



# Accueil et intégration

---

**d'un collaborateur avec un handicap  
ou une maladie chronique**

**CONSEILS ET CONTACTS**

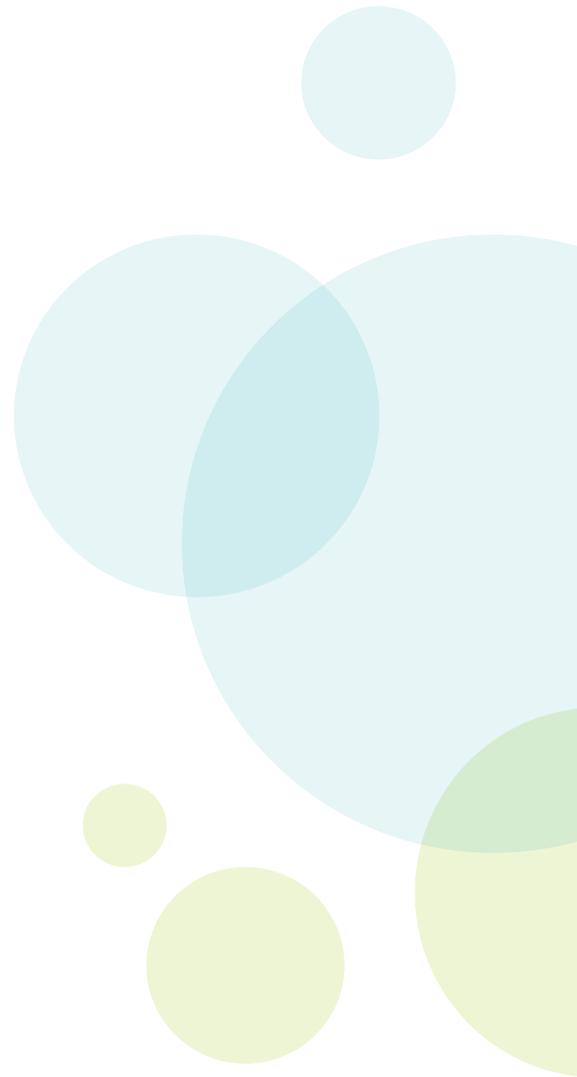


Service public fédéral  
Personnel et Organisation

La diversité... un effet surprenant!

.be





## Accueil et intégration

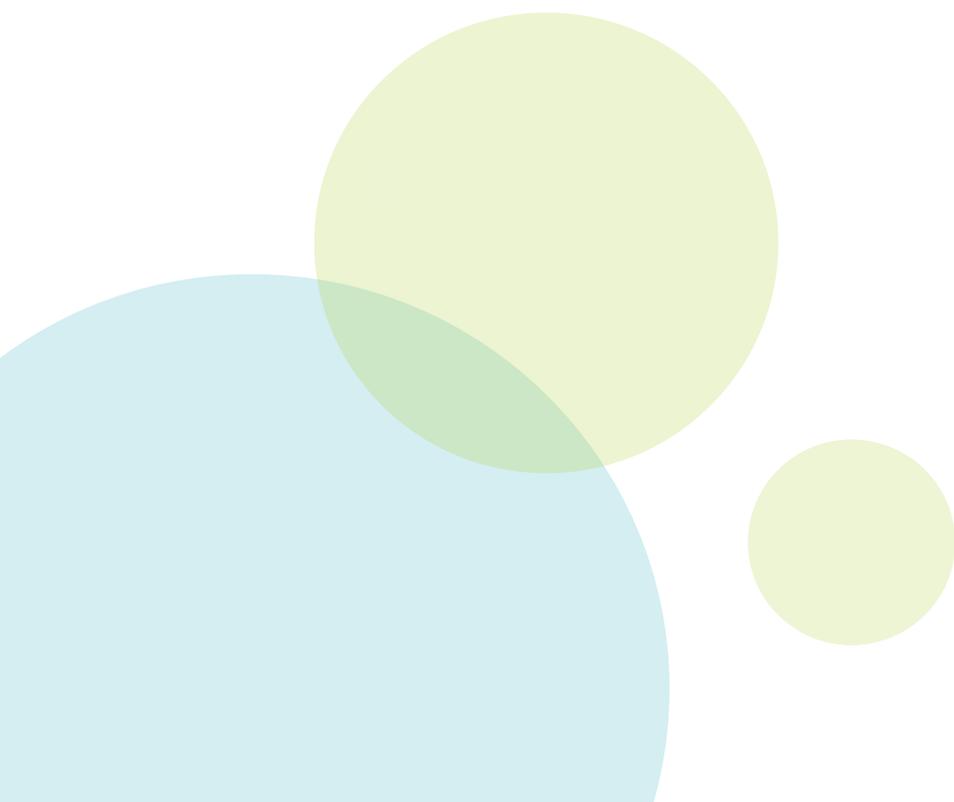
---

**d'un collaborateur avec un handicap  
ou une maladie chronique**

**CONSEILS ET CONTACTS**

## Remerciements à...

- l'AWIPH, l'asbl Plain-Pied, l'asbl Surdimobil, l'AFrAHM, la Ligue Braille, Gebruikersoverleg en Steunpunt Handicap en Arbeid, Vlaams Patiëntenplatform vzw, Inclusie Vlaanderen vzw
- Timmy De Waele, Ellen Noynaert, Linda Munten, Daniel Hulet et Patricia Willem, pour leur témoignage.



# TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION ..... 5

- Pourquoi ce guide? ..... 5
- A qui est-il destiné? ..... 5
- De quoi se compose-t-il? ..... 5

## 1. LE CONTEXTE FÉDÉRAL ..... 7

- 1.1. Politique de diversité et emploi des personnes avec un handicap ..... 8
- 1.2. Recrutement et sélection ..... 8
- 1.3. Environnement de travail ..... 9

## 2. LE HANDICAP SUR LE LIEU DE TRAVAIL - GÉNÉRALITÉS ..... 13

- 2.1. Gérer la diversité sur le lieu de travail ..... 14
- 2.2. Quelques définitions ..... 14
- 2.3. Lutter contre les stéréotypes et les préjugés ..... 15
- 2.4. Agir face au handicap ..... 17
- 2.5. Contacts utiles ..... 18

## 3. L'ACCUEIL ET L'INTÉGRATION ..... 23

- 3.1. Le processus d'accueil et d'intégration ..... 25
  - Quels sont les acteurs concernés par l'accueil du nouveau collaborateur avec un handicap? ..... 25
  - Quel est leur rôle? ..... 25
- 3.2. Quelques conseils par type de handicap ..... 29
  - 3.2.1. Accueillir un collaborateur avec une déficience visuelle ..... 30
    - Conseils pour un environnement de travail accueillant ..... 30
      - Guider une personne aveugle dans ses déplacements ..... 31
      - Exemples d'adaptations pour améliorer la mobilité ..... 31
      - Exemples d'adaptations pour améliorer la lisibilité ..... 31
    - Check-list ..... 32
    - Témoignage ..... 32
    - Contacts utiles ..... 33

<b>3.2.2. Accueillir un collaborateur à mobilité réduite</b> .....	<b>34</b>
• Conseils pour un environnement de travail accueillant .....	34
Le code du fauteuil roulant .....	34
• Check-list .....	35
• Témoignage .....	35
• Contacts utiles .....	36
<b>3.2.3. Accueillir un collaborateur avec une déficience auditive</b> .....	<b>37</b>
• Conseils pour un environnement de travail accueillant .....	37
• Check-list .....	39
• Témoignage .....	39
• Contacts utiles .....	40
<b>3.2.4. Accueillir un collaborateur avec un handicap mental</b> .....	<b>42</b>
• Conseils pour un environnement de travail accueillant .....	42
Organisation du travail .....	43
• Check-list .....	44
• Témoignage .....	44
• Contacts utiles .....	45
<b>3.2.5. Accueillir un collaborateur avec une maladie chronique</b> .....	<b>46</b>
• La sclérose en plaques .....	46
Conseils pour un environnement de travail accueillant .....	46
• Le diabète .....	47
Conseils pour un environnement de travail accueillant .....	47
• Témoignage .....	48
• Contacts utiles .....	49

## **4. INFORMATIONS UTILES** .....

<b>4.1. Aides à l'emploi</b> .....	<b>54</b>
<b>4.2. Contacts utiles diversité</b> .....	<b>55</b>

## **5. BIBLIOGRAPHIE** .....

• Ouvrages/guides .....	58
• Sites internet .....	59

# INTRODUCTION

## Pourquoi ce guide?

Développé par la cellule Diversité de la Direction générale Développement de l'Organisation et du Personnel du SPF Personnel et Organisation, ce guide vise à fournir des conseils pratiques et des contacts utiles afin d'organiser au mieux l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur avec un handicap ou une maladie chronique. Ce guide est avant tout un outil pratique; il n'a donc pas l'ambition d'être exhaustif.

Passée l'étape du recrutement, il est important d'accorder une attention particulière à l'accueil et à l'intégration effective du nouveau collaborateur. Dans le cas d'une personne avec un handicap, il s'agit principalement d'anticiper les difficultés éventuelles et de procéder aux ajustements lui permettant d'occuper son poste et de faciliter son intégration.

## A qui est-il destiné?

Ce guide s'adresse principalement aux acteurs impliqués dans l'accueil et l'intégration des nouveaux collaborateurs: les directeurs généraux, les directeurs, les chefs directs, les collaborateurs, les parrains, les services d'encadrement P&O ou services du personnel chargés de l'accueil, les conseillers en prévention, les responsables diversité,...

## De quoi se compose-t-il?

Les conseils et informations fournis dans ce guide répondent à différentes **questions pratiques** qu'il convient de se poser lors de l'accueil d'un collaborateur avec un handicap :

- comment accueillir un nouveau collaborateur avec un handicap au sein d'un service?
- faut-il parler du handicap du collaborateur à l'équipe?
- à quoi faut-il être attentif?
- à qui demander de l'aide?

**Bien souvent, au-delà de l'accessibilité et des aides techniques, une bonne intégration dépend du regard porté sur la personne. C'est pourquoi, la communication et l'ouverture d'esprit sont des facteurs de succès essentiels.**

Par souci de lisibilité, la forme masculine est utilisée dans ce guide. Les termes "collaborateur" ou encore "chef" concernent évidemment aussi bien les femmes que les hommes.



PARTIE 1

# Le contexte fédéral

## 1.1. Politique de diversité et emploi des personnes avec un handicap

Soucieuse du respect de la diversité, l'administration fédérale tient à offrir à ses collaborateurs un environnement de travail dans lequel chacun se sent apprécié pour ses mérites et ses compétences.

Elle se veut être un employeur attractif et respectueux de l'égalité des chances, particulièrement pour les personnes avec un handicap, aussi bien dans la procédure de sélection que dans le travail quotidien. A cet égard, plusieurs mesures ont été prises pour permettre un **accès égal à l'emploi public** et **stimuler l'emploi** des personnes avec un handicap.

## 1.2. Recrutement et sélection

### • Canaux de communication spécifiques

Afin d'atteindre un plus large vivier de talents, Selor, le bureau de sélection de l'administration, diffuse les offres d'emploi via des **canaux spécifiques** (sites internet spécialisés, associations,...) en plus des canaux de communication traditionnels. Ces canaux permettent de cibler des catégories de personnes sous-représentées au sein de la fonction publique fédérale telles que les personnes avec un handicap. Dans le cadre de divers projets visant ce groupe-cible, des partenariats ont été établis avec des experts et des associations actives dans le domaine du handicap.

### • Recrutement de personnes avec un handicap

Afin de stimuler l'emploi des personnes avec un handicap, l'administration fédérale s'est fixé pour objectif d'augmenter le nombre de ses collaborateurs avec un handicap.

L'arrêté royal du 5 mars 2007 organisant le recrutement de personnes handicapées prévoit qu'en 2010, chaque département fédéral comptera **3% de personnes handicapées** au sein de son personnel. A cet effet, une Commission<sup>1</sup> a été créée dans le but de veiller à l'application de cet objectif et d'accompagner les organisations fédérales dans l'atteinte de celui-ci.

Cet objectif répond à la volonté de réduire l'inégalité d'accès à l'emploi des personnes avec un handicap.

<sup>1</sup> Commission d'accompagnement pour le recrutement de personnes avec un handicap dans la fonction publique fédérale (CARPH).

- **Liste spécifique de lauréats avec un handicap**

Outre la liste habituelle des lauréats, Selor dresse pour chaque sélection de recrutement **une liste spécifique de personnes handicapées lauréates** de la sélection. Cette liste spécifique est mise à la disposition des organisations.

Les personnes avec un handicap figurant sur cette liste gardent le bénéfice de leur classement sans date limite de validité. Cela augmente donc leur chance d'être recrutés. Ces personnes y figurent pour autant qu'elles en émettent le souhait et qu'elles disposent d'une attestation de reconnaissance de leur handicap.

