder la première question de l'entretien, puis-je te demander si tu consens à faire partie de cette étude et à ce que les informations que tu fourniras soient traitées de manière anonyme dans ma thèse? [00:01:22][12.7]

Intervenant: [00:01:23] Oui. [00:01:23][0.0]

Suroda: [00:01:24] Ok, super. [00:01:24][0.3]

Intervenant: [00:01:28] Vous êtes la première qui fait ça. [00:01:29][0.3]

Suroda: [00:01:30] Pardon? [00:01:30][0.0]

Intervenant: [00:01:31] Tu es la première qui fait ça, qui me laisse consentir les clauses. C'est bien! [00:01:37][5.7]

Suroda: [00:01:39] Ah oui, parfait. Donc on va commencer les questions d'introduction, si tu veux bien me décrire l'organisation, l'entreprise dans laquelle tu travailles en quelques mots donc, en termes d'employés, en termes de secteurs d'activité. [00:01:52][12.5]

Intervenant: [00:01:55] Voilà donc l'organisation X est le transport de, la ville X, effectivement le transport public donc Metro Bus Tram. Et donc on a entre 10 000 et 11 000 membres de personnel pour le moment, on est quand même entre 6000 et 7000 conducteurs chauffeurs. [00:02:28][33.1]

Suroda: [00:02:33] Et en termes de travailleurs qui sont en situation de handicap. Si j'avais pu demander les chiffres à partager? [00:02:38][4.7]

Intervenant: [00:02:39] 17. [00:02:39][0.0]

Suroda: [00:02:40] 17, Ok. [00:02:41][0.9]

Intervenant: [00:02:42] C'est hyper petit. On a lancé une enquête et je peux peut-être te donner une date avant le 6 septembre ou le 16 septembre, puisqu'on a lancé une enquête dans laquelle on pose la question "est-ce que les gens se voient comme une personne en situation de handicap?" Parce que les 17 personnes, ce sont des personnes qui sont reconnues par les SPF et pour qui on reçoit une réduction de la cotisation patronale. Mais pour le reste, les gens ne sont pas obligés de nous dire s'ils sont en situation de handicap, s'ils n'ont pas besoin d'un aménagement raisonnable, on ne sait jamais. [00:03:30][47.9]

Suroda: [00:03:30] Oui c'est sûr. [00:03:31][1.1]

Intervenant: [00:03:31] Donc c'est ça. [00:03:32][0.3]

Suroda: [00:03:32] Et justement, ces 17 personnes, dans quels types de poste ils travaillent, si c'est des postes variés ou si c'est le même type de poste? [00:03:39][7.0]

Intervenant: [00:03:42] Ça dépend un petit peu, parce qu'il y a des gens qui sont entre-temps devenus gravement handicapés. Donc les personnes, surtout avec les multiples cirrhoses qui sont maintenant en chaise roulante, qui ont vraiment des problèmes de bouger. Donc c'est plutôt les gens dans les fonctions administratives, on a encore une personne qui travaille comme technicien, on a le chauffeur de bus mais avec des aménagements raisonnables. Mais je crois que c'est plutôt au niveau administratif maintenant, parce qu'on a déjà trouvé un autre boulot qui correspond mieux à leurs capacités. [00:04:28][46.1]

Suroda: [00:04:30] Et donc si tu veux bien me décrire ton poste ainsi que tes responsabilités. [00:04:34][3.8]

Intervenant: [00:04:36] Dans le Job je suis manager, et dans mon poste je suis responsable de tout ce qui est chiffre derrière la diversité, je suis responsable pour les stratégies, pour construire une stratégie pour implémenter des actions, pour remplir cette stratégie. Je parle beaucoup avec les étudiants, avec des autres entreprises, on partage le Best Practice. Et le handicap c'est l'un des sept piliers de notre stratégie de diversité. Donc on travaille là-dessus depuis 2016, 2017 explicitement. [00:05:21][45.3]

Suroda: [00:05:24] Et depuis quand tu occupes ce poste?
[00:05:25][1.8]

Intervenant: [00:05:27] Depuis le 1^{er} janvier 2019 et avant j'avais le même poste, mais chez ING pour aussi trois ans. [00:05:34][7.3]

Suroda: [00:05:37] Peux-tu qualifier l'organisation comme étant une adepte à promouvoir la diversité? [00:05:43][6.2]

Intervenant: [00:05:45] Oui, certainement. Mais le problème est que cette organisation est un risque. Quand tu regardes l'histoire de l'entreprise, c'est une entreprise qui vaut fort masculin, donc il y avait des postes qui ne pouvaient pas être occupés par des femmes dans le passé. Et donc maintenant on a des challenges diversifiés, mais on travaille vraiment très fort pour améliorer. Donc on a trop peu de personnes en situation d'handicap reconnu, on a trop peu de femmes. Mais par exemple, où on est vraiment exemplaire c'est au niveau de l'engagement des personnes avec une origine de migration, donc leurs parents ou leurs grands-parents viennent de l'étranger et hors d'Europe. Aussi on est une des seules organisations qui engagent encore les gens qui sont quand même assez monolingues, donc francophones. Et à Bruxelles, si tu veux travailler souvent, tu dois vraiment parler les deux langues et donc ça, c'est un problème. Et chez nous, ils reçoivent les opportunités d'apprendre d'autres langues. Donc oui, je trouve qu'on est exemplaire parce qu'on travaille beaucoup avec le gouvernement. Les autres entreprises nous regardent beaucoup, on met beaucoup de choses en place pour améliorer la diversité. Est-ce qu'on est la meilleure entreprise balancée non, je ne crois pas. Mais ça c'est quelque chose, tu ne peux être jamais bon à tout. Mais il y a des vrais efforts qui sont vraiment soutenus par le top management et ça, c'est quelque chose qui est très important. [00:07:40][115.4]

