

## La Politique Handicap chez Air France

*Ludivine de Lavison, stagiaire chez Air France en Politique Handicap et Ressources Humaines.*

### **La Politique Handicap et Air France ne font qu'un !**

Aujourd'hui, la politique handicap\* s'occupe de près de 1500 salariés (uniquement ceux qui ont déclaré leur handicap à Air France, sachant qu'1 personne/2 ne déclare pas son handicap à l'entreprise !). Depuis 1991, Air France a développé une politique en faveur de l'intégration des personnes handicapées, conformément à la loi du 10 juillet 1987. Celle-ci s'est concrétisée par la signature d'accords triennaux permettant de positionner l'emploi des travailleurs handicapés au cœur de la politique ressources humaines de l'entreprise. Chacun de ces accords a vu une progression du taux d'emploi des salariés handicapés dans l'entreprise.

En dépit d'une conjoncture économique mondiale difficile, Air France demeure fidèle à ses valeurs de solidarité et de responsabilité sociale. Le 7ème accord triennal 2009-2011 sur le handicap en témoigne. Cet accord s'inscrit, comme le précédent, dans le cadre de la nouvelle réglementation sociale en faveur des personnes handicapées, issue de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

En 2005, le taux d'emploi des personnes handicapées dans l'entreprise était de 6.6%. Cependant, l'entreprise savait que la loi 2005, prenant effet en 2006, aurait pour effet immédiat une baisse considérable des résultats, notamment par l'intégration dans l'effectif d'assujettissement des emplois exclus (personnel navigant), la non prise en compte des salariés absents plus de 6 mois de l'entreprise et le « un pour un », la lourdeur du handicap n'étant plus prise en compte. En conséquence, en 2006, le taux d'emploi a ainsi chuté à 2.66%. Le travail effectué en 2007, les embauches réalisées ainsi que l'amélioration des échanges avec le secteur protégé et adapté\* ont permis de faire progresser le taux d'emploi en 2007 à 3.1% et en 2008 à 3.14%.

Les objectifs de l'accord 2009-2011 sont les suivants :

- Recruter 85 travailleurs handicapés sur la durée de l'accord.
- Poursuivre une politique active d'achat auprès du secteur protégé.
- Maintenir dans l'emploi des salariés handicapés grâce aux actions d'accompagnement adaptées, aux aides individuelles (appareils auditifs...) et à d'éventuels aménagements de postes de travail (commandes de fauteuils/claviers ergonomiques...)
- Assurer la sensibilisation sur le handicap afin de faire évoluer les mentalités (exposition au sein d'Air France et à l'extérieur en Langue des Signes Français : braille, articles dans le Concorde journal de la compagnie, communication via le matériel de bureau : post-it, sous-mains, bloc notes...)

- Etablir les partenariats utiles et promouvoir le développement d'idées novatrices (voyages organisés pour des jeunes sourds, Musique & Handicap, Institut-Médico Associatif, programmes étudiants : Handimanagement...)

### **Des missions éclectiques passionnantes**

Mon stage dure 6 mois. Il me reste encore 3 mois et demi de stage « intensif ». J'ai déjà tellement appris !!!

Deux missions principales me sont confiées :

- Une mission de rédaction de procédures et de « refonte » du service afin que les périmètres soient bien définis pour chacun, et que l'équipe travaille de manière encore plus efficace et homogène en faisant appel à tous les moyens internes et externes existant. Le but étant de minimiser les dépenses de l'entreprise tout en optimisant le maintien dans l'emploi du salarié concerné.

En effet, d'après les différents axes de l'accord, il faut développer certains points sur lesquels nous pouvons aider le salarié dans le cadre du maintien dans l'emploi : aménagement de poste, aide technique individuelle (prothèse auditive, fauteuil roulant...), aide au transport, aménagement du véhicule, tutorat/accompagnement, formation et bilan de compétences, traduction/interprète, actions spécifiques (aide à l'aménagement du logement, aides ménagères & auxiliaires de vie).

Je suis pour cela formée en Qualité des process chaque semaine par un adjoint qualité. J'ai beaucoup appris sur la rédaction des procédures (fond et forme).

De plus, la rédaction des procédures ne passe pas uniquement par la recherche d'un cadre légal, de réglementations formelles. En effet, il s'agit aussi et surtout de prendre en considération le mode de fonctionnement actuel du service (le responsable, les trois chargées d'insertion, la chargée d'embauche, les deux secrétaires), profondément ancré dans les mœurs. C'est à ces personnes de « construire » leurs procédures. Elles doivent se sentir impliqués et concernés par le sujet afin de les appliquer correctement. Il faut donc dans ce cas procéder à un projet de conduite du changement, ce qui est passionnant !

- Une mission de communication et de sensibilisation en interne. En effet, nombreux sont les salariés dans l'entreprise qui ne connaissent pas notre service et donc ignorent la situation de handicap au sein d'Air France. Nombreux aussi sont les salariés qui n'osent pas déclarer leur handicap à l'entreprise par méconnaissance de la politique handicap. Enfin, nombreuses sont les personnes pensant que le handicap est synonyme de fauteuil roulant ou d'appareil auditif. Mais un mal de dos, du diabète...sont aussi des handicaps : il faut savoir que 60% des handicaps ne sont pas visibles mais ils concernent 1 personne/10 !