Contact: [diversity@selor.be](mailto:diversity@selor.be)

- **Aménagement de la procédure de sélection**

Si un candidat présente un handicap qui nécessite un aménagement de la procédure de sélection, il a la possibilité d'en faire la demande auprès de Selor lors de son inscription à la sélection.

## 1.3. Environnement de travail

- **Aménagement des postes de travail**

En tant qu'employeur, l'administration fédérale est tenue de faciliter l'aménagement des postes de travail pour que chaque collaborateur puisse exécuter son travail dans les meilleures conditions.

**L'employeur a l'obligation de prendre des mesures dans le cadre de la sécurité et de la santé des travailleurs.**

L'aménagement des lieux et des postes de travail est prévu par la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (Moniteur belge du 18 septembre 1996).

**L'aménagement des postes de travail est un droit.**

L'absence d'aménagements raisonnables pour la personne handicapée constitue une discrimination au sens de la loi anti-discrimination du 10 mai 2007.

Le concept d'aménagement raisonnable est défini dans un protocole<sup>2</sup> : "un aménagement est une mesure concrète pouvant neutraliser l'impact d'un environnement non adapté sur la participation d'une personne handicapée". Ce protocole liste également des catégories d'aménagement et explicite les critères auxquels il doit répondre: efficacité, égalité, autonomie, sécurité.

En concertation avec le lauréat d'une sélection, Selor peut fournir des conseils aux organisations en matière d'aménagement des postes de travail.

Contact: [diversity@selor.be](mailto:diversity@selor.be)

### LE SAVIEZ-VOUS ?

**Certains aménagements ne coûtent rien... si ce n'est en créativité. Ainsi, si la hauteur d'un bureau ne permet pas à un collaborateur en fauteuil roulant de s'y installer, de simples planches en bois suffisent à surélever le bureau. En cas de malvoyance, un marquage au sol à l'aide d'une bande de couleur peut servir de repère et faciliter les déplacements.**

### • Aménagement des formations - IFA

L'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA) facilite l'accès aux formations pour les personnes avec un handicap en leur permettant d'y participer dans les meilleures conditions possibles. La demande d'adaptation d'une formation peut se faire dès l'inscription via le formulaire d'inscription standard. Le collaborateur reçoit ensuite un formulaire de renseignements afin de préciser ses besoins.

<sup>2</sup> Protocole entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française, relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique en vertu de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme. Moniteur belge du 20 septembre 2007.





PARTIE 2

# Le handicap sur le lieu de travail

**GÉNÉRALITÉS**

## 2.1. Gérer la diversité sur le lieu de travail

Gérer la diversité, c'est avant tout gérer les ressources humaines afin de garantir que chaque collaborateur se sente apprécié pour ses compétences, et éviter tout phénomène de stigmatisation ou de discrimination. Par exemple, pour permettre à un collaborateur avec un handicap d'effectuer son travail, il est parfois nécessaire de prévoir des aménagements. Ces aménagements peuvent être d'ordre matériel (bureau, ordinateur,...) ou immatériel (horaires, organisation du travail,...).

L'engagement d'un collaborateur avec un handicap et, plus largement, la gestion de la diversité impliquent de s'interroger sur les modes d'organisation du travail et sur la culture de l'organisation.

La présence d'un collaborateur avec un handicap peut être un stimulant pour ses collègues car :

- elle favorise l'**entraide** et le **sens des responsabilités**
- elle amène à repenser l'**organisation interne du travail**
- elle permet d'accorder une plus grande attention **au travail en équipe**.

Clarifier les procédures de travail, développer une culture d'organisation attentive à chaque collaborateur ou encore améliorer l'ergonomie sur le lieu de travail : autant de mesures qui profitent à tous !

## 2.2. Quelques définitions<sup>3</sup>

Aborder la thématique du handicap suppose la compréhension de quatre notions : la déficience, l'incapacité, le handicap et la situation handicapante.

- **La déficience** renvoie à la **perte** de substance ou l'altération d'une structure ou fonction psychologique, physiologique ou anatomique, résultant d'un état pathologique objectif. Elle ne concerne qu'**une partie de l'individu**.

Par exemple : une personne à qui il manque une jambe.

- **L'incapacité** définit les **conséquences fonctionnelles** de la déficience, limitant la personne dans ses activités. Elle concerne la **baisse du potentiel à accomplir une activité**.

Par exemple : une personne qui n'est pas en mesure de marcher ou de voir.

<sup>3</sup> SAFRHAN, *Fiches déficiences et emploi*, AWIPH, 2005.

- **Le handicap** désigne les **conséquences sociales** de la déficience et de l'incapacité. Celles-ci empêchent de réaliser des activités considérées comme normales. Le handicap limite donc l'insertion sociale de la personne.

Par exemple: une personne qui ne peut se rendre dans une administration parce qu'il y a des marches ou un escalier.

- **La situation handicapante**: il s'agit des **problèmes liés à un environnement non accessible** aux personnes avec un handicap.

Par exemple: une personne en chaise roulante travaille dans un bâtiment accessible aux personnes à mobilité réduite; une autre personne en chaise roulante travaille dans un bâtiment qui est moins accessible. Ces deux personnes ont la même déficience (ou les mêmes incapacités) mais ne font pas face à la même situation handicapante, elles n'ont donc pas le même handicap parce qu'elles ne rencontrent pas les mêmes difficultés en raison de l'accessibilité du bâtiment.

Les personnes handicapées ne forment pas un groupe homogène. Elles peuvent présenter une incapacité physique, une déficience sensorielle ou intellectuelle, ou encore des troubles psychiques. Leur(s) handicap(s) peut remonter à la naissance, à l'enfance, à l'adolescence ou être survenu plus tard, au cours de leurs études ou de leur vie professionnelle.

**Le handicap dépend des capacités de la personne mais il est fortement lié à l'environnement, aux obstacles physiques et sociaux rencontrés qui peuvent aggraver ou atténuer les difficultés vécues.**

## 2.3. Lutter contre les stéréotypes et les préjugés

Face à la méconnaissance du handicap, un certain nombre de stéréotypes et de préjugés peuvent influencer notre comportement. C'est pourquoi il est important d'en prendre conscience pour pouvoir les dépasser.

### Les préjugés peuvent mener à la discrimination...

Les personnes présentant un handicap ont certaines limites, c'est un fait. Dans un contexte professionnel, lorsque cela s'avère nécessaire, des adaptations doivent être apportées au poste et/ ou à l'environnement de travail afin de permettre au collaborateur de compenser ces limitations et de pouvoir effectuer son travail comme tout autre collaborateur.

Néanmoins, les préjugés à l'encontre des personnes avec un handicap ont la vie dure. Ils constituent un des principaux obstacles à leur intégration professionnelle. En effet, après l'origine ethnique, le handicap est le deuxième motif de discrimination à l'embauche<sup>4</sup>. La plupart de ces attitudes et comportements négatifs sont le résultat d'une méconnaissance du handicap, de la peur de l'inconnu, de la différence, ... Le handicap peut générer toute une série d'idées fausses. Le risque consiste alors à réduire la personne à son handicap et à se focaliser sur cette caractéristique au détriment de ses compétences.

<sup>4</sup> En 2009, 20% des plaintes pour discrimination dans le domaine du travail et de l'emploi introduites auprès du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme étaient basées sur le handicap. *Discrimination, diversité. Rapport annuel 2009, Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, Bruxelles, 2009.*

### Quelques idées fausses à dépasser

- **“Une personne avec un handicap est plus souvent absente”**

La crainte de l'absentéisme peut être liée à une méconnaissance du handicap. Le suivi médical de certains handicaps ou de maladies chroniques est parfois nécessaire et implique des visites chez le médecin. L'évolution de la situation de handicap ou de la maladie chronique peut nécessiter des jours de repos. Mais tous les handicaps ou toutes les maladies chroniques ne sont pas évolutifs. Il est important de connaître le type de handicap ou de maladie chronique du collaborateur. Par exemple, une déficience auditive n'implique pas, en soi, de risque d'absentéisme.

- **“Il faut réserver des postes spécifiques aux collaborateurs avec un handicap”**

Au vu de la diversité des fonctions et des profils, a priori, toutes les fonctions sont susceptibles d'être exercées par une personne en situation de handicap. Réserver un poste en fonction du handicap revient à sous-estimer les compétences. Or, une bonne gestion des ressources humaines implique de choisir le candidat sur base de l'évaluation des compétences nécessaires pour occuper un poste. Les aptitudes et compétences sont les premiers éléments à évaluer. Cela ne signifie pas que le handicap ne doit pas être pris en compte lors de l'attribution du poste.

Certains handicaps rendent en effet l'exercice de certaines fonctions impossible. Par exemple, une personne aveugle pourra difficilement occuper la fonction de gardien de prison. Dans ce cas-ci, il n'y a pas de possibilité d'adapter l'environnement de travail pour que la fonction puisse être exercée par le collaborateur.

- **“Un collaborateur avec un handicap est moins productif”**

La productivité du collaborateur handicapé résulte d'abord et avant tout de l'adéquation entre ses capacités et le travail envisagé, en ce compris les conditions de travail. Lorsque les conditions de travail doivent être adaptées, la capacité de production du collaborateur avec un handicap dépendra tout simplement de l'aménagement du poste de travail. Une étude de l'INS sur les forces de travail montre que parmi les collaborateurs avec un handicap qui ont besoin d'une adaptation spécifique, seuls 10% de ceux-ci déclarent avoir besoin d'une adaptation de la quantité de travail<sup>5</sup>.

Si une productivité moindre est constatée malgré l'aménagement du poste de travail, il existe des primes de compensation ou d'insertion dont peut bénéficier l'employeur sous certaines conditions<sup>6</sup>.

- **“Il faut toujours encadrer un collaborateur avec un handicap”**

Qu'il présente un handicap ou non, tout nouveau collaborateur a besoin d'être encadré. Une fois le travail et ses règles connus, un suivi et un encadrement minimum sont suffisants et varient en fonction du collaborateur. Lorsque le collaborateur présente un handicap, son niveau d'autonomie dépend de son handicap et des tâches à effectuer. Par exemple, une attention particulière de la part du chef ou des collègues pourra s'avérer nécessaire pour un collaborateur avec un handicap mental.

<sup>5</sup> Enquête sur les forces de travail, INS, 2002.

<sup>6</sup> Les fonds régionaux proposent aux employeurs qui emploient des collaborateurs avec un handicap des primes de compensation ou d'insertion selon le cas. Voir Partie 4 “Informations utiles”.

La perte d'un membre ou une déficience auditive n'empêchent pas d'exercer certaines fonctions en toute autonomie. Aujourd'hui, les nombreuses possibilités d'aménagement du poste de travail permettent d'acquérir cette autonomie.

## 2.4. Agir face au handicap

Il n'existe pas de recette miracle qui permette de garantir des relations positives avec un collaborateur, qu'il ait un handicap ou non. Néanmoins, face à un collaborateur avec un handicap, la crainte d'être maladroit en paroles ou en actes, la peur de l'inconnu,... peuvent créer un malaise. Il est important d'évacuer la peur ou la pitié et de dépasser les attitudes de méfiance ou de gêne. Et comme pour tout un chacun, il s'agit avant tout de traiter la personne avec un handicap d'égal à égal et avec respect.

### Quelques conseils pour vous aider

- Adoptez une attitude ouverte et spontanée.
- Si le collaborateur est accompagné (pour un contact préalable, par exemple), veillez à toujours vous adresser au collaborateur avec un handicap, et non à la personne qui l'accompagne.
- Veillez à ne pas adopter un comportement paternaliste ou un ton infantilisant. Gardez un comportement ordinaire, adressez-vous au collaborateur avec un handicap comme vous vous adressez aux autres collaborateurs.
- Utilisez le terme "personne avec un handicap", "personne présentant un handicap" ou encore "personne en situation de handicap" plutôt qu' "handicapé" ou encore "invalidé", "sourd", "aveugle",... Une personne avec un handicap est avant tout une personne.
- Ne focalisez pas votre attention sur le handicap.
- Si vous avez des questions, posez-les toujours à la personne avec un handicap elle-même : elle connaît mieux que quiconque les problèmes qu'elle rencontre et les solutions à envisager.
- Concentrez-vous surtout sur ce que le collaborateur avec un handicap est capable de faire plutôt que sur ce qu'il ne sait pas ou plus faire.
- Ne focalisez pas votre attention sur le vocabulaire à utiliser, il n'y a pas de mal à dire "on se voit demain" à une personne aveugle ou encore "as-tu entendu parler de cela?" à une personne sourde.