Suroda: [00:07:42] Et penses-tu avoir une connaissance suffisante de la situation ou de l'handicap des employés? [00:07:49][7.1]

Intervenant: [00:07:54] Des situations d'handicap, les personnes qu'on a dans notre système comme handicapés. Non, je ne trouve pas, parce qu'on ne peut pas approcher les personnes proactivement. Parce que c'est un truc dans un système RH, on ne peut pas dire "ah qui est handicapé, on va les approcher proactivement", et je ne les connais que quand ils viennent vers moi parce qu'il y a un problème. Et donc à ce moment, je commence à connaître leur problème. Et ce qui me frappe toujours avec les personnes en situation de handicap c'est que, aucun handicap est le même et qu'il faut toujours une approche vraiment individuelle. Parce que tu peux avoir deux personnes aveugles mais un lit le braille et l'autre ne lit pas. Donc ils ont besoin vraiment d'autres choses pour être assez autonomes dans l'organisation. Donc ça, c'est une approche aussi qu'on a adopté dans l'entreprise. Peut-

être je cours un peu par rapport à ta question. On veut vraiment être adoptifs aux besoins de la personne même. Et donc on ne va pas dire OK, on va rendre notre organisation accessible pour tout le monde parce que ce qui est accessible pour l'un c'est n'est vraiment pas accessible pour l'autre. Donc ne tu peux jamais inclure tout le monde tant que quand tu as des personnes, on ne va jamais exclure quelqu'un d'un boulot parce qu'il est handicapé. Et en ce moment, on va trouver une solution le plus rapide possible. Et donc on intègre la personne avec les aménagements raisonnables directement adaptés à sa situation. [00:09:40][105.7]

Suroda: [00:09:41] Et selon toi existe-t-il des freins à employer des personnes qui ont un handicap? [00:09:47][5.1]

Intervenant: [00:09:51] Je crois que encore oui. Le handicap est souvent associé avec les personnes en chaise roulante ou avec des gens handicapés mentales. Tant que c'est vraiment pas le cas, et donc un de mes projets est vraiment de prendre les recruteurs, et de faire une sensibilisation avec eux par rapport aux handicaps et par rapport aussi à les aménagements raisonnables pour qu'ils soient mieux au courant. Ça ne veut pas dire que quand ils rencontrent une personne en situation de handicap, qu'ils le rejettent immédiatement pas du tout, parce qu'ils vont me rappeler et je vais m'occuper de cette situation. Et à un certain moment, il y avait une personne sourde qui voulait postuler pour une fonction, donc ils m'ont rappelé, "mais comment on va faire la conversation avec cette personne? Qu'est-ce qu'on doit mettre en place". Donc ils savent me trouver, c'est déjà une bonne chose. Mais je crois qu'on peut encore améliorer un, pour les recruteurs et deux, pour les managers qui doivent engager des personnes. L'équipe RH aussi, et les gens qui sont en contact avec les managers sur le terrain, on peut encore avoir une meilleure sensibilisation. C'est quoi un handicap? Comment on est confronté avec l'handicap? Qu'est-ce qu'on peut faire pour mitiger la situation, pour que la personne puisse être le plus indépendant possible? Parce que parfois les gens voient l'handicap, mais ils ne voient pas la solution derrière. [00:11:25][94.4]

Suroda: [00:11:28] Et justement, si on parle des avantages, penses-tu qu'ils en existent à employer des personnes qui ont un handicap? [00:11:34][5.8]

Intervenant: [00:11:42] Oui certainement. Ils ont une vue différente avec la diversité effectivement. Quand tu engages quelqu'un qui est différente que toi, il a une autre vue sur le monde. Et ça c'est par rapport aux hommes et aux femmes, c'est par rapport aux personnes avec une autre origine, c'est par rapport aux handicapés aussi. Récemment, on a vraiment engagé des personnes grâce à leur handicap, donc on travaille ensemble avec une entreprise qui s'occupe des personnes en situation d'autisme, et donc elles sont détachées chez nous pour faire

des boulots très spécifiques, détailler le Checking des programmes qui sont écrits en code IT. Mais, des deux personnes que j'ai engagé récemment, une personne était aussi sur le spectre de l'autisme et avait une passion pour l'entreprise, pour tout ce qui était en Métrobus, mais spécialement pour l'entreprise. C'était un gars qui était passionné, il était dans le transport toute la journée, il a déjà fait des trucs tant qu'il n'était pas collaborateur. Il a déplacé des déviations à sa propre initiative, des choses qu'il ne pouvait pas faire, il était déjà bien connu par nos personnes qui étaient sur le terrain, parce qu'il venait toujours pour faire un petit bavard avec eux, il était vraiment passionné. On a fait un DuoDay avec lui deux fois, et la troisième fois on a dit mais effectivement il faut pas que ça s'arrête à un DuoDay. Pourquoi on regarde pas si on a quelque chose qui lui convient? Bien sûr, il n'y avait pas un poste vraiment ouvert pour lui, parce qu'il a un handicap assez... Tu ne pouvais pas dire Ok, ici on a une personne, ici on a un poste SMatch. Mais il avait des caractéristiques très spécifiques, donc il a un oeil pour le détail qui était énorme. Il avait une motivation qui était énorme, et donc il avait une mémoire qui était énorme pour certaines choses et donc on a finalement créer une fonction pour cette personne. Maintenant, il est rappelé à un inspecteur signalétique sur le terrain, et donc il signale tout ce qui ne va pas. S'il y a encore par exemple un ancien tableau avec les horaires dans un arrêt de bus, il le voit immédiatement. S'il y a une déviation qui ne va pas, il va le déplacer effectivement, s'il y a des anomalies, des trucs qui ne vont pas, même une lumière qui est *kaput* il a sa tablette, il impute et voilà on va essayer de régler ça. Maintenant ça a quand même coûté un effort parce que c'est une personne qui bavarde. Donc ce n'est pas un autiste silencieux, c'est un autiste qui bavarde et donc, il ne voit pas qu'à un certain moment tu es soulé, tu vois. Donc ça a pris un petit peu d'effort de l'équipe dans laquelle il a été mis. Donc on l'a mis dans une équipe qui n'était pas vraiment son équipe, mais qui l'a accueilli pour l'accompagner. Et on a aussi fait les sensibilisations avec les autres personnes de l'équipe. Pour dire effectivement comment ils pouvaient gérer la situation s'ils en ont marre parce qu'il bavarde trop. Comment communiquer avec cette personne? Et on voit aussi tant que cette personne est dans l'organisation depuis maintenant un certain temps. Au début, bien sûr, il était très stressé et très nerveux, donc il bavardait encore plus. Maintenant, il commence à se calmer. Il fait son boulot très très bien. On est très content qu'on l'a engagé. Il nous a vraiment épargné déjà beaucoup de l'argent parce que, par exemple, il a découvert des matériaux qui sont restés après le travail. Et s'il n'avait pas signalé ça, le risque était très haut, que ces matériaux étaient volés et ça c'était quand même des matériaux pour 40 000 €. Donc si tu me dis est-ce que je vois pas chaque personne handicapée est différente comme ça? Mais donc tu as des personnes handicapées que tu peux mettre sur un boulot directement et qui vont travailler comme tout autre. Tu

