

#ManifesteInclusion

COMMENT CONSTRUIRE ET DEPLOYER UNE POLITIQUE HANDICAP A L'INTERNATIONAL ?

- CONFERENCE HYBRIDE DU 19 DECEMBRE 2022 -

Intervenants

- Karine VASSELIN, Directrice Diversité et Inclusion, Capgemini
- Camille MANCEAU, Head of Group Diversity & Inclusion, People & ESG, TotalEnergies
- Jean-Rémy TOUZE, Inclusion & Disability Officer, LVMH
- Marie-Pierre ARZOUMANIAN, DRH Long Courrier International, Air France KLM

Conférence animée par Yves VEUILLET, EMEA Inclusion, Diversity & Equity Leader de Kyndryl

> Voir le replay sous-titré de la conférence : <https://www.youtube.com/watch?v=nOEVB08FTIQ>

Synthèse des propos

1) Accessibilité

Yves VEUILLET

Malgré le message marketing selon lequel les personnes porteuses d'un handicap sont « une source d'innovation et de créativité, des marqueurs indiscutables des politiques d'inclusion des grandes sociétés », leur taux d'emploi reste faible. Une politique de handicap doit reposer sur trois piliers, à l'instar de la stratégie des 3A instaurée par IBM en 1995 : Accessibilité, Ajustement, Attitude.

Quelles étaient les motivations principales de l'intégration des personnes porteuses d'un handicap ?

• Karine VASSELIN

Nous avons adopté une approche la plus inclusive possible reposant sur cinq principes :

- Les personnes handicapées doivent être considérées en tant qu'individus.
- Nous préférons parler de différences ou d'autres types de compétences.
- Le numérique représente de nouvelles opportunités d'intégration.
- Les personnes concernées doivent être associées à l'évolution de nos pratiques.
- Les actions en faveur de l'accessibilité et du maintien dans l'emploi bénéficient à tous.

• Marie-Pierre ARZOUMANIAN

Je souhaite m'appuyer sur l'expérience de l'équipe française, ainsi que celle des RH, Correspondants Diversité et Handicap, managers et partenaires sociaux signataires de notre 11ème accord triennal pour construire notre politique handicap à l'international. Chacun doit se sentir accueilli, légitime, à l'aise et être en capacité de réaliser son travail.

#ManifesteInclusion

- **Jean-Rémy TOUZE**

La communication de LVMH repose sur deux axes :

- Luxe et handicap sont compatibles ;
- Le handicap est ordinaire, puisque 15 % de la population mondiale est concernée selon l'OMS.

- **Camille MANCEAU**

L'inclusion fait partie de nos valeurs de solidarité et de respect d'autrui. La signature de la charte de l'OIT nous a permis de formaliser une définition commune du handicap tout en donnant la main aux filiales pour bâtir des actions correspondant à leur culture.

Quelles sont les politiques qui fonctionnent et celles que vous avez dû faire évoluer ?

- **Jean-Rémy TOUZE**

Nous aiderons les maisons à développer de vraies politiques d'accessibilité numérique avant de réaliser un état des lieux de l'accessibilité physique.

- **Camille MANCEAU**

En Afrique et en Asie, l'accessibilité physique est très difficile à assurer. En France, l'application Just Bip a été développée pour servir les clients en situation de handicap. Elle sera déployée dans le reste de l'Europe. En 2023, nous rendrons nos documents universels de référence accessibles numériquement.

Le Covid-19 a-t-il eu un impact sur l'accessibilité ?

- **Karine VASSELIN**

Il a marqué un tournant. Notre accord, qui prévoit jusqu'à 4 jours de télétravail par semaine, permet de limiter les barrières. Nous avons lancé un programme d'analyse de nos outils numériques pour garantir leur accessibilité à tous.

- **Marie-Pierre ARZUMANIAN**

Nous avons tiré parti du déménagement de plusieurs délégations pour introduire des exigences d'accessibilité. Le Covid-19 a été l'occasion de rebattre les cartes.

2) Ajustement

Certains handicaps nécessitent un ajustement des postes de travail et des infrastructures. Cette dimension est-elle prise en compte ?

- **Camille MANCEAU**

Nous accompagnons quotidiennement les collaborateurs. Par exemple, la Pologne propose du matériel ergonomique afin de répondre aux besoins des travailleurs handicapés tout en réalisant de la prévention. L'Argentine prend en charge les frais de transport des travailleurs handicapés.

- **Jean-Rémy TOUZE**

Nous menons une démarche en trois temps : identification d'un expert en charge du handicap, identification des ressources internes/externes, communication auprès des salariés. En matière

#ManifesteInclusion

d'accessibilité numérique, nous avons constitué une communauté de référents chargés d'animer le réseau avec les équipes RH, la Communication et les organisations informatiques.

- **Karine VASSELIN**

Je voudrais mettre en exergue la flexibilité du modèle de travail, du management et du collectif. Les personnes porteuses d'un handicap invisible ont besoin de trouver un équilibre dans la meilleure de communiquer et planifier la charge de travail. Pour favoriser le dialogue tout en préservant la confidentialité, le Royaume-Uni a créé un passeport permettant à la personne de décrire ses difficultés et formuler des propositions.