### **PENSEZ À L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION EN LIGNE !**

**Effectuez les adaptations nécessaires pour rendre les sites internet/intranet accessibles aux personnes présentant des déficiences visuelles, auditives ou sensorimotrices, et obtenir le label d'accessibilité "Anysurfer".**

**Contact: [www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be)**

## 2.5. Contacts utiles<sup>7</sup>

### • Associations compétentes pour les aménagements

**CRETH (Centre de ressources et d'évaluation des technologies adaptées aux personnes handicapées) et SATIH (Service d'accompagnement technologie informatique et handicap)**

Rue de Bruxelles, 61 - 5000 Namur  
Tél.: 081/72 44 00 - Fax: 081/72 44 31  
E-mail: [creth@fundp.ac.be](mailto:creth@fundp.ac.be)  
Site Internet: [www.creth.be](http://www.creth.be)

**Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie asbl (SISW)**

Rue de Gravière, 11 - 5000 Namur  
Tél-fax: 081/26 05 05  
E-mail: [sisw@swing.be](mailto:sisw@swing.be)  
Site Internet: [www.sisw.be](http://www.sisw.be)

**Groupe d'Action pour une Meilleure Accessibilité aux personnes Handicapées asbl (GAMAH)**

Rue de la Pépinière, 23 - 5000 Namur  
Tél.: 081/24 19 37 - Fax: 081/24 19 50  
E-mail: [contact@gamah.be](mailto:contact@gamah.be)  
Site Internet: [www.gamah.be](http://www.gamah.be)

**Centrum Technologie voor de Gehandicapte personen (CTG)**

Universiteit Antwerpen (CTG) - Campus Drie Eiken  
Gebouw N - Lokaal 004 - 007 - Universiteitsplein 1- 2610 Wilrijk  
Tél.: 03/265 23 12  
E-mail: [ctg@ua.ac.be](mailto:ctg@ua.ac.be)  
Site Internet: <http://webhost.ua.ac.be/ctg>

**Kenniscentrum Hulpmiddelen (KOC)**

Sterrenkundelaan 30 - 1210 Brussel  
Tél.: 02/225 86 61 - Fax: 02/225 84 05  
E-mail: [koc@vaph.be](mailto:koc@vaph.be)  
Site Internet: [www.koc.be](http://www.koc.be)

**Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor doven vzw  
Dovertolkbureau (CAB)**

Dendermondsesteenweg 449 - 9070 Destelbergen  
Tél.: 09/228 28 08 - Fax: 09/228 18 14  
E-mail: [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be)  
Site Internet: [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be)

<sup>7</sup> Liste non exhaustive

**VDAB - Dienst Arbeidshandicapspecialisatie**

Keizerslaan 11 - 1000 Brussel  
Tél.: 0800 30 700 - Fax: 02 506 15 90  
E-mail: [info@vdab.be](mailto:info@vdab.be)  
Site Internet: [www.vdab.be/arbeidshandicap](http://www.vdab.be/arbeidshandicap)

• **Autres contacts utiles**

**Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées asbl (ALTEO)**

Chaussée de Haecht, 579 bte 40 - 1031 Bruxelles  
Tél.: 02/246 42 26 - Fax: 02/246 49 38  
E-mail: [alteo@mc.be](mailto:alteo@mc.be)  
Site Internet: [www.alteoasbl.be](http://www.alteoasbl.be)

**Association Socialiste de la Personne Handicapée asbl (ASPH)**

Rue Saint-Jean, 32-38 - 1000 Bruxelles  
Tél.: 02/515 06 65 - Fax: 02/515 06 58  
E-mail: [asph@mutsoc.be](mailto:asph@mutsoc.be)  
Site Internet: [www.asph.be](http://www.asph.be)

**Direction générale Personnes handicapées du Service Public Fédéral Sécurité sociale**

Centre administratif Botanique  
Boulevard du Jardin Botanique, 50 bte 150 - 1000 Bruxelles  
Tél.: 02/507 87 99 - Fax: 02/509 81 85  
E-mail: [handiF@minsoc.fed.be](mailto:handiF@minsoc.fed.be)  
Site Internet: [www.handicap.fgov.be](http://www.handicap.fgov.be)

**Passe-Muraille asbl**

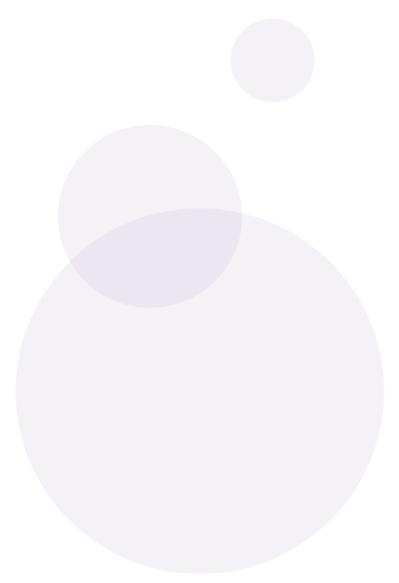
Rue du Marché, 29 - 7012 Jemappes  
Tél.: 065/77 03 70 - Fax: 065/77 03 73  
Site Internet: [www.passe-muraille.be](http://www.passe-muraille.be)

**Horizon 2000 asbl**

Quai de Brabant, 20 - 6000 Charleroi  
Tél.: 071/31 27 19 ou 02 808 02 60 - Fax: 071/31 22 79  
E-mail: [serge.vanbrakel@h2000.be](mailto:serge.vanbrakel@h2000.be)  
Site Internet: [www.h2000.be](http://www.h2000.be)

**Vlaamse Federatie voor Gehandicapten (VFG vzw)**

Sint-Jansstraat 32-38 - 1000 Brussel  
Tél.: 02/515 02 62 - Fax: 02/511 50 76  
E-mail: [info@vfg.be](mailto:info@vfg.be)  
Site Internet: [www.vfg.be](http://www.vfg.be)



**Katholieke Vereniging Gehandicapten vzw (KVG -Nationaal)**

Arthur Goemaerelei 66 - 2018 Antwerpen

Tél.: 03/216 29 90 - Fax: 03/248 14 42

E-mail: [post@kvg.be](mailto:post@kvg.be)

Site Internet: [www.kvg.be](http://www.kvg.be)

**GRIP vzw (Gelijke Rechten voor Ieder Persoon met een handicap)**

Koningsstraat 136 - 1000 Brussel

Tél.: 02/214 27 60 - Fax: 02/214 27 65

E-mail: [info@gripvzw.be](mailto:info@gripvzw.be)

Site Internet: [www.gripvzw.be](http://www.gripvzw.be)

**Steunpunt Arbeid en Handicap**

Van Vaerenberghstraat 6 - 2600 Antwerpen-Berchem

Tél.: 03/609 54 49 - Fax: 03/ 609 54 41

E-mail: [info@handicapenarbeid.be](mailto:info@handicapenarbeid.be)

Site Internet: [www.handicapenarbeid.be](http://www.handicapenarbeid.be)

**Vlaams Patiëntenplatform vzw**

Groenveldstraat 15 - 3001 Heverlee

Tél.: 016/23 05 26 - Fax: 016/23 24 46

E-mail: [info@vlaamspatientenplatform.be](mailto:info@vlaamspatientenplatform.be)

Site Internet: [www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.be)





PARTIE 3

# L'accueil et l'intégration

La mise en place d'un processus d'accueil, d'intégration et d'accompagnement des nouveaux engagés est une tâche essentielle pour tout employeur attentif. Chaque collaborateur, quel qu'il soit, doit pouvoir compter sur un accueil qui lui permet de se familiariser avec son nouvel environnement de travail et d'obtenir toutes les informations utiles.

Les étapes (pré-accueil, accueil, intégration, Cercles de développement, évaluation) pour réussir le processus d'intégration des collaborateurs ne sont pas détaillées dans ce guide mais vous pouvez les consulter dans le guide "Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs" disponible sur <https://ecommunities.belgium.be> Pnet > Accompagnement et développement > Accueil.

Il n'y a pas lieu de modifier fondamentalement la procédure d'accueil existante lorsqu'on accueille un collaborateur avec un handicap ; il s'agit surtout de veiller à quelques points d'attention. Si ce guide constitue une aide, il existe aussi des organisations spécialisées dans le domaine du handicap qui peuvent fournir des conseils utiles.

**Il importe de se rappeler que des personnes peuvent avoir un handicap ou une maladie chronique semblable, mais que chaque personne est différente.**

**Il convient également de veiller à ce qu'un collaborateur qui devient handicapé ou qui est touché par une maladie chronique en cours de carrière, puisse continuer à travailler dans les meilleures conditions, en continuant à exercer sa fonction moyennant éventuellement des adaptations ou en lui permettant d'exercer une autre fonction.**

## 3.1. Le processus d'accueil et d'intégration

Un accueil et une intégration réussis reposent sur des actions à deux niveaux :

- fonctionnel (actions orientées sur les tâches à accomplir)
- social, d'acclimatation (actions orientées sur le groupe et l'organisation).

Chaque nouveau collaborateur mérite la même attention. Cependant, les acteurs du processus d'accueil et d'intégration doivent tenir compte des besoins spécifiques du nouveau collaborateur avec un handicap et adapter leurs actions en conséquence.

### Quels sont les acteurs concernés par l'accueil du nouveau collaborateur avec un handicap ?

- le service d'encadrement P&O ou le service du personnel
- le chef direct
- le parrain
- les collègues
- le conseiller en prévention
- le service d'encadrement logistique
- le responsable diversité.

### Quel est leur rôle ?

#### LE SERVICE D'ENCADREMENT P&O OU LE SERVICE DU PERSONNEL

Le service d'encadrement P&O ou le service du personnel assure le premier contact avec le nouveau collaborateur.

#### Rôle

- Prévenir l'accueil/la réception du jour d'entrée en service du nouveau collaborateur et donner des informations sur le handicap, si nécessaire et avec l'accord du collaborateur. Si la personne est aveugle par exemple, il peut s'avérer utile qu'une personne de l'accueil l'accompagne pour rejoindre le service d'encadrement P&O ou le service du personnel.
- Etablir les contacts avec le nouveau collaborateur, lui présenter le contenu de la fonction, ses objectifs, son trajet de formation,... et identifier ses besoins éventuels (adaptation du poste de travail, des horaires,...).
- Veiller, en collaboration avec le nouveau collaborateur, le chef de service et le conseiller en prévention, à adapter le poste de travail, à s'assurer de l'accessibilité du bâtiment et à l'adapter si nécessaire (par exemple: ajouter des marquages podotactiles permettant à une personne aveugle ou malvoyante de s'orienter dans le bâtiment).

- Coordonner l'accueil concret du nouveau collaborateur :
  - Remettre la brochure d'accueil au nouveau collaborateur et la lui présenter. Si la personne est aveugle et maîtrise le braille par exemple, en plus de lui transmettre un format électronique, il peut être utile de lui remettre la brochure en braille. Il s'agira aussi de privilégier la communication orale.
  - Fournir toutes les informations et les instructions concernant le bien-être au travail, s'assurer que ces informations sont bien comprises et mises en pratiques. Formaliser l'obligation de communiquer ces informations dans un document à envoyer au service interne de prévention et de protection au travail.
  - Expliquer le régime de travail, les horaires,...
  - Expliquer les démarches à effectuer pour introduire une demande d'adaptation du poste de travail en fournissant les coordonnées du conseiller en prévention.
  - Présenter l'organisation, la structure de l'administration fédérale, la politique des ressources humaines, ainsi que l'importance de la politique de diversité pour l'organisation en fournissant les coordonnées du responsable diversité.
  - Présenter les possibilités de formation et la possibilité de bénéficier d'aménagements raisonnables des formations organisées par l'Institut de Formation de l'Administration fédérale (IFA).

#### LE CHEF DIRECT

Le chef direct est la personne de référence pour le nouveau collaborateur. C'est avec lui que se dérouleront les entretiens prévus notamment dans le cadre des Cercles de développement. C'est lui aussi qui est garant du bon déroulement de l'accueil et de l'intégration du nouveau collaborateur dans l'équipe.

#### Rôle

- S'informer, en concertation avec le service d'encadrement P&O ou le service du personnel, des besoins éventuels en matière d'adaptation du poste et/ou de l'environnement de travail afin de permettre au collaborateur avec un handicap de travailler dans les meilleures conditions dès son entrée en service.
- S'assurer, en concertation avec le nouveau collaborateur et le conseiller en prévention et/ou le service d'encadrement logistique, que le collaborateur avec un handicap puisse quitter facilement les lieux en cas d'urgence. En fonction du handicap, prendre les dispositions nécessaires en termes de sécurité (personne de contact sécurité à l'étage, signalisation adaptée, matériel pour l'évacuation des bâtiments, ...)
- Informer les futurs collègues de la venue du nouveau collaborateur et les conscientiser quant à leur rôle dans l'accueil et l'intégration de leur nouveau collègue.