vois, quand quelqu'un a un problème avec ses jambes, et il doit mettre les choses dans une autre nature, il n'y a aucun impact de son handicap sur le boulot. À l'autre côté parfois, l'handicap peut être une valeur ajoutée, effectivement pour le boulot. Et on avait un autre cas avec un monsieur qui était aveugle, et on est entrain de développer une application qui est bien accessible, donc il est déjà accessible pour les aveugles ou les personnes sont malvoyantes. Mais on a voulu aller plus loin, et donc il nous a aidé beaucoup avec maintenant. Malheureusement, il est parti travailler chez Eclat, je ne sais pas si tu connais cette entreprise. C'est une entreprise qui fait les formations pour des personnes aveugles travaillant dans l'IT. Mais on est en train de recruter effectivement une autre personne avec une déficience visuelle parce qu'on pense que ça a une certaine valeur ajoutée. On va par exemple lancer très bientôt un projet pour les clients malvoyants à la Gare Du Midi ensembles avec de l' High Tech et avec SNCB. Qui va être un système guidé pour arriver là où tu veux arriver. Et donc c'est vraiment un Pilote Project qui est maintenant même en course à Gare Du Midi. Et donc si les résultats sont bons, on va essayer d'appliquer ça d'abord aux grandes gares pour que les personnes malvoyantes puissent trouver leur route. Donc là aussi, les personnes comme ça peuvent bien aider à détecter les choses qui ne marchent pas très bien ou les choses qui marchent super bien. Mais je n'avais pas pensé que c'était un boulot Full Time pour quelqu'un. Mais effectivement, ils ont vraiment décidé de vouloir encore engager quelqu'un avec une déficience visuelle. [00:18:48][426.2]

Suroda: [00:18:50] Et donc justement tantôt vous parlez du fait que l'organisation promouvoit l'employabilité des personnes en situation de handicap dans son environnement interne, c'est ça? Est-ce qu'elle le fait aussi dans son environnement externe? Donc par exemple chez d'autres entreprises partenaires, chez des fournisseurs? [00:19:07][17.1]

Intervenant: [00:19:11] On a une partenaire qui nous fournit des personnes sur le spectre de l'autisme, pour des boulots très spécifiques. Mais à côté de ça, on travaille beaucoup avec une entreprise qui s'appelle DiversiCom, je ne sais pas si tu en as déjà entendu parler, je vais encore faire l'une demain avec une des personnes là-bas. Ce que j'apprécie vraiment dans leur entreprise par rapport à les entreprises très spécifiques, c'est qu'ils ont une connaissance d'un peu de tout, de tous les handicaps et ils soutiennent vraiment dans une façon l'UIA. Ils soutiennent vraiment et comprennent les besoins des grandes entreprises et ils adaptent leur stratégie. Et donc ça fait que les gens qui viennent chez eux, sont vraiment prêtes pour prendre un poste. Et ils ne doivent pas être chouchoutés ou quelque chose. Et donc c'est bien, j'aime bien travailler avec DiversiCom. On travaille aussi beaucoup avec la PHARE, parce que la PHARE est l'entreprise qui donne les subsides. Par exemple, André et Ibrahim ont tous les deux commencé avec un CAP, contrat d'adaptation

professionnelle. Mais maintenant on a Ibrahim pour une CDI, mais il est parti. Et André en CDI maintenant est la personne qui va être là pour remplacer Ibrahim, va avoir un CDI aussi. [00:20:52][101.3]

Suroda: [00:20:55] Et justement, si on parle des sensibilisations qui sont faites en interne, ça se passe comment? Est-ce qu'il y en a seulement quand une personne rentre dans une équipe, qui a un handicap ou alors c'est une manière...? [00:21:07][12.9]

