

Le handicap est un peu mieux intégré en entreprise

Grâce à la loi de 1987 et à celles qui ont suivi, le nombre de travailleurs handicapés en emploi atteint 1 million.

Par [Anne Rodier](#) Publié le 03 octobre 2017 à 10h51 - Mis à jour le 03 octobre 2017 à 15h51

Le taux de chômage des personnes handicapées atteint 19 % en France. Mohamed Abd El Ghany / REUTERS

L'île Seguin de Boulogne-Billancourt ([Hauts-de-Seine](#)) devait être en effervescence, mardi 3 octobre, pour accueillir les célébrations des 30 ans de la loi du 10 juillet 1987, qui a instauré l'obligation d'emploi pour les travailleurs handicapés, et créé l'Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées (Agefiph). Trente ans déjà que les entreprises privées de 20 salariés et plus devraient compter 6 % de personnes en situation de handicap dans leurs effectifs, sauf à payer une « contribution » (sanction) à l'Agefiph.

Le bilan emploi de cette loi reste plus que modeste : 3,3 % de travailleurs handicapés sont recensés dans les effectifs des entreprises, seulement 1 million de personnes handicapées ont un emploi, et le taux de chômage n'a cessé de croître, jusqu'à 19 % en 2017. « *Mais, depuis plusieurs années, de plus en plus de salariés déclarent leur situation de handicap* », souligne la présidente de l'Agefiph, Anne Baltazar.

La loi de 1987 et celles qui ont suivi ont permis de réelles avancées sur l'intégration du handicap en entreprise, que les nouveaux dispositifs de la loi numérique et de la loi travail comptent poursuivre. « *Le sujet du handicap est réellement pris en compte : 11 % des sociétés sont sous accord, surtout des grandes* », affirme M^{me} Baltazar. En 2016, seize nouvelles conventions collectives ont été signées, dont 14 au niveau des branches.

De moins en moins d'entreprises choisissent de subir la sanction

De moins en moins d'entreprises choisissent de subir la sanction pour éviter d'avoir à employer des handicapés. En dix ans, le nombre d'établissements ayant dû verser une « contribution » a baissé de 28 %. Enfin, la part des groupes qui ne font rien – ni plan, ni accord, ni emploi – s'effondre : seules 8 % des entreprises ne menaient aucune action en 2014, soit trois fois moins qu'en 2006.

Depuis trente ans, l'obligation légale a constitué un levier efficace, surtout depuis que la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances a renforcé la contrainte financière. En dix ans, jusqu'en 2005, le nombre de travailleurs handicapés en emploi était passé de 220 000 à 252 000. Mais, les dix années suivantes, il a bondi de 252 000 à 968 000.

« *En tant que DRH dans l'industrie du bâtiment, je n'avais jamais rien fait avant 2005*, reconnaît Albine Gasquet, aujourd'hui directrice générale du groupe JLO, un cabinet de conseil spécialisé dans la mise en œuvre des politiques d'emploi liées au

handicap. *Jusqu' alors, on abordait la question essentiellement pour maintenir dans l'emploi un salarié après un accident. Mais, à partir de 2005, avec l'obligation de négocier sur l'emploi handicapé, toutes les grandes entreprises se sont lancées dans des politiques de handicap. »*

Nouvelles obligations légales

D'autant que la définition avait changé. *« La loi ne parlait plus d'infirmes, comme avant 1987, en référence aux invalides de guerre, ni de handicapés, comme en 1987, mais de toute personne dont l'état de santé ne permet plus d'être efficient à 100 % sur son poste de travail, explique M^{me} Gasquet. Elle intègre le handicap qui n'est pas visible : le diabète, les séquelles après un cancer... »*

Les nouvelles obligations légales introduites en 2016, par la loi pour une République numérique et par la loi travail, puis en 2017, par les ordonnances Macron, incitent désormais les entreprises à s'intéresser à la surdité et aux maladies chroniques.

La loi travail a créé un dispositif d'emploi accompagné, en cours de lancement. Les ordonnances du 22 septembre ont ajouté les maladies chroniques évolutives à l'adaptation des postes de travail. Elles ont aussi inscrit le handicap au nombre des sujets verrouillables par la branche lors de négociations collectives. La loi numérique a, elle, produit ses premiers effets sur l'emploi.

D'ici à octobre 2018, toutes les entreprises privées réalisant plus de 250 millions d'euros de chiffre d'affaires devront avoir rendu leurs services accessibles aux sourds. Plusieurs ont déjà bien avancé : Coriolis Telecom, Canal+, Vente-privée ont ainsi formé au « service client maison » les salariés de la pionnière Sourdline, qui avait monté une première équipe de video-conseillers en langage des signes dès 2004. *« Au départ, les entreprises ont une volonté de démarche RSE [responsabilité sociétale des entreprises], puis elles découvrent qu'elles ont des clients sourds »*, explique Caroline Mitanne, la fondatrice de Sourdline, qui compte 11 salariés.

Nouveau segment de marché

Selon l'Institut Pasteur, sur les 4 millions de sourds, 100 000 utilisent les signes comme langue principale. *« Le marché est encore à prendre, une centaine d'entreprises seulement sont équipées »*, estime Jean-Charles Correa, président de Deafi, une autre société de relation client adaptée.

Plusieurs prestataires de service ont investi ce nouveau segment de marché, en développant des plates-formes de mise en relation : en langue des signes par webcaméra, par forum de discussions pour les malentendants ou avec des interprètes, comme ElioZ ou Acceo. La prestation peut coûter entre 250 000 et 300 000 euros par an. L'entreprise cliente l'inscrit dans son budget RSE.

Mais Sourdline et Deafi ont aussi fait de l'accessibilité aux entreprises un tremplin pour la formation et l'emploi des sourds. *« En 2017, après cinq sessions de formation, une cinquantaine de sourds ont obtenu leur diplôme de conseiller relation client à distance agréé par l'[Association pour la formation professionnelle des adultes](#) »*, se félicite M. Correa.

Malakoff Médéric, un de leurs premiers clients, a recruté quatre des stagiaires Deafi, après deux ans de prestation de service. « *En 2009, il y avait 250 000 conseillers relation client entendants. Pour offrir un même niveau de service aux sourds et aux malentendants, il faudrait former 16 000 diplômés.* » Une démarche susceptible d'améliorer l'image du travailleur handicapé en entreprise, en dissociant, enfin, le handicap de la compétence.

[Anne Rodier](#)