- Demander aux services d'encadrement ICT et logistique de préparer le matériel nécessaire.
- Désigner le parrain du futur collaborateur.
- Accueillir le nouveau collaborateur le premier jour de travail et le présenter au service.
- S'informer de la volonté du collaborateur d'aborder ou non son handicap avec l'équipe, et de la méthode adéquate.
- Présenter le nouveau collaborateur aux autres services et s'assurer que l'environnement de travail matériel et social permette au collaborateur de travailler de manière optimale.
- Faire régulièrement le point avec le nouveau collaborateur sur le poste de travail, que celui-ci ait été adapté ou non. En effet, les besoins du collaborateur avec un handicap peuvent évoluer, il convient donc de s'assurer que l'adaptation du poste soit toujours efficace et suffisante.
- Faire le point avec le nouveau collaborateur et éventuellement avec l'équipe sur son intégration et sur l'organisation du travail.

## LE PARRAIN

Le parrain est une personne ressource au quotidien pour le nouveau collaborateur. Il répond aux questions pratiques et accompagne le collaborateur dans ses démarches. Le choix du parrain se fonde sur différents critères :

- **son ouverture d'esprit** : le parrain doit être disposé à partager son expérience et à écouter les besoins du nouveau collaborateur
- **sa connaissance de l'organisation** : le parrain doit connaître l'organisation, ses caractéristiques, les habitudes, la politique de diversité de l'organisation,...
- **sa disponibilité** : le parrain doit pouvoir consacrer du temps au nouveau collaborateur.

### Rôle

- Coacher le nouveau collaborateur et contribuer activement à sa bonne intégration en répondant à ses questions et en l'accompagnant dans son intégration au sein de l'équipe et de l'organisation.
- Mettre le nouveau collaborateur en relation directe avec les collègues avec lesquels il est amené à travailler.
- Lui faire visiter le bâtiment pour permettre une reconnaissance des lieux et lui indiquer les éventuels obstacles s'il s'agit d'un collaborateur malvoyant, par exemple.
- Vérifier que le poste de travail soit opérationnel et convienne aux besoins du nouveau collaborateur.
- Ecouter le collaborateur lors des situations difficiles au niveau pratique ou relationnel, mais aussi lors des réussites. Dédratiser les difficultés rencontrées et chercher des solutions.

- Mettre en relation le nouveau collaborateur avec des acteurs clés comme le conseiller en prévention, la personne de confiance, le responsable diversité,...
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas de mise à l'écart, de discrimination.

#### LES COLLÈGUES

Les collègues du nouveau collaborateur jouent évidemment un rôle crucial dans l'accueil et l'intégration du collaborateur.

##### Rôle

- Contribuer activement et spontanément à l'acclimatation rapide du nouveau collaborateur.
- Donner les informations nécessaires, indiquer les sources de connaissances, partager leur expérience,...
- Créer un cadre de travail convivial.

#### LE CONSEILLER EN PRÉVENTION

Le conseiller en prévention est chargé de conseiller l'employeur afin de rencontrer les obligations de la législation sur le bien-être au travail. Il veille à ce que les conditions de travail des collaborateurs de l'organisation soient optimales.

Concrètement, le conseiller en prévention collabore à l'analyse des risques, aide à la rédaction et à la correction du plan global de prévention et du plan d'action annuel.

##### Rôle

- Exécuter des visites systématiques et régulières des lieux de travail pour l'amélioration du bien-être des membres du personnel.
- Ecouter, conseiller.
- Assurer le suivi d'une demande d'adaptation du poste ou de l'environnement de travail du nouveau collaborateur avec un handicap.
- Prendre les mesures nécessaires pour limiter et prévenir les causes de danger ou de nuisance et prévoir des dispositions spécifiques concernant le collaborateur avec un handicap.

#### LE SERVICE D'ENCADREMENT LOGISTIQUE

Le service d'encadrement logistique est chargé de la gestion des aspects pratiques de l'organisation.

##### Rôle

Le service d'encadrement logistique entreprend des mesures telles que l'agencement du mobilier, la mise en place de signalisation, la réservation d'une place de parking pour un collaborateur à mobilité réduite, ... Il doit donc être informé préalablement de l'arrivée du nouveau collaborateur par le chef direct pour pouvoir anticiper ces actions.

## LE RESPONSABLE DIVERSITÉ

Le responsable diversité est chargé de la mise en œuvre de la politique de diversité au sein de son organisation.

### Rôle

Le responsable diversité peut jouer un rôle dans l'intégration du nouveau collaborateur avec un handicap. Cela implique qu'il soit connu au sein de l'organisation et qu'il soit fait appel à lui en tant que personne de référence. Si besoin, il peut par exemple mettre en place une formation de sensibilisation au handicap pour l'équipe et le chef direct, fournir des coordonnées d'experts,...

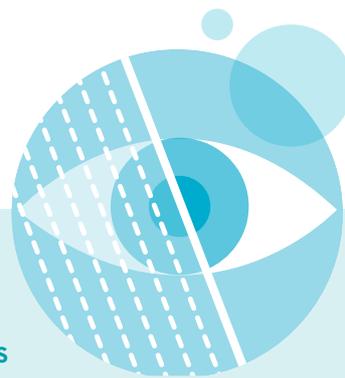
## 3.2. Quelques conseils par type de handicap

Les conseils présentés ci-dessous ne sont pas exhaustifs mais vous permettent néanmoins d'acquérir les réflexes adéquats lors d'une première prise de contact avec un collaborateur présentant un handicap. Il faut savoir que les personnes que vous serez amenées à rencontrer réagiront de manière différente face à une même situation. En effet, chaque personne a des besoins spécifiques et un mode de fonctionnement qui lui est propre. Ceux-ci dépendent du vécu, de l'environnement familial et social, de la personnalité mais aussi de l'accueil dispensé. Il convient donc d'être particulièrement attentif à cet accueil.

Les besoins des collaborateurs avec un handicap ou une maladie chronique peuvent évoluer au fil du temps; il n'existe pas de solution unique. Une communication ouverte avec le collaborateur et la recherche de solutions sont des éléments indispensables du processus d'accueil et d'intégration.

### 3.2.1. Accueillir un collaborateur avec une déficience visuelle

La déficience visuelle peut aller de la malvoyance légère à la cécité totale. Il peut aussi s'agir de problèmes de champs visuels, de vision des couleurs,... Les difficultés rencontrées par les personnes aveugles ou malvoyantes sont liées, entre autres, au déplacement.



#### CONSEILS POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ACCUEILLANT

- Annoncez-vous à la personne aveugle au moment où vous vous retrouvez face à elle et avertissez-la quand vous la quittez.
- Si vous voulez lui serrer la main, dites-le lui.
- Adressez-vous directement à la personne aveugle ou malvoyante, même si elle est accompagnée.
- Indiquez clairement les directions à prendre pour s'orienter dans le bâtiment afin d'éviter à la personne de réaliser des déplacements inutiles.
- Évitez les gestes pour montrer une direction, utilisez des termes comme "gauche", "droite" et soyez précis.
- N'ayez pas peur d'utiliser des termes relatifs à la vision : "voir", "regarder", "tu vois ce que je veux dire...".
- Si la personne est accompagnée par un chien guide, évitez de distraire le chien en jouant avec lui car il "travaille" et vous risquez de le distraire.
- Décrivez les éléments de l'environnement et les personnes. Si l'endroit est inconnu pour la personne, faites-en une description détaillée.
- Lors d'une réunion, nommez la personne à qui vous vous adressez.
- Si des documents lui sont remis et ne sont pas disponibles en format adapté (électronique, agrandi, braille,...), proposez à la personne de lui en faire la lecture ou un résumé.
- Veillez à ce que le nouveau collaborateur ait accès aux informations. Dès l'entrée en service, entretenez-vous avec lui afin de vous informer des actions à mettre en place pour rendre les informations accessibles (par exemple : vérifier l'accessibilité de l'intranet et du site internet de l'organisation<sup>8</sup> ou lors des réunions, s'assurer, si le collaborateur est malvoyant, que l'agrandissement des caractères des documents imprimés est suffisant ou s'il est préférable d'envoyer les documents à l'avance en format Word).
- Ne changez pas les objets ou le mobilier de place sans prévenir, la personne doit pouvoir retrouver chaque objet et se repérer dans l'espace.

<sup>8</sup> Plus d'informations sur le site du label d'accessibilité "Anysurfer": [www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be)

## Guider une personne aveugle dans ses déplacements

- Avant d'offrir de l'aide à une personne aveugle, demandez-lui si vous pouvez le faire.
- Invitez-la à prendre votre bras, et marchez à son rythme, un pas devant pour devancer les obstacles.
- Aidez-la à anticiper les difficultés de déplacement (escalier, porte fermée, trottoir,...) et décrivez-lui l'environnement: "la rampe est à votre droite", "c'est la dernière marche de l'escalier",...
- Si vous êtes accompagné, pensez à présenter toutes les personnes qui vous accompagnent.
- Pour aider une personne aveugle à s'asseoir, placez sa main sur le dossier de la chaise qui lui est destinée.

## Exemples d'adaptations pour améliorer la mobilité

- Dégager les couloirs pour faciliter les déplacements.
- Modifier la luminosité dans les bureaux.
- Utiliser des contrastes (bande contrastée sur la première et la dernière marche d'un escalier).
- Placer des marquages en relief sur les sols.

Une autre difficulté pour les personnes aveugles ou malvoyantes est liée à la prise de connaissance d'informations écrites. Il faudra dès lors veiller à les transmettre sous une forme adaptée (caractères agrandis, format électronique,...). A noter que toutes les personnes aveugles ne peuvent pas lire le braille. Avant de faire retranscrire un document en braille, assurez-vous que la personne sache le lire. Le format électronique reste le moyen le plus simple et le moins coûteux pour autant que le collaborateur dispose d'une adaptation technique. De plus, il permet l'utilisation d'une synthèse vocale ou de dispositifs agrandisseurs.

## Exemples d'adaptations pour améliorer la lisibilité

- Le logiciel d'agrandissement: permet d'agrandir toutes les informations qui s'affichent à l'écran.
- La synthèse vocale: un logiciel qui permet de convertir le texte en son.
- La barrette braille: un appareil (une sorte de clavier) doté d'un dispositif qui transforme les données de l'écran en caractères braille. La barrette est composée d'une suite de cellules insérées dans un support électronique. Chaque cellule peut faire apparaître les huit points d'un caractère braille grâce à des picots rétractables.
- La loupe d'agrandissement: un appareil permettant d'agrandir du texte en format papier.
- Employer des marqueurs et écrire suffisamment grand (lors de l'utilisation d'un flip chart en réunion, par exemple).

## CHECK-LIST

Cette check-list (non exhaustive) permet d'anticiper l'accueil d'un collaborateur avec une déficience visuelle et de mettre en œuvre les actions nécessaires.

Action	Etat
La brochure d'accueil est disponible en format exploitable.	Oui/Non
Les documents administratifs importants (contrat, règlement de travail,...) sont disponibles en format exploitable (par exemple: format électronique).	Oui/Non
Le collaborateur a informé son chef et ses collègues de ses besoins en termes d'adaptation de l'environnement (dégagement des allées, marquage des sols,...).	Oui/Non
Le collaborateur est informé des mesures existantes destinées aux collaborateurs avec un handicap (remboursement des trajets, réduction du précompte professionnel, possibilité d'adaptation des formations à l'IFA,...).	Oui/Non
Le poste et l'environnement de travail sont adaptés aux besoins du collaborateur avec un handicap.	Oui/Non
Le collaborateur sait à qui s'adresser en cas de questions liées à son environnement de travail.	Oui/Non
Le collaborateur a visité le bâtiment et les principaux obstacles (escaliers,...) lui ont été communiqués.	Oui/Non
Le système d'évacuation a été revu pour permettre au collaborateur avec un handicap visuel d'être prévenu en cas de danger et de facilement quitter les lieux en cas d'urgence.	Oui/Non
Le collaborateur est informé de la procédure.	Oui/Non
Les sites intranet et internet sont accessibles <sup>9</sup> .	Oui/Non

## TÉMOIGNAGE

**Timmy De Waele est expert administratif au SPF Intérieur. Il est non voyant.**

*Depuis le 15 janvier 2007, je travaille en tant qu'expert administratif au secrétariat du directeur général de la Direction générale Sécurité et Prévention. J'y ai été très bien accueilli; un collègue de P&O m'a fait visiter les lieux. Une réunion a également tout de suite été organisée pour faire la connaissance de mes collègues directs. Le contact et la collaboration avec mon chef ont d'emblée été positifs. Après six mois, je me sentais déjà chez moi dans la Direction générale où je me suis entre-temps entièrement intégré.*

<sup>9</sup> Un audit permet de vérifier l'accessibilité des sites intranet/internet : [www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be)