Intervenant: [00:21:09] Ça dépend un petit peu. Donc on travaille avec DiversiCom aussi pour ça, donc DiversiCom a des sensibilisations plus génériques en cours pour les handicaps. Oui, à côté de ça, on a aussi un Accessibility Management. Moi, je travaille pour les employés internes ou les collaborateurs internes. Mais il y a aussi un Monsieur qui travaille effectivement pour les voyageurs, donc qui est derrière l'installation des ascenseurs, donc il regarde vraiment les besoins de PMR dans le transport. Et c'est très chouette, il a un comité au sein de l'entreprise avec un peu près de quinze personnes qui sont des référents pour lui dans les départements différents. Par exemple, dans l' IT, dans la sécurité, dans le Real Estate, tu vois. Donc c'est très chouette parce qu'on a comme ça aussi une communauté à l'intérieur. Et donc, par exemple, on a fait une sensibilisation avec lui, donc l'entreprise qui est venue, qui nous a sensibilisé encore une fois par rapport à donc, on a été mis en situation par exemple, ça, c'était très chouette. Donc on a dû marcher ici dans la ville avec une chaise roulante, aveugles, sourds. Et donc on apprend beaucoup parce qu'il y a des défis, des challenges que tu ne réalises pas comme personnes non handicapée par exemple. Pour les aveugles, ça m'a vraiment touché, comment par exemple, quand tu bouges et tu utilises la petite canne, là que tu trouves tout ce qui est effectivement au sol. Mais quand quelque chose est plus haute, tu risques de vraiment cogner ta tête ou de te faire mal. Par exemple avec un camion qui a le truc derrière qui bouge, donc comme aveugle tu ne vois pas ça, mais ta canne ne va pas détecter non plus. Donc je dis "my god", tu ne peux pas t'imaginer comment c'est dangereux de marcher dans la rue. Et on m'a posé beaucoup de questions, le fournisseur était aussi très malvoyant et était en train de devenir sourd aussi. Donc il y a vraiment un grand problème. Mais bon, il gère la situation, il donne encore des leçons et donc quelque chose comme ça, on voudrait bien faire avec. Par exemple les personnes clés dans l'entreprise, les recruteurs, le management en RH, peut-être certains managers sur le terrain. Mais effectivement, ça c'est plus généraliste, sur tous les handicaps pour dire OK. Et combien de personnes PMR on a, combien de personnes sont en chaise roulante? Donc pour un peu déstigmatiser tout ce qui est handicap. Et à l'autre côté on a les sensibilisations très spécifiques. Donc quand quelqu'un avec un handicap rentre dans une équipe, ou quand un manager dit "j'ai besoin d'aide pour une personne dans mon équipe", là ont les contacte aussi et il font quelque chose très spécifique, vraiment pour cette personne là. Donc elle, l'équipe

a été sensibilisé à l'Autism Spectrum et les collègues de monsieur X étaient sensibilisés par rapport à les malvoyants et comment ils pouvaient aider cette personne de travailler le plus indépendant possible. Mais, et c'est très important d'avoir ce type de sensibilisation parce que les gens ont souvent beaucoup de questions et n'osent pas les poser, et donc là, c'est pas top. Et ça donne l'opportunité de poser des questions à des gens qui connaissent la personne. Parfois, la personne veut être là, donc ils peuvent même poser les questions à la personne même. Donc ça dépend un petit peu de sensibilisation. [00:25:25][255.5]

Suroda: [00:25:27] Et comment juges-tu l'accessibilité du processus de recrutement dans l'organisation? [00:25:32][5.4]

Intervenant: [00:25:40] Ça je trouve difficile à dire parce que je crois que la procédure n'est pas accessible à tous. Donc, il faut vraiment signaler s'il y a un problème, s'il y a un handicap, il faut signaler ça au recruteur pour adapter le process pour ces personnes là. Je ne suis pas sûre que c'est possible de vraiment rendre quelque chose inclusive pour tout le monde. Comme je le dis, chaque handicap est différent, et ce qui est adapté pour l'un, n'est pas adapté pour l'autre, même si on parle du même handicap. [00:26:22][42.1]

Suroda: [00:26:23] Bien sûr. Et comment l'organisation détermine-t-elle le fait qu'une personne ayant un handicap est peut-être un candidat potentiel? [00:26:33][9.9]

Intervenant: [00:26:38] Oui donc... [00:26:38][0.0]

Suroda: [00:26:41] C'est plus sur les critères? [00:26:42][0.9]

Intervenant: [00:26:42] Non, c'est plutôt les candidats qui nous identifient. Parce qu'on est une entreprise super grande et les gens postulent beaucoup. Voilà, on pourrait faire quelque chose proactive effectivement, quand on reçoit par exemple les listes des candidats de DiversiCom. Par exemple, quand on reçoit une liste, on regarde s'il y a quelqu'un qui rentre, qui a comme compétences avec quelque chose qu'on cherche. Par exemple, si la fonction de recruteur ouverte, et il y a une personne qui voulait bien le faire et qui a déjà une petite expérience dedans, ou qui a son intérêt dedans. On peut l'inviter, mais là on va vraiment un peu contourner le processus de recrutement et on va regarder, on va discuter avec DiversiCom. Parce que la personne doit quand même remplir les mêmes critères que les autres. Alors il faut que, par exemple, un questionnaire personnalité soit rempli. Mais est-ce qu'on doit faire servir l'ordinateur ou est-ce qu'on peut faire ça d'une autre manière? Donc on va vraiment regarder comment on peut adapter par rapport à la personne qui a postulé. On a vraiment eu le contact aussi avec DiversiCom pour regarder, pour vraiment dire "écoute, comment on peut approcher cette situation?"