3) Attitude

Les entreprises sont prêtes à accueillir des travailleurs handicapés. Comment les trouver ?

- **Camille MANCEAU**

Cela est difficile compte tenu des difficultés d'accès à la formation. Nous œuvrons auprès des communautés pour que les écoles accueillent des enfants différents.

- **Karine VASSELIN**

Nous travaillons avec des forums et des partenaires externes (associations) pour intégrer ces personnes en tant que stagiaires, puis sur des emplois pérennes. Nous avons développé des digital schools pour former au numérique les personnes éloignées de l'accès à l'éducation et à l'emploi.

- **Marie-Pierre ARZUMANIAN**

En France, notre objectif de 40 recrutements pour 2021-2023 sera probablement dépassé. Hormis en Amérique du Nord et au Mexique, tout reste à faire à l'international.

Le niveau de maturité des politiques a un impact sur l'efficacité de l'embauche. Qu'en est-il chez LVMH ? Et comment vous positionner comme un employeur attractif ?

- **Jean-Rémy TOUZE**

Nous avons créé un Institut des Métiers d'Excellence, présent dans 7 pays pour favoriser le recrutement d'alternants. Nous incitons par ailleurs les pays à nouer des partenariats avec les écoles pour mettre en œuvre des stages longs couplés à l'obtention d'un diplôme. En France et aux États-Unis, le processus de recrutement tient compte du potentiel du candidat.

Nous diffusons des communiqués internes et externes valorisant nos missions Handicap. Le terme « handicap » est plutôt à bannir de nos communications internationales. Les Américains préfèrent parler de capacités différentes.

Prêtez-vous attention à la terminologie et l'image de marque ?

- **Marie-Pierre ARZUMANIAN**

Notre communication est guidée par le respect et la diversité au sens large.

#ManifesteInclusion

- **Karine VASSELIN**

Nous jouons avec notre nom pour évoquer des « Capabilities ». La communication, authentique, ne doit pas nier les obstacles, ni glorifier le handicap. Nous y associons toujours les personnes en situation de handicap au sein d'une Capability Team présente dans 12 pays.

- **Camille MANCEAU**

Nos collaborateurs en situation de handicap sont nos meilleurs ambassadeurs.

Quels sont vos critères pour mesurer le succès de vos politiques d'intégration ?

- **Jean-Rémy TOUZE**

Nous avons décidé de doubler d'ici 2025 nos effectifs en situation de handicap. Nous réalisons un reporting RH (taux d'emploi) et RSE (nature des programmes tenant compte des définitions locales).

- **Karine VASSELIN**

Nos KPI tiennent compte des définitions locales. Nous encourageons les employés à s'autodéclarer et mesurons également leur perception au regard de l'inclusion, ainsi que l'audience des formations internes.

- **Marie-Pierre ARZUMANIAN**

Nous avons élaboré un recueil des bonnes pratiques. Au-delà des KPI, nous souhaitons nous doter d'éléments qualitatifs, notamment un livret managérial. Les médecins du travail et assistants sociaux peuvent accompagner les collaborateurs dans leurs démarches de déclaration. Je souhaite également lancer une enquête internationale auprès des principaux intéressés.

Échanges avec le public

En matière d'accessibilité numérique, comment trouvez-vous les fonds pour procéder aux ajustements ?

- **Jean-Rémy TOUZE**

Corriger un site très faiblement accessible est très coûteux. Si seulement 20 % du site est accessible, il est préférable de recommencer de zéro.

- **Karine VASSELIN**

Notre plan de remédiation se concentre sur les applications les plus utilisées. Toute nouvelle application doit satisfaire les critères d'accessibilité.

Aux 3A, nous ajoutons le leadership (portage au plus haut niveau de l'entreprise) et le partenariat avec les associations locales. Qu'en est-il pour vous ?

- **Camille MANCEAU**

L'engagement du top management et des associations est essentiel. Patrick Pouyanné est très impliqué.

- **Marie-Pierre ARZUMANIAN**

L'exemplarité est indispensable. Cette année, notre directeur a participé aux Duo Days.

#ManifesteInclusion

De quels dispositifs devrions-nous nous inspirer ?

- **Marie-Pierre ARZOUMANIAN**

La société américaine ne fait aucune différence entre les collaborateurs.

Yves VEUILLET

Pour conclure, quelle serait votre recommandation ?

- **Camille MANCEAU**

Soyez persévérant.

- **Jean-Rémy TOUZE**

Le pilotage de la politique handicap doit être confié à une personne ouverte aux autres cultures.

- **Karine VASSELIN**

Il ne faut pas se laisser enfermer par les règles juridiques, mais donner sa chance à toutes les différences et travailler dans une logique de flexibilité pour permettre à chacun d'y trouver son compte et de se faire reconnaître en tant qu'individu.

- **Marie-Pierre ARZOUMANIAN**

Il faut être ouvert, déterminé, humble et fidèle à ses valeurs.

Yves VEUILLET

Merci pour votre sincérité, votre ouverture d'esprit et votre pédagogie. J'espère que vous tirerez de cette conférence plein de bonnes idées, d'énergie et de motivation et que vous regarderez désormais les handicapés comme des personnes comme les autres.