*Malgré mon handicap visuel, je n'ai pas rencontré de problèmes importants pour m'intégrer. Mon poste de travail a été adapté: je travaille avec une barrette braille connectée à mon ordinateur.*

*Il est, selon moi, très important de mener une concertation avec les collègues et de toujours communiquer de manière ouverte. C'est ce que j'ai toujours fait. S'il y a un problème, je le dis toujours. Il s'agit là, selon moi, du point fort d'une bonne intégration au sein d'un groupe.*

## CONTACTS UTILES

### Blindenzorg Licht en Liefde

Oudenburgweg 40 - 8490 Varsenare  
Tél.: 050/40 60 50 - Fax: 050/38 64 83  
E-mail: [alg.dir@lichtenliefde.be](mailto:alg.dir@lichtenliefde.be)  
Site Internet: [www.blindenzorglichtenliefde.be](http://www.blindenzorglichtenliefde.be)

### La Ligue Braille

Rue d'Angleterre, 57 - 1060 Bruxelles  
Tél.: 02/533 32 11 - Fax: 02/537 64 26  
E-mail: [info@braille.be](mailto:info@braille.be)  
Site Internet: [www.liguebraille.be](http://www.liguebraille.be)

### Oeuvre Nationale des Aveugles (ONA) asbl

Avenue Dailly, 90-92 - 1030 Bruxelles  
Tél.: 02/241 65 68 - Fax: 02/215 88 21  
E-mail: [info@ona.be](mailto:info@ona.be)  
Site Internet: [www.ona.be](http://www.ona.be)

### 3.2.2. Accueillir un collaborateur à mobilité réduite



Une personne à mobilité réduite rencontre des difficultés dans ses déplacements. Cette incommodité est souvent la conséquence d'une paralysie, d'une amputation, ... Dans ces cas, le handicap est bien visible. Mais il existe aussi des cas où le handicap est moins visible, voire invisible: affections cardiaques qui empêchent les efforts prolongés, maladie neuromusculaire, perte d'équilibre,... Cette incommodité peut être réduite grâce à l'usage de matériels tels qu'une chaise roulante, un déambulateur, des béquilles,... Mais toutes les difficultés ne disparaissent pas pour autant !

#### CONSEILS POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ACCUEILLANT

- Prévenez le service d'encadrement logistique si une place de parking doit être réservée.
- Lors d'un premier rendez-vous, expliquez à la personne la manière la plus aisée d'accéder au bâtiment (localisation de la place de parking réservée, d'un éventuel plan incliné, d'un ascenseur,...).
- Si la personne est accompagnée, parlez-lui directement et non à son accompagnateur.
- Indiquez clairement les directions à prendre pour s'orienter dans le bâtiment afin d'éviter au collaborateur de réaliser des déplacements inutiles.
- Afin d'éviter les déplacements inutiles et de fatiguer la personne, organisez le bureau de manière à ce qu'elle ait accès en quelques mouvements à son ordinateur, au fax, au téléphone, à la photocopieuse, aux armoires,...
- En collaboration avec la personne, si nécessaire, réaménagez le local de travail (mobilier, objets à portée de main,...) pour tenir compte d'une chaise roulante ou de tout autre matériel d'aide à la mobilité.
- Facilitez l'accès aux différents espaces en dégagant les couloirs.

#### Le code du fauteuil roulant

- Avant d'offrir de l'aide, demandez à la personne à mobilité réduite si vous pouvez le faire.
- Pour de longues conversations, asseyez-vous pour être à la même hauteur que la personne en fauteuil roulant.
- Si vous poussez une personne en fauteuil roulant, tenez compte de la longueur du fauteuil et évitez les manœuvres trop rapides et trop brutales.

- Evitez de vous appuyer sur le fauteuil roulant ou de le toucher inutilement. La chaise fait partie de l'espace intime de la personne.
- Prévoyez une salle de réunion permettant le passage d'une chaise roulante.
- Quand une personne en chaise roulante quitte sa chaise pour aller aux toilettes, s'asseoir sur une chaise de bureau ou autre, ne placez pas le fauteuil roulant hors de sa portée.
- Veillez à ce que les endroits extérieurs fréquentés par les collaborateurs tels que les restaurants, les bâtiments, les salles des réunions externes,... soient accessibles.
- Une personne en fauteuil roulant n'est pas toujours paralysée, il se peut qu'elle utilise le fauteuil roulant pour ménager son énergie ou pour se déplacer plus rapidement.

### CHECK-LIST

Les normes en matière d'accessibilité varient selon les Régions.

Plus d'informations sur l'accessibilité

- **Région de Bruxelles-Capitale**: [www.rru.irisnet.be](http://www.rru.irisnet.be)
- **Région wallonne**: <http://wallex.wallonie.be> > CWATUPE - [www.accesshandicapes.be](http://www.accesshandicapes.be) > mesurer. Des fiches techniques pour vous aider à rendre votre environnement accessible sont également disponibles sur [www.plain-pied.com](http://www.plain-pied.com) > publications.
- **Région flamande**: [www.toegankelijkgebouw.be](http://www.toegankelijkgebouw.be) - [www.gelijkekansen.be](http://www.gelijkekansen.be) > wetgeving > toegankelijkheid.

### TÉMOIGNAGE

**Ellen Noynaert est agent Call center et assistante de sélection à Selor. Elle se déplace avec des béquilles.**

*Je travaille au Call center de Selor depuis 2003. Mon travail consiste à répondre, par mail ou par téléphone, aux questions des personnes qui souhaitent des informations concernant les procédures de sélection. Je m'occupe aussi de la gestion administrative des procédures de sélection (contacter les candidats, envoyer les résultats,...). J'ai été très bien accueillie dans mon service. J'ai immédiatement informé mes collègues directs de mon handicap. Après presque 7 ans au Call center, quasiment tout le monde à Selor connaît ma situation.*

*Mon bureau est proche de l'imprimante, des toilettes, de la cuisine,... ce qui me permet de ne pas faire de longs déplacements. Côté matériel, il a fallu quelques petites adaptations au niveau des portes automatiques. Celles-ci s'ouvraient et se refermaient trop vite. Elles ont donc été très rapidement adaptées, la fermeture est maintenant plus lente ce qui me permet de les franchir à mon rythme. Nous devons utiliser un badge pour ouvrir les portes; pour que cela soit plus facile pour moi, j'ai placé mon badge sur mes béquilles.*

*Et de manière générale, quand mes collègues me voient peiner, ils viennent directement m'aider. Ils sont gentils et très coopérants. Je travaille dans une chouette atmosphère, avec de chouettes collègues.*

## CONTACTS UTILES

### Bureau d'études Plain-Pied (bureau d'études en accessibilité)

Rue Nanon, 98 - 5000 Namur

Tél.: 081/39 06 36 - Fax: 081/26 23 44

E-mail: [contact@plain-pied.com](mailto:contact@plain-pied.com)

Site Internet: [www.plain-pied.com](http://www.plain-pied.com)

### GAMAH asbl

Rue de la Pépinière, 23 - 5000 Namur

Tél.: 081/24 19 37 - Fax: 081/24 19 50

E-mail: [contact@gamah.be](mailto:contact@gamah.be)

Site Internet: [www.gamah.be](http://www.gamah.be)

### Toegankelijkheidsbureau vzw

Belgiëplein 1 - 3510 Hasselt - Kermt

Tél.: 011/87 41 38 - Fax: 011/87 41 39

E-mail: [info@toegankelijkheidsbureau.be](mailto:info@toegankelijkheidsbureau.be)

Site Internet: [www.toegankelijkheidsbureau.be](http://www.toegankelijkheidsbureau.be)

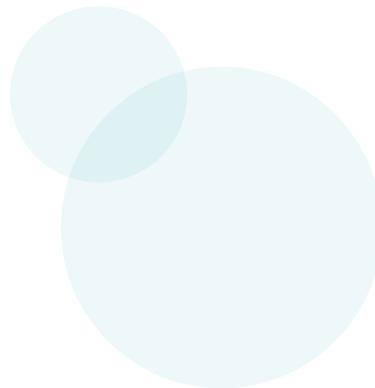
### Vlaams Steunpunt Toegankelijkheid - Cel Gelijke kansen in Vlaanderen

Boudewijnlaan 30 - 1000 Brussel

Tél.: 02/553 58 46 - Fax: 02/553 51 38

E-mail: [gelijkekansen@vlaanderen.be](mailto:gelijkekansen@vlaanderen.be)

Site Internet: [www.gelijkekansen.be](http://www.gelijkekansen.be)



### 3.2.3. Accueillir un collaborateur avec une déficience auditive



La déficience auditive s'étend de la personne malentendante à la personne sourde profonde. La personne malentendante peut disposer d'aides sonores (appareils auditifs) et/ou utiliser la lecture labiale (lecture sur les lèvres). Il est important de savoir qu'une personne sourde n'est pas nécessairement muette. Les personnes sourdes sont capables d'émettre des sons et, selon les cas, de parler. La principale conséquence de la surdité est la difficulté de communication ; il est donc important d'optimiser la communication. La langue des signes n'est pas universelle : chaque langue possède sa propre langue des signes. Le français en langue des signes possède sa propre grammaire et syntaxe, ce qui explique les difficultés pour une personne sourde de retranscrire ses idées.

#### CONSEILS POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ACCUEILLANT

- Attirez l'attention de la personne sourde lorsque vous lui adressez la parole (par exemple : tapez du pied pour qu'elle sente les vibrations ou touchez son bras).
- Adressez-vous directement à la personne, même si celle-ci est accompagnée d'un interprète. Si vous êtes plusieurs, ne parlez pas tous en même temps, les interprètes ne peuvent suivre qu'une seule personne à la fois.
- Mettez-vous face à la personne sourde lorsque vous lui parlez. Il est important qu'elle voie votre visage. Évitez de mettre des objets en bouche, de placer votre main devant la bouche ou de tourner la tête lorsque vous lui parlez. Évitez d'être à contre-jour.
- Veillez à parler de manière naturelle et à ne pas exagérer l'articulation, cela pourrait nuire à la qualité de la communication.
- Parlez à une vitesse modérée, utilisez un langage simple et évitez les termes anglophones.
- Évitez de crier. Si la personne est complètement sourde, elle ne vous entend pas et cela perturbe la compréhension du message.
- Adressez-vous à une seule personne à la fois lors d'une conversation en groupe et expliquez ce qui se dit afin que la personne se sente concernée et intégrée dans la conversation.
- Si la personne sourde ne vous a pas compris, exprimez votre idée avec d'autres mots.
- N'oubliez pas qu'une personne sourde n'est pas nécessairement muette.
- N'hésitez pas à demander à la personne sourde ou malentendante ce que vous pouvez faire pour améliorer la communication.

- Veillez à ce que l'information ait été bien comprise dans les deux sens (parfois, une personne sourde dit "oui" ou acquiesce alors qu'elle n'a pas compris la totalité du message).
- Encouragez un environnement de travail "ouvert" (importance de la vue: bureau tourné vers les collègues).
- Evitez les fonds sonores bruyants si vous communiquez avec une personne malentendante; ils sont amplifiés par une prothèse auditive.
- N'hésitez pas à utiliser un support écrit si besoin; n'oubliez pas que les mimes, les mimiques, le langage corporel sont aussi des moyens de communication.
- Essayez de trouver le meilleur moyen de communication: l'écriture, les gestes, la lecture labiale, la langue des signes, ...
- Utilisez le mail, le "chat" et les SMS pour transmettre des informations aux personnes sourdes. Veillez à ce que les informations soient bien comprises, le français en langue des signes n'est pas totalement identique au français écrit. La langue des signes ayant sa propre grammaire, un texte écrit par une personne sourde peut présenter des constructions de phrases différentes du français écrit.
- Envisagez des adaptations matérielles telles que l'émetteur sonnerie de téléphone qui indique par un signal lumineux que le téléphone sonne, l'émetteur sonnette de porte d'entrée/de bureau qui avertit d'une visite, le téléphone amplifié qui permet de régler l'amplification du son. Le fax, le gsm (SMS) et le téléphone à texte sont d'autres moyens.
- Restez calme et patient.



Source: Surdimobil

## CHECK-LIST

Cette check-list (non exhaustive) permet d'anticiper l'accueil d'un collaborateur avec une déficience auditive et de mettre en œuvre les actions nécessaires.