Qu'est-ce qu'on peut faire pour ce monsieur?" Et donc on a une approche vraiment individuelle. Et ce qu'on fait aussi, et ça, c'est un petit peu moi et, la personne avec qui on travaille beaucoup ensemble, il s'occupe des voyageurs, moi de collaborateurs, mais on travaille beaucoup ensemble. Et donc on a aussi déjà fait des jobdays de DiversiCom ensemble, on a identifié des personnes qui, on trouve très intéressantes, monsieur X était l'une d'entre elles, et on commence à faire un sponsoring à l'interne de cette personne. Donc on commence à envoyer le CV à des managers. On n'implique même pas le recrutement, on commence à parler aux managers et on essaye de ranger des rencontres entre les managers et la personne. Parce que la plupart des personnes peut commencer en CAP. Donc ça coûte très très peu à l'organisation, et ça donne quand même l'opportunité de travailler avec quelqu'un et de regarder si la personne remplit tous les critères. Et donc tant que la personne a déjà travaillé en CAP, si on veut l'offrir un CDI, ça peut même rester hors de toute le processus de recrutement, parce que la personne a déjà fait preuve de sa valeur. Et donc c'est pourquoi je trouve cet outil de CAP, très très intéressant. Parce effectivement c'était grâce à ça que Y a été engagé et c'était grâce à ça qu'on voulait engager X et qu'il y a maintenant un vacature ouverte pour une personne avec une déficience visuelle. [00:29:55][192.4]

Suroda: [00:29:57] Et justement est-ce que l'organisation dispose d'un quelconque système ou de pratiques d'entraide permettant d'apporter un soutien lors du processus d'onboarding des arrivants ayant un handicap? [00:30:07][9.9]

Intervenant: [00:30:08] En gros c'est individuel. Le parrainage, oui. Donc spécialement quand tu fais le CAP, il y a toujours une personne responsable. Il y a une SPOC pour DiversiCom qui est souvent notre fournisseur. Et donc moi, je soutiens niveau RH, donc je fais que le contrat avec la PHARE soit signé, je m'occupe de procédures. Je m'assure que la personne est bien encodée dans le système, que tout s'est rangé pour cette personne. Mais après, normalement, le business où la personne commence à travailler, là, il y a un SPOC qui s'occupe de cette personne et donc on discute. Même si c'est un engagement direct, c'est effectivement DiversiCom qu'on engage pour qu'il suive la personne et fait des Update régulièrement, il nous aide avec des évaluations. Donc il y a vraiment quelque chose spécifique en place, mais c'est très individuel encore. [00:31:25][77.1]

Suroda: [00:31:27] Existe-t-il des programmes de formation qui aideraient les nouveaux employés qui sont en situation de handicap d'acquérir les compétences dont ils ont besoin pour travailler? [00:31:36][9.5]

Intervenant: [00:31:39] Non, on n'a pas ça, on n'a pas mis en place. Non. [00:31:48][8.9]

Suroda: [00:31:49] C'est des formations. [00:31:49][0.2]

Intervenant: [00:31:50] On n'avait pas besoin de ça. [00:31:51][1.1]

Suroda: [00:31:52] C'est des formations, c'est les mêmes pour tout le monde j'imagine. [00:31:54][1.3]

Intervenant: [00:31:55] Oui, les formations sont les mêmes pour tous. Il y a un catalogue de formations. Mais beaucoup de formations de base sont en classe ou en ligne. Chez nous, il y a beaucoup de communication orale, donc ça aide quand même certaines gens. Donc oui, on s'occupe. Et si on voit que ça ne va pas, il y a encore le mentor qui va s'occuper d'être certain que cette formation est donnée. [00:32:33][37.7]

Suroda: [00:32:34] Comment l'organisation permet aux employés en situation de handicap de mieux faire leur travail. Donc est-ce qu'il y a un encadrement ou un accompagnement? Je parle du travail. [00:32:44][9.3]

Intervenant: [00:32:46] Donc effectivement, les gens qui sont en situation de handicap peuvent demander un soutien à leur manager ou en RH. Mais qu'est-ce que c'est quelque chose qui manque dans notre entreprise et c'est sur ma liste "To Do" pour cette année. Il n'y a pas encore de procédures pour les aménagements raisonnables. Et donc, je voudrais bien mettre en place une procédure concrète que tout le monde peut retrouver sur internet, et que les gens puissent effectivement jusqu'à déclarer que "je suis en situation de handicap, qu'est-ce que je peux faire?" Et donc on donne cette information à tout le monde et que les gens ne soient pas dépendants de leur entourage pour demander cette... Ce n'est pas que les personnes en situation de handicap très connues qui ont besoin d'un aménagement raisonnable. Il y a plein de personnes qui ont des soucis de santé, des problèmes de dos, des personnes qui sont effectivement sur le spectre de l'autisme, mais qui ne sont jamais dire qu'on se disait, alors avec ces personnes, ils ont aussi le droit à des aménagements raisonnables. Donc on veut rendre cette procédure beaucoup plus accessible en créant quelque chose de spécial et faire une communication autour pour que les gens sachent que si j'ai besoin de quelque chose, je peux approcher directement le département RH et les gens vont s'occuper de moi à un niveau central. Parce que les managers n'ont pas une grande connaissance sur tout ce qui est handicap. Donc ils ne savent pas qu'ils sont même obligés d'aider les personnes. Ils ne connaissent pas les lois et ne connaissent pas les droits. On ne peut pas laisser ça à un niveau assez bas dans l'organisation. On doit vraiment remonter cette demande et ça nous donnera aussi une meilleure vue sur le vrai nombre de personnes en situation de handicap dans l'entreprise, et donc ça c'est un avantage ajouté. [00:35:05][139.6]

Suroda: [00:35:07] Et justement, comment juges-tu l'équilibre entre les performances et le salaire des employés qui ont un handicap? [00:35:13][5.3]