J'ai pu ainsi assister à de nombreux forums organisés par des entreprises spécialisées dans la communication : courts-métrages, mises en scène théâtrale (« théâtre à la carte » lors de la soirée spéciale handicap)...le but étant de s'inspirer d'idées originales et de mettre en place lors de la semaine handicap (le 16 novembre) un événement permettant de toucher un maximum d'agents Air France.

De nombreux moyens techniques sont mis à ma disposition : manuels explicatifs (sur le Maintien dans l'Emploi, le Code du Handicap 2009, le Guide du Chargé de Mission handicap, le dossier Hanploi et autres brochures spécifiques au Handicap), les documents confidentiels.... Mais le moyen crucial et sûrement le plus complexe auquel je peux avoir accès est l'humain ! En effet, il s'agit de rencontrer les divers acteurs de ce service (Chargés de Mission, Assistantes Sociales, Secrétaires, Responsable de la Politique Handicap, DRH...) et de collecter un maximum d'informations, de conseils. Sans oublier le passage des salariés handicapés dans le service qui m'apprend beaucoup : que ce soit le passage ponctuel de certains agents dont le handicap est totalement invisible (souvent des personnels navigants en

perte de licence de vol du fait de leur handicap) ou le passage plus fréquent des autres à la recherche d'un « soutien » (notamment un salarié qui était comptable et lors d'un voyage professionnel au Japon a attrapé un virus dans la tête en mangeant. Il a aujourd'hui une déficience intellectuelle et classe des archives, ayant des limites d'aptitude à son poste de travail initial).

De plus, grâce à mon responsable de stage qui me fait largement confiance, j'ai beaucoup d'autonomie et je prends de nombreuses initiatives. J'ai notamment contacté des organismes extérieurs : AGEFIPH, MDPH... et obtenu des réunions d'informations (Fongecif, Sodesi...). Ensuite, je crée des documents divers : formulaires en complément des procédures, tableaux, textes officiels... J'apprécie vraiment le fait d'être force de proposition auprès de mon responsable de stage concernant divers sujets (MDPH, communication...). Nous nous complétons totalement sur les compétences et sommes donc d'autant plus efficaces.



### **Plus qu'un apprentissage passionnant, une réelle leçon de vie**

Il est parfois difficile de retrouver une cohérence entre la théorie et la pratique. Cependant, mes cours de droit (1<sup>ère</sup> année) m'aident beaucoup... tout comme mes cours de Ressources Humaines, de Management d'équipe et de Développement Personnel. En effet, il faut savoir gérer les intérêts divergents, fédérer le personnel sans se mettre en porte-à-faux.

J'ai encore beaucoup appris au niveau juridique et surtout au niveau du handicap. Je connaissais ce dernier du point de vue associatif (Handiversité/Handimanagement, la Chaire Management Associatif et Economie Solidaire par l'intermédiaire de laquelle j'ai suivi un supplément au diplôme dans ce domaine), mais il est évident que l'angle d'approche est totalement différent.

En somme, mes cours théoriques m'ont servi à appliquer la pratique. Et au cours de cette pratique, j'ai encore beaucoup appris d'un point de vue théorique...

Ce stage m'apporte beaucoup d'un point de vue professionnel (responsabilités sociétales et en particulier concernant la diversité, le handicap) mais aussi et surtout d'un point de vue humain, aspect à ne pas négliger dans le travail d'après moi ! J'ai réellement envie de travailler dans ce secteur (plus largement la diversité), en RH opérationnel, envie qui s'est confirmée lorsque j'ai assisté aux diverses soirées consacrées au handicap, notamment la diffusion d'un documentaire « S'entendre avec les sourds », mettant en avant l'intégration des sourds profonds dans la vie professionnelle (exemples d'une podologue, d'un apprenti chez Thalès, d'une analyste chez BNP Paribas, d'un second de cuisine chez Clément...)

Il me reste encore de nombreux sujets et événements à découvrir (Handicafé : forum de recrutement autour d'un... café, entre les personnes handicapées et les entreprises ; forum national du handicap...).

Je tiens à remercier l'équipe impliquée dans le handicap Air France qui m'apporte énormément tout au long de mon stage et me fait confiance jusqu'au bout !

Ludivine De Lavison  
Sup de Co 3

\* Terminologie :

Politique Handicap : elle s'adresse aux salariés handicapés. A différencier du programme SAPHIR qui lui s'occupe des passagers handicapés.

Le secteur protégé et adapté : établissement employant exclusivement ou quasiment exclusivement des personnes handicapées, qui ne peuvent pas momentanément ou durablement intégrer le milieu ordinaire de travail (i.e l'entreprise).

AGEFIPH : Association nationale pour la GEstion du Fonds d'Insertion Professionnelle des Handicapés.

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées ;

Fongecif : organisme paritaire gestionnaire du Congé Individuel de Formation (CIF).

Sodesi : Société pour le Développement de l'Emploi dans les Services et l'Industrie. Filiale d'Air France habilitée à réaliser des Bilans de Compétences.