Action	Etat
Les informations et documents administratifs importants (contrat, règlement de travail,...) sont disponibles par écrit et rédigés dans un français ou un néerlandais simple.	Oui/Non
Le collaborateur a informé son chef et ses collègues de ses besoins en terme d'adaptation de l'environnement.	Oui/Non
Le collaborateur est informé des mesures destinées aux collaborateurs avec un handicap (remboursement des trajets, réduction du précompte professionnel, possibilité d'adaptation des formations à l'IFA,...).	Oui/Non
Le poste et l'environnement de travail sont adaptés aux besoins du collaborateur avec un handicap auditif.	Oui/Non
Le collaborateur sait à qui s'adresser en cas de questions liées à son environnement de travail.	Oui/Non
Le système d'évacuation a été revu pour permettre au collaborateur avec un handicap auditif d'être prévenu en cas de danger et de facilement quitter les lieux en cas d'urgence.	Oui/Non
Le collaborateur est informé de la procédure (signal lumineux, personne de référence,...).	Oui/Non
Toute information sonore dispose d'un équivalent visuel afin que la personne sourde soit informée comme toute autre personne (alarme incendie,...).	Oui/Non
Les collègues sont encouragés à suivre une courte formation en langue des signes.	Oui/Non

## TÉMOIGNAGE

**Linda Munten est collaboratrice du service de communication de l'ONSS. Elle est malentendante.**

*Le 1er mars 1979, ma carrière a pris une nouvelle orientation: j'ai quitté le SPR (l'actuel Selor) pour débiter à l'ONSS. J'y ai été accueillie fort chaleureusement et j'ai été directement acceptée. On a tout fait pour me faciliter le travail. Au début, j'étais dans un bureau avec 24 collaborateurs, ce qui n'était pas évident pour moi mais je partage maintenant mon bureau avec 6 collègues et 3 chefs avec lesquels je communique de mieux en mieux.*

*Il a fallu un temps d'adaptation aussi bien pour moi que pour mes collègues. Ils veillent à toujours bien articuler, à ne pas parler trop vite,... Par exemple, pour bien pouvoir lire sur les lèvres, je dois voir mes collègues de près. Je préfère aussi avoir le moins de collègues possibles de façon à pouvoir m'habituer aux mouvements de leur bouche.*

*J'ai suivi une formation pour élaborer un site internet pour l'ONSS, elle s'est très bien déroulée et je l'ai trouvée très intéressante. Personne ne fait un problème de mon handicap. Le respect est mutuel. J'ai d'ailleurs donné des cours de langue des signes à mes collègues et également à des collègues d'autres services.*

*Au début, je pouvais parler au téléphone, j'avais reçu un téléphone qui émet un signal lumineux qui a été ensuite remplacé par un téléphone spécifique pour les malentendants. Malheureusement, mon audition s'est entre-temps aggravée; j'ai dû demander récemment de me rayer de la liste téléphonique. Tout le monde peut me joindre facilement via e-mail et si c'est vraiment urgent, on m'appelle via un collègue.*

*Le responsable diversité de notre organisation a organisé une semaine de la diversité durant laquelle un atelier de sensibilisation à la surdité a été organisé. Mes collègues ont ainsi pu voir à quel point il est difficile de comprendre quelque chose en lisant sur les lèvres, à quel point il est difficile pour nous de devoir expliquer quelque chose dans certaines circonstances (par exemple: demander son chemin).*

*Cela fait également plusieurs années que je suis vice-présidente de notre amicale du personnel et responsable des activités de composition florale. De cette manière, j'essaie de familiariser mes collègues avec mon handicap.*

#### **CONTACTS UTILES**

##### **Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB)**

Rue Van Eyck, 11A Bte 4 - 1050 Bruxelles

Tél.: 02/644 69 01 - Fax: 02/644 68 44

E-mail: [infos@ffsb.be](mailto:infos@ffsb.be)

Site Internet: [www.ffsb.be](http://www.ffsb.be)

##### **Federatie van Vlaamse Dovenverenigingen (FEVLADO)**

Stropkaai 38 – 9000 Gent

Tél.: 09/224 46 76 - Fax en teksttelefoon: 09/329 07 47

E-mail: [info@fevlado.be](mailto:info@fevlado.be)

Site Internet: [www.fevlado.be](http://www.fevlado.be)

##### **Service d'Interprétation des Sourds de Bruxelles asbl (SISB)**

Rue Van Eyck, 11 A bte 4 - 1050 Bruxelles

Tél.: 02/644 68 84 - Fax: 02/644 69 00

E-mail: [sisb@infosourds.be](mailto:sisb@infosourds.be)

Site Internet: [www.infosourds.be](http://www.infosourds.be)

**Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie asbl (SISW)**

Rue de Gravière, 11 - 5000 Namur

Tél-Fax: 081/26 05 05

E-mail: [sisw@swing.be](mailto:sisw@swing.be)

Site Internet: [www.sisw.be](http://www.sisw.be)

**Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor doven (doventolkbureau) (CAB)**

Dendermondsesteenweg 449 - 9070 Destelbergen

Tél.: 09/228 28 08 - Fax: 09/228 18 14

E-mail: [tolkaanvraag@cabvlaanderen.be](mailto:tolkaanvraag@cabvlaanderen.be)

Site Internet: [www.cabvlaanderen.be](http://www.cabvlaanderen.be)

### 3.2.4. Accueillir un collaborateur avec un handicap mental



Le handicap mental se définit comme une incapacité limitant le fonctionnement intellectuel et les capacités d'adaptation d'une personne.

Il est caractérisé par :

- **des limites intellectuelles.** La personne peut avoir des difficultés à synthétiser, à établir des suites logiques, à anticiper des événements ou des réactions, à prendre du recul par rapport à certaines difficultés, à établir des catégories. La personne handicapée mentale peut également rencontrer des difficultés de concentration et avoir une lenteur de réaction par rapport à la mise en œuvre.
- **une sensibilité émotionnelle intense.** Comme le mécanisme cognitif est limité, la personne fonctionne plus par son côté émotionnel et réagit en tenant compte de ce qu'elle ressent, en captant notre humeur sans pouvoir comprendre ce qu'il se passe en réalité. Le contact affectif est souvent recherché par les personnes handicapées mentales.

Ces difficultés dépendent du degré de retard mental (léger, modéré, sévère et profond). Le retard léger est le plus fréquent. Il faut distinguer la déficience intellectuelle qui survient avant l'âge de 18 ans, de la maladie mentale qui est un trouble psychique pouvant survenir à l'adolescence ou à l'âge adulte. La déficience intellectuelle affecte la capacité intellectuelle et non l'équilibre mental.

#### CONSEILS POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ACCUEILLANT

- Souriez ! L'expression du visage est importante.
- Accueillez la personne comme tout autre collègue et donnez-lui une place à part entière. Approchez-la comme votre égal, cela rend le contact plus facile. Ne l'évitez pas.
- Utilisez un langage simple mais n'adoptez pas une attitude paternaliste ou infantilisante.
- Formulez des phrases courtes et évitez les questions complexes (double sens, questions multiples,...).
- Assurez-vous que la personne a bien compris. Si nécessaire, répétez en utilisant d'autres mots et demandez-lui de reformuler à sa manière. Les personnes handicapées mentales ont tendance à facilement dire "oui", à aller dans le sens de leur interlocuteur, tout simplement par envie spontanée de bien faire ou par envie de faire plaisir.

- Si la personne a des difficultés pour retenir les informations données oralement, proposez-lui de les écrire. Si elle éprouve des difficultés à écrire, écrivez à sa place (si elle sait lire). Utilisez des supports visuels. Proposez aussi des aide-mémoire imagés (consignes, étapes pour la réalisation d'un travail,...).
- Demandez à la personne si elle a besoin d'aide avant de l'aider.
- Tenez compte de la personne et de son handicap. Toutes les personnes avec un handicap mental n'ont pas les mêmes difficultés.

### Organisation du travail

- Posez le cadre de travail, précisez les limites à respecter et encouragez les comportements socialement acceptables.
- N'hésitez pas à confier des tâches simples et répétitives ; elles sont généralement bien exécutées par les personnes avec un handicap mental.
- Expliquez l'objectif de la tâche.
- Donnez des objectifs à court terme que la personne peut atteindre rapidement.
- Prenez le temps d'expliquer la tâche et de vous assurer qu'elle est bien comprise. N'hésitez pas à favoriser l'apprentissage par imitation de manière à rester dans le concret ou à demander à la personne de faire pour la première fois la tâche devant vous.
- Si nécessaire, décomposez la tâche en étapes simples.
- Prenez votre temps, ne soyez pas impatient. Restez calme si vous êtes amené à répéter plusieurs fois la même information.
- Prévoyez des supervisions régulières afin d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées mais aussi les compétences du collaborateur.
- Donnez un feedback constructif sur le travail réalisé, calmement, lors d'un entretien individuel.
- Encouragez le collaborateur.
- Impliquez la personne, comme tout autre collaborateur, dans les décisions concernant l'équipe.

## CHECK-LIST

Cette check-list (non exhaustive) permet d'anticiper l'accueil d'un collaborateur avec un handicap mental et de mettre en œuvre les actions nécessaires.

Action	Etat
L'environnement de travail est stable et régulier et présente un maximum de repères fixes (matériels et humains).	Oui/Non
Un moment d'échange avec la personne est prévu lors de son premier jour de travail.	Oui/Non
Un parrain qui, le cas échéant, pourra aider la personne a été désigné.	Oui/Non
L'équipe est informée et sensibilisée. Le handicap mental est démystifié: la personne avec une déficience intellectuelle n'est ni contagieuse ni dangereuse.	Oui/Non
Les collaborateurs sont encouragés à apporter le soutien nécessaire à la personne.	Oui/Non

## TÉMOIGNAGE

**Daniel Hulet est huissier au SPF Mobilité et Transports. Il est hémiparétique cérébrale motrice, ce qui affecte l'usage de son bras et de sa jambe droite, et a entraîné un retard mental.**

*Je travaille au SPF Mobilité et Transports depuis 38 ans en tant que huissier. J'ai d'abord commencé ma carrière à la direction Transport terrestre. J'aimais mon travail mais il y avait beaucoup de visiteurs, ce qui était parfois difficile pour moi. J'aime les contacts avec les gens mais quand il y a trop de personnes, je me sens mal à l'aise.*

*Mon accueil s'est bien déroulé quand j'ai commencé au service logistique. Mon chef et mes collègues m'ont expliqué mes tâches, ils m'ont encadré les premières semaines. Je distribue le courrier au 9<sup>ème</sup> étage là où se trouvent le service d'encadrement P&O, le service juridique et le service de la présidente. Parfois, je travaille aussi au 8<sup>ème</sup> étage pour remplacer ma collègue qui travaille à mi-temps.*

*Je suis quelqu'un de très sociable et ce qui me plaît le plus dans mon travail, c'est le contact avec les gens. J'accorde aussi beaucoup d'importance à ma tenue vestimentaire, je veille à toujours être élégant.*

*J'ai besoin d'exercer une fonction stable car je suis très sensible au changement. Au début, mes collègues avaient du mal à me suivre car j'ai des difficultés à parler mais ils se sont habitués et tout se passe bien. Mon chef est à l'écoute et il m'aide si nécessaire. Je peux parler du déroulement de mon travail lors des entretiens avec mon chef lors des Cercles de développement.*

*J'ai eu un entretien avec la responsable diversité de mon organisation dans le cadre d'une enquête sur la satisfaction des collaborateurs avec un handicap. J'étais content de pouvoir parler de mon travail avec elle.*

## CONTACTS UTILES

### Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux (AFrAHM)

Avenue Albert Giraud, 24 - 1030 Bruxelles

Tél.: 02/247 28 21 – Fax: 02/219 90 61

E-mail: [secretariat@afrahm.be](mailto:secretariat@afrahm.be)

Site Internet: [www.afrahm.be](http://www.afrahm.be)

### Association Nationale d'Aide aux Handicapés Mentaux (ANAHM)

**Promotion et défense des droits et des intérêts des personnes présentant un handicap mental**

Av. Albert Giraud, 24 - 1030 Bruxelles

Tél.: 02/247 28 29 – Fax: 02/219 90 61

E-mail: [secretariat@anahm.be](mailto:secretariat@anahm.be)

Site Internet: [www.anahm.be](http://www.anahm.be)

### Inclusie Vlaanderen vzw

Albert Giraudlaan 24 – 1030 Brussel

Tél.: 02/247 28 20 – Fax: 02/219 90 61

E-mail: [secretariaat@inclusievlaanderen.be](mailto:secretariaat@inclusievlaanderen.be)

Site Internet: [www.inclusievlaanderen.be](http://www.inclusievlaanderen.be)



### 3.2.5. Accueillir un collaborateur avec une maladie chronique



La maladie chronique est définie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme un problème de santé qui nécessite une prise en charge durant plusieurs années. Cette définition regroupe diverses maladies comme le diabète, le cancer, la sclérose en plaques, la maladie de Parkinson, l'épilepsie, ... Les effets de ces maladies sont souvent invisibles aux yeux d'autres collaborateurs. Néanmoins, elles peuvent avoir des conséquences sur l'organisation du travail. Celles-ci varient d'une personne à l'autre. Certaines personnes atteintes de maladie chronique peuvent tout à fait travailler sans aucune difficulté liée à celle-ci alors que d'autres doivent gérer des difficultés plus ou moins lourdes. Les répercussions sur le travail dépendent de la maladie, de son évolution éventuelle dans le temps et de la fonction exercée. Dans ce cas, le maintien dans l'emploi est conditionné par la possibilité d'aménager l'organisation du travail (temps de travail, répartition des tâches,...).