Intervenant: [00:35:17] Parfois c'est difficile à dire. J'ai une personne avec le MS qui fonctionne peut-être même encore à 20% de ce qui est demandé, mais elle est quand même payé 100%, donc là, la balance n'est pas bonne. Mais à l'autre côté, on est quand même une entreprise qui a ce sens d'humanité, on ne va pas le mettre dehors à cause de ça, à cause de son handicap. Même si c'est à un certain moment, c'est permis, on ne va pas le faire. Donc ça, c'est quelque chose qu'on a aussi. Je dois encore te raconter quelque chose après. Et à l'autre côté, par exemple, monsieur Y, il mérite son argent trois fois, donc c'est difficile à dire, ça dépend vraiment de chacun. Il y a des gens qui ont une très haute valeur grâce à leur handicap et il y a des gens qui ne performant plus comme il faut, mais qui on ne veut pas lâcher. Parce que s'ils perdent leur job, ils perdent le sens de vie. Donc pour eux, c'est encore très très important pour leur identité d'avoir ce job. Donc on essaye de les encadrer, on essaye de par exemple, pour cette personne avec MS, en temps de Covid il n'est plus venu, parce que c'était trop dangereux pour lui, parce qu'il a plein d'autres petites maladies à côté à cause de son MS. Mais avant il y avait tout un schéma pour cette personne. Donc il y avait un collègue qui l'accompagnait de porte à porte, qui cherchait son petit déjeuner. Donc il y avait vraiment beaucoup de choses mises en place pour aider cette personne à faire son boulot. Et voilà, ce que je dois dire aussi qu'effectivement, on n'a que 17 personnes en situation de handicap. Mais il y a beaucoup de gens qui avaient une fonction comme conducteurs ou chauffeurs, mais qui ne sont plus aptes à faire leur propre boulot, donc, on les a dans un centre de mobilité, on essaye de déplacer ces personnes quelque part autres dans l'organisation. Et par exemple, quand tu regardes toutes les fonctions administratives, si on a un endroit là-bas, on essaye vraiment de marcher ça avec les compétences du chauffeur ou un conducteur qui ne peut plus faire son boulot. Donc on n'a pas l'esprit de jeter les gens dehors, parce que pour une raison de santé, ils ne peuvent plus faire leur propre boulot. Et donc il y a plein de gens que s'ils étaient virés, ils auraient probablement le droit de se mettre en situation de handicap. Mais vu qu'ils n'arrivent jamais sur le marché de l'emploi, il n'y a pas ce besoin, et donc ils ne sont pas classifiés comme handicapés tant qu'ils le sont, parce qu'ils ne peuvent plus faire par exemple leur propre boulot à cause d'un problème physique ou mental. [00:38:36][199.2]

Suroda: [00:38:37] Et justement si on parle des sessions d'évaluation, y a-t-il déjà une différence entre les sessions d'évaluation d'un employé qui a un handicap et un autre qui n'en a pas? [00:38:47][9.6]

Intervenant: [00:38:51] Ça c'est une question qu'on ne pose normalement pas, parce que les gens travaillent comme tout autre. Mais

effectivement, on a une personne chez qui on est en train de regarder si on ne doit pas effectivement enlever certaines phrases de son évaluation, parce que cette personne n'est pas du tout par exemple résistante au stress. Mais dans son évaluation, elle est toujours jugée sur la résistance au stress, mais reçoit toujours un mauvais chiffre, et ça ne va jamais s'améliorer. Parce que ces personnes ne peuvent pas gérer leur stress, est-ce qu'on va leur donner un après une mauvaise évaluation, ou est-ce qu'on va adapter l'évaluation pour qu'on évalue les vraies compétences et enlever les choses dont on sait qu'elles ne sont pas en ordre, on met ça quelque part. Mais on ne va pas encore discuter avec elle sur ce sujet parce que ça n'a pas de sens et ça donne un mauvais sentiment au manager et aux personnes d'en discuter. Donc elles sentent ça déjà, la manager n'a donc plus les chiffres pour ça, parce qu'elle dit "bon, ça ne sert à rien". Elle doit quand même mettre quelque chose dans le système. Et donc on est en train de regarder où cette personne devrait faire une exception et dire "non, on ne va pas la juger sur ces critères là". Et ça ouvre un peu la porte pour faire ça pour d'autres personnes aussi. Mais je crois que c'est tout à fait ça. C'est par exemple un aménagement qui coûte rien mais qui était même très raisonnable. [00:40:43][111.9]

Suroda: [00:40:45] Et ils peuvent jouer un quelconque rôle à déterminer leurs objectifs lors de ces sessions d'évaluation? [00:40:51][5.3]

Intervenant: [00:40:55] Les objectifs sont seront discutés avec le collaborateur et on détermine ça avec lui, et ça peut parfois avoir des implications, pas que des implications, mais ça peut être un objectif qui a quelque chose à faire avec son handicap. Par exemple, cette personne dont j'ai parlé juste maintenant, elle est très vite distraite. Par exemple, l'objectif est de trouver l'endroit dans l'entreprise pour ne pas être discret, ne pas distraire des autres. Tu vois donc ça peut être un objectif qui n'est pas chez les autres, parce que effectivement les autres n'ont pas son problème. Donc ça peut être un objectif dans son évaluation. [00:41:45][49.9]

Suroda: [00:41:47] Et comment les employés qui ont un handicap peuvent évoluer au sein de l'organisation, existent-ils des possibilités d'évolution de carrière? [00:41:55][7.4]

Intervenant: [00:41:57] S'ils ont les compétences, ils font leur boulot et ils font ça bien, il n'y a aucun, vraiment aucun obstacle pour grandir dans l'organisation. On a par exemple un facility's manager qui a un bras, il a l'autre bras, mais il ne peut pas l'utiliser, le bras est toujours immobilisé. Et officiellement, il est handicapé, mais ça ne lui a pas empêché de devenir manager. Donc on a eux mêmes des managers un plus haut niveau même qui avaient des

problèmes graves, mais qui avaient un handicap, qui étaient en situation de handicap. Et ça, ça n'empêche pas. [00:42:45][48.3]

Suroda: [00:42:48] Donc il n'y a pas de barrière. [00:42:51][2.2]

Intervenant: [00:42:52] Non. Dans l'entreprise, j'ai toujours dit on est un peu comme les Etats-Unis, tu vois. N'importe quoi, peu importe ton genre, ton identité de genre, ton ethnicité, ton handicap, si tu es bon, tu peux tout faire. On a des gens qui n'ont aucune éducation, qui sont maintenant managers. Parce que dans la situation de l'organisation, ils se sont montrés de très bonnes personnes, des personnes avec de bonnes compétences, avec un bon sens d'organisation. Et est-ce que tu as vraiment besoin du master pour devenir manager? Dans les autres entreprises, oui, mais chez nous, non. Parce qu'on ne trouve pas ça très important. Tant que quelqu'un fonctionne dans l'entreprise, il a toutes opportunités. [00:43:46][54.3]

Suroda: [00:43:49] Et pensez-vous que les collègues sont assez sensibles ou compréhensifs vis-à-vis de leurs collègues en situation de handicap? [00:43:58][9.4]

Intervenant: [00:44:00] Non, je crois qu'il y a encore beaucoup de boulot à faire parce que, comme j'ai dit, c'est parfois... Chacun handicap est différent et effectivement apparemment une sur quatre personnes ont quand même une personne handicapée dans leur entourage proche. Par exemple, ma mère est dans une chaise roulante parce qu'elle a des CPD, donc elle a le problème de poumons, elle utilise l'oxygène, elle est en chaise roulante, elle ne peut plus marcher effectivement pas beaucoup. Donc je suis confrontée avec le comportement des autres autour d'elle. Quand je marche avec elle en chaise roulante, elle n'est pas prise au sérieux. Les gens commencent à hurler après elle parce qu'elle pense qu'elle est seulement assise. Elle est traitée comme un enfant, et ça, ça m'énerve au fond. Et donc, quand tu vois ça, tu es d'office un peu plus sensibilisé que les autres, à l'autre côté, c'est que chaise roulante. Dans mon cas, moi je suis peut-être pas attentive aux problèmes des gens qui n'entendent pas bien, je ne vois pas toutes les implications. Par exemple, une personne malentendante peut arriver souvent en retard au boulot parce qu'elle n'entend pas son réveil. Mais les collègues vont dire "oui voilà encore le paresseux qui arrive" donc un, la personne bien sûr ne doit pas dire qu'il est handicapé, qu'il est malentendant. Donc ça ne crée pas l'empathie chez ses collègues. À l'autre côté, la personne ne sait souvent pas utiliser ça comme excuse. Donc, c'est pourquoi c'est tellement important d'avoir cette option de demander un aménagement raisonnable. Par exemple, il y a des réveils ou vibrateurs sur ton téléphone, mais il y a des petits macs avec une vibration qui te réveille à l'heure. C'est pourquoi c'est tellement important d'avoir cette procédure d'aménagement raisonnable. Mais voilà moi je suis sensibilisée en chaise roulante, mais est-ce que je suis sensibilisée

à tous les autres handicaps? Non, je ne crois pas, je crois que c'est presque impossible. C'est pourquoi on travaille beaucoup avec des services d'accompagnement. Et comme je dis souvent, les collègues ne sont même pas au courant. Même quand tu mets une procédure en place, tu peux quand même faire une communication très générale genre effectivement ce que vous voyez. Et faites attention avec l'interprétation des coutumes d'autres, ça peut avoir une cause. Les gens ne sont pas obligés de vous dire qu'ils sont en situation de handicap. Donc là, tu dois beaucoup plus jouer sur l'empathie et ne pas juger. [00:47:21][201.4]

Suroda: [00:47:24] Et justement est-ce que par exemple les employés qui ont un handicap peuvent parler de manière ouverte, communiquer facilement avec leur manager? [00:47:31][7.8]

Intervenant: [00:47:32] Normalement Oui. Mais je crois que beaucoup de personnes en situation de handicap auront quand même cette barrière de le faire. Parce qu'ils pensent que peut-être si leur manager sait qu'ils sont en situation de handicap, ils auront moins d'opportunités. Et donc par exemple, puisqu'on a vu par rapport à la première personne avec un CAP et qu'on a engagé dans l'entreprise c'était la personne en situation de handicap autisme. On a communiqué là-dessus et on a reçu beaucoup plus de retours après, parce qu'on a créé une situation positive et les gens étaient très contents qu'on ait fait ça. Et donc les personnes en situation de handicap en viennent plus s'exprimer parce qu'ils ont vu qu'on ne juge pas. Et donc ça c'est très important de communiquer beaucoup sur le sujet, de mettre les bons exemples en place et de les montrer aux organisations. Et on voit par exemple, en 2019, on avait que quatre personnes en situation d'handicap. Donc dans deux ans, il y a quand même treize personnes en plus qui ont osé de dire, "je suis en situation d'handicap". Donc ça semble pas beaucoup, mais avec l'handicap c'est très particulier. Ça, on parle parfois que d'une personne, mais si tu peux aider cette personne là, ça a un impact énorme sur sa vie. Ça donne beaucoup de motivation intrinsèque des gens qui travaillent avec les personnes en situation de handicap de voir qu'on a pu améliorer la situation pour une personne. Et donc une personne à la fois, mais ça marche. [00:49:50][137.9]

Suroda: [00:49:53] Et justement, de manière générale, pensez-vous que les employés qui sont en situation de handicap se sentent bien inclus? [00:50:03][10.3]

Intervenant: [00:50:06] Oui, je crois que oui. Les personnes avec qui je parle se sentent vraiment très bien au sein de l'entreprise. Mais on voit quand même que les sensibilisations sont importantes, donc ça passe mieux après une sensibilisation que sans sensibilisation. Donc je trouve que c'est quand même quelque chose qui est clair. [00:50:32][26.5]

Suroda: [00:50:33] Et donc justement pour améliorer au mieux le sentiment d'inclusion des employés qui ont un handicap, quel est les facteurs ou le facteur le plus important qui joue? [00:50:43][9.6]