Quelques exemples de maladies chroniques et leur impact :

#### LA SCLÉROSE EN PLAQUES

La sclérose en plaques est une maladie chronique du système nerveux central qui empêche le cerveau de contrôler certaines fonctions sensorielles (vue, toucher) ou motrice (marche, parole). Elle est l'affection neurologique la plus fréquente touchant les jeunes adultes en Europe<sup>10</sup>. Les symptômes (fatigue, troubles de la coordination, troubles de la vue, troubles de la mémoire,...) et l'évolution de la maladie varient d'une personne à l'autre. L'évolution se caractérise par des poussées de durée variable, bénignes ou progressives qui peuvent aggraver certains symptômes.

#### CONSEILS POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ACCUEILLANT

Les solutions choisies doivent être évolutives et modulables. Elles doivent se baser sur les connaissances actuelles des conséquences des pathologies au travail. Suivant l'état de la personne, des réajustements des solutions peuvent s'avérer nécessaires. Il est important de mettre en place un suivi avec le collaborateur qui permettra d'ajuster, en permanence, les aménagements effectués.

- Si le collaborateur souffrant d'une maladie chronique décide d'en parler, il est important d'adopter un dialogue ouvert. Posez-lui des questions sur sa maladie (son évolution, son impact sur le travail : le nombre d'absences, les fréquences, la durée,...) et réfléchissez avec lui aux solutions à apporter.
- Proposez au collaborateur d'en parler avec les collègues afin d'expliquer la maladie et l'évolution possible.

<sup>10</sup> <http://www.ms-centrum.be> > SEP la maladie > caractéristiques.

- Envisagez un horaire plus souple pour permettre au collaborateur de dépasser le symptôme de fatigue (pause possible, travail à temps partiel, télétravail).
- Limitez les déplacements en prévoyant une place de parking proche de l'entrée, un bureau au rez-de-chaussée,...
- Aménagez le poste de travail (téléphone portable, siège ergonomique, écran loupe,...).

## LE DIABÈTE

Le diabète est une infection chronique qui se caractérise par une production insuffisante ou inefficace d'insuline par le pancréas. Cette insuffisance a pour conséquence que le glucose (forme de sucre) dans le sang n'est plus utilisé pour donner de l'énergie. Il existe deux type de diabète :

- **le type 1** dans lequel le pancréas est incapable de produire l'insuline indispensable à la survie. Cette forme apparaît le plus souvent chez l'enfant et l'adolescent, mais de plus en plus de cas sont diagnostiqués à l'âge adulte. Le diabète de type 1 nécessite l'injection quotidienne d'insuline.
- **le type 2** résulte de l'incapacité de l'organisme à réagir correctement à l'action de l'insuline produite par le pancréas. Il est beaucoup plus fréquent et représente environ 90% de l'ensemble des cas mondiaux. Il survient le plus souvent chez l'adulte, mais on l'observe de plus en plus chez les adolescents aussi. Le diabète de type 2 nécessite un traitement par voie orale et/ou l'injection d'insuline pour faire baisser le taux de glycémie.

Selon l'OMS, le diabète touche 150 millions de personnes dans le monde. Environ 40% des diabétiques ont besoin de médicaments par voie orale pour contrôler la glycémie et 40% doivent avoir recours aux injections d'insuline<sup>11</sup>.

Le diabète peut provoquer des hyperglycémies (taux de sucre trop élevé dans le sang) dont les symptômes sont : une respiration difficile, un pouls rapide, un niveau de conscience perturbé pouvant aller jusqu'à la perte de conscience,... ou des hypoglycémies (manque de sucre dans le sang) qui peuvent arriver lorsque le diabétique n'a pas assez mangé, par exemple. L'hypoglycémie provoque une sensation de fatigue, de la transpiration, de la pâleur, parfois aussi des troubles du comportement (agitation, agressivité,...)

Le diabète peut également provoquer d'autres complications au niveau de certains organes : les reins, les nerfs, les yeux, le cœur,...

## CONSEILS POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ACCUEILLANT

Le collaborateur diabétique connaît généralement ses limites et ses besoins, et peut anticiper ses réactions. Cependant, certaines complications peuvent survenir: fatigue, difficultés de concentration, nausées, vertiges, urines fréquentes, hyper- et hypoglycémie, perte de sensibilité, troubles de la vision,... Les complications de la maladie varient d'une personne à l'autre ; les adaptations éventuelles doivent donc répondre à des besoins individuels.

<sup>11</sup> [www.who.int](http://www.who.int) > Programmes et projets > Centre des médias > Aide-mémoire.

- Si le collaborateur diabétique décide d'en parler, il est important de faire preuve de compréhension et d'ouverture pour comprendre les enjeux de la maladie.
- Proposez au collaborateur, s'il l'estime nécessaire, d'expliquer à ses collègues les symptômes pouvant survenir sur le lieu de travail. Généralement, le collaborateur sait comment réagir lorsqu'un symptôme apparaît. Néanmoins, en prévision de circonstances où il serait dans l'incapacité de le faire, il est important d'informer ses collègues sur les réflexes à adopter en cas de malaise (par exemple: lui proposer un sucre ou une boisson sucrée lors d'une crise d'hypoglycémie, coucher le collaborateur et le laisser se reposer,...).
- Accordez un horaire plus souple afin de permettre au collaborateur de prendre des pauses pour manger ou effectuer ses contrôles et ses injections éventuelles d'insuline.
- Prévoyez un local isolé pour permettre au collaborateur diabétique, si nécessaire, d'effectuer ses piqûres d'insuline.

#### TÉMOIGNAGE

##### **Patricia Willem est gestionnaire de dossiers à l'ONP. Elle souffre d'une sclérose en plaques, d'une maladie chronique rénale et d'hypertension.**

*J'ai commencé à travailler à l'ONP en 1994 à Bruxelles. J'ai obtenu ma mutation à Liège en 2004. On m'a diagnostiqué la sclérose en plaques début 2005. Malgré mes craintes quant à leur réaction, j'ai fini par parler de ma maladie à mon directeur ainsi qu'à mes collègues. J'ai expliqué que c'était une maladie qui pouvait évoluer et avoir des conséquences, à long terme, sur mon état général et sur mon travail.*

*Il y a quelques années, j'ai eu une poussée, une paralysie au bras qui a fini par disparaître grâce à un traitement et des séances de kiné que je suis toujours. J'ai obtenu une chaise adaptée pour reposer mon bras et mes jambes. Depuis, je n'ai plus eu de poussée, je souffre d'une forme non sévère de la maladie, les principaux symptômes sont la fatigue, des crampes, une faiblesse musculaire,...*

*Malheureusement, je souffre également d'une maladie chronique rénale qui a provoqué de l'hypertension, laquelle a causé à son tour de l'artérite qui implique des difficultés à me déplacer sur de longues distances. Je peux par exemple accéder à mon armoire pour prendre un dossier mais je dois utiliser une chaise roulante pour effectuer des déplacements plus longs.*

*Au bureau, j'ai la chance d'avoir un directeur et des collègues qui ont toujours été là pour moi en cas de besoin. J'essaie de continuer à faire un maximum de choses sans dépendre des autres. Et pour certaines tâches, je peux toujours compter sur l'aide de mes collègues. Quand les premiers symptômes gênants sont apparus, c'était très frustrant de ressentir des difficultés à effectuer des mouvements ou des tâches que j'avais toujours pu réaliser. Par exemple, je n'ai plus la possibilité d'assurer l'accueil des visiteurs que nous assurions à tour de rôle. Cette tâche me demandait trop de déplacements, ce qui me fatiguait. Cela n'a pas posé de problème, je passais mon tour, mes collègues se sont spontanément proposés pour me remplacer. Pour quitter le bâtiment, j'utilise un fauteuil roulant. Il y a toujours quelqu'un pour m'aider à quitter mon fauteuil roulant pour accéder à ma voiture. Concernant d'autres mesures, la responsable sécurité m'a demandé si elle devait prendre des dispositions particulières en cas d'incident. Cela prouve qu'on est attentif à ma situation et c'est important.*

*Une des particularités de la maladie chronique est qu'elle n'est pas toujours visible. Dans mon cas, l'usage de la chaise roulante ne m'est nécessaire qu'en cas de grande fatigue ou de longue distance à effectuer. Il arrive donc que je ne l'utilise pas, je peux lire l'étonnement dans le regard de certains quand un jour ils me voient en chaise roulante et le lendemain sans. Et bien souvent, ils n'osent pas poser de question. La communication est pourtant cruciale lorsqu'on est face à une situation qu'on ne comprend pas.*

*Mes collègues ne m'ont jamais considérée comme "handicapée", ça aide beaucoup car je pense qu'on se sent aussi "handicapé" à travers le regard des autres.*

## CONTACTS UTILES

### • Général

#### Vlaams Patiëntenplatform vzw

Groenveldstraat 15 - 3001 Heverlee

Tél.: 016/23 05 26 - Fax: 016/23 24 46

info@vlaamspatientenplatform.be

Site Internet: [www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.be)

### • Sclérose en plaques

#### Ligue Nationale Belge de la Sclérose en Plaques asbl

Rue Auguste Lambiotte, 144 bte 8 - 1030 Bruxelles

Tél.: 02/736 16 38 - Fax: 02/732 39 59

E-mail: [ligue.sep@ms-sep.be](mailto:ligue.sep@ms-sep.be)

Site Internet: [www.ms-sep.be](http://www.ms-sep.be)

#### Ligue Belge de la Sclérose en Plaques - Communauté française asbl

Rue des Linottes, 6 - 5590 Naninnes

Tél.: 081/40 15 55 - Fax: 081/40 06 02

E-mail: [ligue.sep@ms-sep.be](mailto:ligue.sep@ms-sep.be)

Site Internet: [www.ligue.ms-sep.be](http://www.ligue.ms-sep.be)

#### Nationaal Multiple Sclerose Centrum vzw

Van Heylenstraat 16 - 1820 Melsbroek

Tél.: 02/597 80 00 - Fax: 02/597 80 01

E-mail: [info@ms-centrum.be](mailto:info@ms-centrum.be)

Site Internet: [www.ms-centrum.be](http://www.ms-centrum.be)

#### Multiple Sclerose Liga - Vlaanderen vzw

Boemerangstraat 4 - 3900 Overpelt

Tél.: 011/80 89 80 - Fax: 011/66 22 38

E-mail: [secretariaat@ms-vlaanderen.be](mailto:secretariaat@ms-vlaanderen.be)

Site Internet: [www.ms-liga.be](http://www.ms-liga.be)

- **Diabète**

**Association Belge du Diabète (ABD)**

Place Homère Goossens, 1 - 1180 Bruxelles

Tél.: 02/374 31 95 - Fax: 02/374 81 74

E-mail: [abd.diabete@skynet.be](mailto:abd.diabete@skynet.be)

Site Internet: [www.diabete-abd.be](http://www.diabete-abd.be)

**Vlaamse Diabetes Vereniging (VDV) vzw**

Ottergemsesteenweg 456 - 9000 Gent

Tél.: 09/220 05 20 - Fax: 09/221 00 82

E-mail: [vdv@diabetes.be](mailto:vdv@diabetes.be)

Site Internet: [www.diabetes.be](http://www.diabetes.be)

- **Troubles neuromusculaires**

**Association Belge contre les Maladies Neuro-musculaires (ABBM)**

Allée des Champs de Blé, 64 - 7033 Mons (Cuesmes)

Tél./fax: 065/ 84 18 44

E-mail: [info@abmm.be](mailto:info@abmm.be)

Site Internet: [www.abmm.be](http://www.abmm.be)

**Vlaamse Vereniging Neuromusculaire Aandoeningen (NEMA)**

Haarbemden 55 bus 1 - 3500 Hasselt

Tél.: 011/72 31 87

E-mail: [secretariaat@nema.be](mailto:secretariaat@nema.be)

Site Internet: [www.nema.be](http://www.nema.be)

- **Epilepsie**

**Ligue francophone belge contre l'Epilepsie asbl**

Avenue Albert, 49 – 1190 Bruxelles

Tél.: 02/344 32 63 – Fax: 02/343 68 37

E-mail: [epilepsie.lfbe@skynet.be](mailto:epilepsie.lfbe@skynet.be)

Site Internet: [www.ligueepilepsie.be](http://www.ligueepilepsie.be)

**Vlaamse Liga tegen Epilepsie vzw**

Residentie Servaes

Martelaarslaan 204B - 9000 Gent

Tél.: 09/235 74 89 – Fax: 09 233 35 89

E-mail: [vl@epilepsieliga.be](mailto:vl@epilepsieliga.be)