Intervenant: [00:50:46] J'ai plusieurs facteurs de communication positive sur le sujet. Ça, c'est très important d'avoir des procédures en place pour les aménagements raisonnables qu'on a pas encore mais qu'on aura très bientôt, de travailler avec un très bon service d'accompagnement. Parce qu'effectivement, comme je dis, je m'occupe des personnes, je m'occupe de beaucoup de points stratégiques. Et je ne peux pas connaître tout sur tout ce qui est handicap, donc service d'accompagnement, même UNIA, je les rappelle souvent quand j'ai une question. Donc utiliser vraiment les ressources qui sont autour de ces handicaps parce qu'il y en a beaucoup, même les ressources très spécifiques comme une fonction ou des choses comme ça. Travailler avec le CAP ça aussi c'est vraiment un succès ce facteur. Parce que tu vois que le CAP donne l'opportunité à la personne de travailler dans ton entreprise et ça amène à quelque chose. Parce que dernièrement on avait engagé une personne dont son handicap était timidité. Tu t'imagines un handicap timidité? il est pas PMR , il a un bon cerveau , mais il est juste hyper timide. Ce n'est pas facile pour cette personne, ce n'est pas facile pour son équipe , mais il a fait un CAP et normalement c'était fini. J'ai encore Checké avec lui et avec le département finalement. Et à la fin du stage, ils ont tout à coup dit "mais écoute , on a encore un boulot" parce que apparemment, il s'est prouvé très bon dans un autre domaine. Donc il a fait le truc dans lequel il a été intéressé, c'était tout ce qui était environnemental. Donc les herbes qui poussent autour des ports par exemple. Les herbes, les espèces invasives, les abeilles, donc l'écologie autour des ports, donc ça c'était sa passion. À l'autre côté, il a fait beaucoup de documentation de choses, et apparemment c'était vraiment quelque chose, c'était vraiment un talent. Donc il a découvert un talent, le département a découvert son talent, cette personne, et ils ont demandé qu'il pouvait encore rester pour peut-être même une ou deux ans, et donc, ça risque très fort d'être de CDI. Donc en fait c'est un outil très très puissant, très puissant pour casser tous les stéréotypes. Et la sensibilisation autour de ces personnes, c'est aussi très important parce que l'équipe a même jusqu'à deux fois une sensibilisation autour de son handicap, et pour que la personne se sente à l'aise dans l'équipe et pour que l'équipe se sente à l'aise avec lui. Donc plusieurs facteurs en succès, mais ça doit marcher ensemble, ça doit travailler ensemble. Mais pour nous si tu dois choisir une, c'était le CAP. Le CAP a vraiment déclenché des opportunités pour des personnes en situation de handicap. Elle a aussi beaucoup enlevé les stigmas chez les collègues qui travaillent avec lui, ou les collègues quand même larges autour de cette personne. Pour ça c'est le meilleur, ça c'était le meilleur truc qu'on a jamais fait, utiliser le CAP. [00:54:11][204.8]

Suroda: [00:54:15] Merci beaucoup pour tes réponses, c'était ma dernière question. Est-ce qu'il y a quelque chose que tu aimerais rajouter? [00:54:19][4.3]

Intervenant: [00:54:21] Oui. Si tu as un certain moment un rapport avec des recommandations pour des entreprises, n'hésite pas de me renvoyer ça. [00:54:29][7.7]

Suroda: [00:54:30] C'est super gentil, bien sûr. [00:54:31][1.3]

Intervenant: [00:54:33] Voilà, je suis curieuse des conclusions de tes recherches, et pour le reste je te souhaite bon courage. C'est toujours très stressant, les thèses, et tu n'as pas choisi un sujet qui est très facile. Et c'est quand même difficile de trouver des entreprises qui sont déjà très très bonnes à ça . Je connais presque aucune, BLP Paris voir peut-être, mais surtout peut-être les petites entreprises. Parce que tu vois pour eux, intégrer une personne, c'est beaucoup plus facile de quand dans une grande entreprise de trouver les structures pour soutenir ça. Mais effectivement courage et j'espère que tu vas bien réussir tes études. [00:55:25][51.2]

Suroda: [00:55:26] C'est gentil merci beaucoup, beaucoup. Merci pour ton temps et d'avoir été disponible aujourd'hui pour répondre à mes questions et surtout ton témoignage très intéressant. C'était juste parfait, merci pour tes réponses. Je te souhaite une très bonne journée et que le meilleur! Et merci à toi pour ce que tu fais dans ton travail, je pense que c'est super important pour elle d'avoir une personne de référence. [00:55:45][19.4]

Intervenant: [00:55:47] Oui, c'est vraiment ma passion et comme je dis, tu vois un impact direct sur la personne et ça c'est super satisfaisant. [00:55:54][6.5]

Suroda: [00:55:57] Oui. [00:55:57][0.0]

Intervenant: [00:55:58] C'est très chouette, ça me donne beaucoup de satisfaction dans mon boulot et on rejoint toujours tout ce qui se passe. Même aussi j'ai rencontré des personnes chez DiversiCom par exemple qui ont trouvé un job, je les suis, j'ai mes projets, j'ai mes coups de cœur effectivement. Et donc je me renseigne par rapport à eux j'essaye de les vendre au sein de l'entreprise. Mais parfois je ne réussis pas et j'essaye de les suivre pour regarder une mission, et c'est très chouette de le faire. Donc je suis très contente que je peux le faire, que je suis dans une position de la faire. [00:56:37][38.9]

Suroda: [00:56:38] Et oui c'est super ça. [00:56:39][1.2]

Intervenant: [00:56:40] Merci. [00:56:40][0.0]

Suroda: [00:56:40] Merci à toi et continue, ne change pas, reste comme ça. [00:56:43][2.5]

Intervenant: [00:56:44] Merci à toi aussi. [00:56:45][0.8]

Suroda: [00:56:46] C'est gentil, merci aurevoir. [00:56:46][0.0]

Intervenant: [00:56:47] Merci, aurevoir. [00:56:47][0.0]

[3231.4]