Site Internet: [www.epilepsieliga.be](http://www.epilepsieliga.be)

- **Aphasie**

**Fédération Belge des Aphasiques Francophones (FeBAF) asbl**

Avenue du Paepedelle, 82 - 1160 Auderghem

Tél.: 02/644 09 80 - Fax: 02/644 09 80

E-mail: febaf.aphasia@belgacom.net

Site Internet: www.febaf.be

**Vereniging Afasie vzw**

Dorre Eikstraat 46 - 2550 Kontich

Tél.: 0497/04 34 05

E-mail: elsdem@gmail.com

Site Internet: www.afasie.be

- **Infirmité motrice cérébrale**

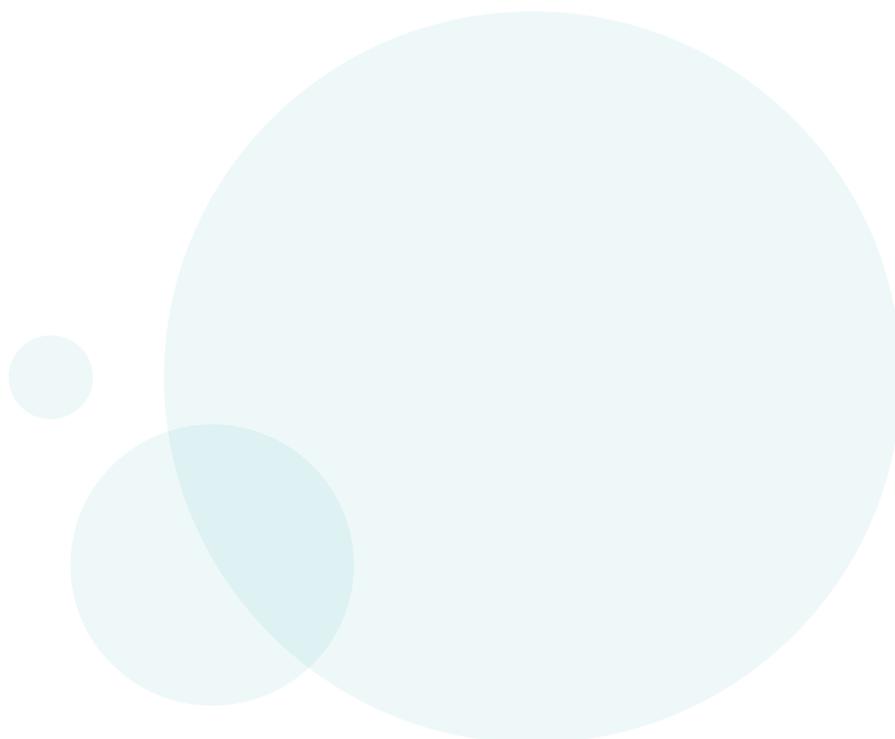
**Ligue d'Aide aux Infirmes Moteurs Cérébraux de la Communauté française de Belgique**

Rue Stanley, 69-71 - 1180 Bruxelles

Tél.: 02/343 91 05 - Fax: 02/346 37 73

E-mail: ligueweb@skynet.be

Site Internet: www.ligueimc.be





PARTIE 4

# Informations utiles

## 4.1. Aides à l'emploi

Il existe des organismes régionaux d'aide à l'intégration professionnelle pour favoriser l'embauche des personnes avec un handicap. Ces organismes informent et conseillent en matière de handicap, et octroient des aides aux employeurs qui recrutent des collaborateurs avec un handicap. Ces aides varient en fonction de l'organisme: prime à l'intégration, prime de compensation, coaching, tutorat, formation, accompagnement,...

Pour connaître l'organisme compétent pour l'octroi de ces aides, il faut considérer le lieu du domicile où réside le collaborateur et non le lieu de son activité professionnelle.

### • En Région wallonne

#### AWIPH (Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées)

Rue de la Rivelaïne, 21 - 6061 Charleroi

Tél.: 071/20 57 11 - Fax: 071/20 51 02

E-mail: [secgen@awiph.be](mailto:secgen@awiph.be)

Site Internet: [www.awiph.be](http://www.awiph.be)

[www.awiph.be](http://www.awiph.be) > L'intégration > Se former et travailler > Informations aux employeurs

### • En Région flamande

#### VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)

Keizerslaan 11 - 1000 Brussel

Tél.: 0800 30 700 - Fax: 02/506 15 90

E-mail: [info@vdab.be](mailto:info@vdab.be)

Site Internet: [www.vdab.be](http://www.vdab.be)

[www.vdab.be](http://www.vdab.be) > Werkbieden > Kansengroepen > Personen met een arbeidshandicap

### • En Région de Bruxelles-Capitale

#### PHARE (Personne Handicapée Autonomie Recherchée)

Rue des Palais, 42 - 1030 Bruxelles

Tél.: 02 800 8000 - Fax: 02 800 8001

E-mail: [info@phare.irisnet.be](mailto:info@phare.irisnet.be)

Site Internet: [www.phare-irisnet.be](http://www.phare-irisnet.be)

[www.phare-irisnet.be](http://www.phare-irisnet.be) > Thèmes > Emploi > L'intégration professionnelle dans le circuit de travail ordinaire

### • En Communauté germanophone

#### DPB (Dienststelle für Personen mit Behinderung)

Vennbahnstraße, 4 / 4 - 4780 Saint Vith

Tél.: 080 22 91 11 - Fax: 080 22 90 98

E-mail: [info@dpb.be](mailto:info@dpb.be)

Site Internet: [www.dpb.be](http://www.dpb.be)

## 4.2. Contacts utiles diversité

### SPF Personnel et Organisation

#### Cellule diversité - DG Développement du Personnel et de l'Organisation

Rue de la Loi, 51 - 1040 Bruxelles

E-mail: hafida.othmani@p-o.belgium.be – anne.schmidt@p-o.belgium.be  
diversite@p-o.belgium.be

Site Internet: [www.diversite.belgium.be](http://www.diversite.belgium.be)

### Selor

#### Equipe Diversité

Boulevard Bischoffsheim, 15 - 1000 Bruxelles

E-mail: siliva.akif@selor.be – vincent.vanmalderen@selor.be  
diversity@selor.be

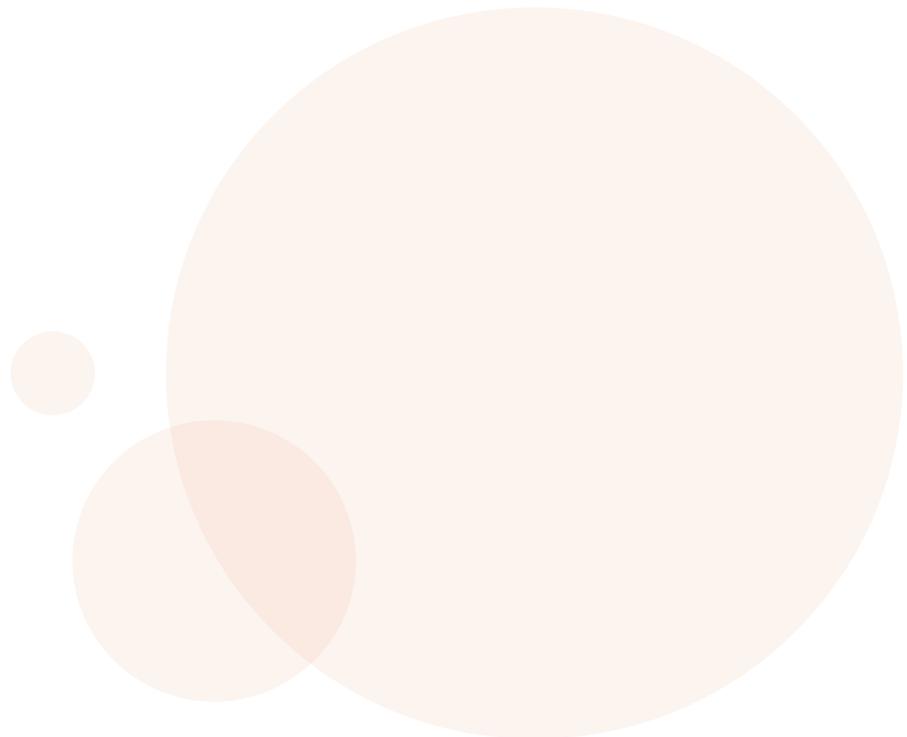
Site Internet: [www.selor.be](http://www.selor.be)

### IFA

Boulevard Bischoffsheim, 15 - 1000 Bruxelles

E-mail: [claudia.hereman@ofoifa.fgov.be](mailto:claudia.hereman@ofoifa.fgov.be)

Site Internet: [www.ofoifa.belgium.be](http://www.ofoifa.belgium.be)





PARTIE 5

# Bibliographie

## Ouvrages/guides

*Accueil et Intégration des nouveaux collaborateurs. Guide pour les SPF horizontaux*, SPF Personnel et Organisation, Bruxelles, 2007.

*Guide handicap et formation*, Agefiph, Paris, 2009.

*Outil pour le maintien à l'emploi des travailleurs handicapés*, Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées, Charleroi, 2005.

*Des personnes avec une déficience intellectuelle*, Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux, Bruxelles, 2005.

BARTH, Isabelle, FALCOZ, Christophe. *Le management de la diversité. Enjeux, fondements et pratiques*, Paris, 2007.

*Aanbevelingen voor het toegankelijk maken van informatie voor slechtziende personen*, Belgische Confederatie voor Blinden en Slechtzienden vzw, Brussel, 2003.

*Omgaan met een sensorische handicap*, Departement Welzijn, Onderwijs en Veiligheid Dienst Welzijn Centrum voor Toegankelijkheid, Antwerpen, 2005.

*Aménagements raisonnables pour les personnes handicapées dans le secteur des services publics*, Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, Bruxelles, 2009.

*De persoon met verstandelijke handicap in de kijker*, Inclusie Vlaanderen vzw, Brussel, 2007.

*Travail et handicap: réussir l'intégration*. Institut wallon d'études, de recherches et de formation (FGTB wallonne) et Formation, Education, Culture (CSC). Non publié.

*Guide des recommandations. Emploi, maladies chroniques et handicaps. Préjugés et représentations. Comment transformer le regard?*, Handi-Capacités, Paris, 2007.

Manuel de formation *La démystification de la personne handicapée*, Horizon 2000, Charleroi, 2009.

*Livre blanc accueil de l'enfant malade chronique ou handicapé à l'école*, Ligue des Droits de l'Enfant, Bruxelles, 2007.

*Établir un milieu de travail accueillant pour les employés handicapés*, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Ottawa, 2000.

*Guide de bonnes pratiques pour l'accueil de l'étudiant en situation de handicap dans l'enseignement obligatoire et supérieur en région bruxelloise*, Service Public Francophone Bruxellois et la Communauté Française, Bruxelles, 2007.

*Omgaan met vooroordelen*, Steunpunt Handicap en Arbeid. Dossier 6, Antwerpen, 2007.

*Onthaal*, Steunpunt Handicap en Arbeid. Dossier 23, Antwerpen, 2007.

*Démystifier la personne handicapée. Guide interne pour l'accueil des personnes handicapées au Conseil de l'Europe*, Unité Egalité des chances de la Direction des ressources humaines du Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2006.

*Wat nu (gedaan?), Solliciteren met een chronische ziekte of aandoening*, Vlaams Patiëntenplatform, Gravenwezel, 2008.

## Sites internet

[www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)  
[www.asa-handicap-mental.ch](http://www.asa-handicap-mental.ch)  
[www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be)  
[www.awiph.be](http://www.awiph.be)  
[www.entervzw.be](http://www.entervzw.be)  
[www.grip.be](http://www.grip.be)  
[www.handicapenarbeid.be](http://www.handicapenarbeid.be)  
[www.maladie-travail-aqui.org](http://www.maladie-travail-aqui.org)  
[www.maladie-chronique-travail.eu](http://www.maladie-chronique-travail.eu)  
[www.ms-centrum.be](http://www.ms-centrum.be)  
[www.phare.be](http://www.phare.be)  
[www.toegankelijkweb.be](http://www.toegankelijkweb.be)  
[www.vdab.be](http://www.vdab.be)  
[www.who.int](http://www.who.int)



## Contact

SPF Personnel et Organisation  
DG Développement de l'Organisation et du Personnel  
Rue de la Loi 51  
BE - 1040 Bruxelles  
E-mail : [diversite@p-o.belgium.be](mailto:diversite@p-o.belgium.be)





Aussi nombreuses que soient nos différences :  
origine, caractère, âge, sexe, profession, couleur,  
nature, style, pensées et actes,  
il est étonnant de constater à quel point nous nous ressemblons malgré tout.  
Tous différents, et pourtant tous semblables.

La diversité, source d'inspiration.