



MASTER HANDI
Domaine : Sciences Technologie, Santé (STS)
Mention : Ingénierie et Cognition
Spécialité : Technologie et Handicap
Rapport de stage M2

**La Problématique du Handicap
dans l'Entreprise**

L'accessibilité des conditions de travail et de l'offre de service

Laure GIRY

Directeur de stage : Jean-Jacques SUDRE
Lieu du stage : Mission Handicap, GMF Assurances

Coordonnateur :
J. LOPEZ KRAHE

Paris, Septembre 2010



SOCRATES Community action programme
in the field of education

« Parce qu'un monde sans différences serait un monde indifférent »



Mission Handicap, GMF Assurances

Je tiens à remercier mon tuteur, Jean-Jacques SUDRE, Responsable de la Mission Handicap de GMF Assurances qui, par son expérience, son don d'écoute et sa tolérance, a guidé mon activité tout en préservant mon esprit d'initiative, durant toute la période de construction de mes projets.

Ce stage m'a donné la possibilité de me confirmer et de découvrir les multiples perspectives professionnelles que ma formation me permettrait de mettre au service du handicap.

J'adresse également mes remerciements à l'ensemble des professeurs du Master II Technologies et Handicap pour l'enseignement qu'il m'a apporté et, notamment, au directeur, Jaime LOPEZ KRAHE, pour son accompagnement pédagogique.

Je remercie l'ensemble du personnel de la Direction des Ressources Humaines pour son accueil et son soutien, particulièrement Brigitte LELU, avec qui j'ai partagé des moments d'échanges si sincères qu'ils m'ont permis, à partir de la confiance développée, de mieux comprendre nos objectifs respectifs au service de l'humain.

Enfin, je tiens à remercier ma famille qui m'a toujours soutenue, et, en particulier, mes parents et mon frère pour leur générosité, leur discernement et leur soutien inconditionnel, ainsi que mon conjoint pour sa patience, sa compréhension et ses conseils durant ces six dernières années.

Je leur dédie mes réussites passées et à venir.

Résumé

L'acceptation et l'intégration de la différence est, depuis toujours, une gageure permanente au cœur des sociétés humaines. La notion de handicap, en particulier, présente une difficulté quant à sa prise en compte, quel que soit l'environnement donné.

Dans ce rapport, est abordé la problématique du handicap dans l'entreprise selon l'accessibilité des conditions de travail comme de l'offre de service. Ainsi, au travers une étude de terrain sur l'accessibilité des agences GMF Assurances d'Ile de France, la réalité des besoins existants s'affirme clairement. En parallèle, des recherches effectuées sur les technologies de compensation du handicap, une réflexion menée sur les possibilités de prise en charge des sociétaires sourds ou malentendants ainsi que la participation à des réunions concernant l'intégration de personnes en situation de handicap et la prise en charge d'une séance de sensibilisation à la surdité, ont permis de mettre en exergue certains principes fondamentaux nécessaires à une bonne considération du handicap et à l'adéquation des réponses apportées selon les besoins exprimés. L'expérience de ces 5 mois au sein d'une grande entreprise révèle un fort impact de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, observant la mise en marche récente d'un changement des mentalités ainsi qu'un état naissant de l'adaptation du monde professionnel, et par extension de la société, à chaque individualité.

Sommaire

Introduction	6
I. L'entreprise	7
A. Présentation générale.....	7
B. L'entreprise et le handicap.....	8
C. Ma place au sein de la structure RH	9
II. Etude de l'accessibilité de l'offre de service et des conditions de travail	10
A. Etude de la situation d'accessibilité des agences GMF d'Ile de France.....	10
1) Description de la mission.....	10
2) Méthodologie	10
a. Etude préalable	10
b. Méthodologie de terrain	13
c. Exploitation des données.....	13
3) Résultats de l'étude	16
a. Eléments relatifs à la réglementation.....	16
b. Eléments relatifs à l'usage.....	20
c. Eléments positifs et pistes de réflexion	24
d. Conclusion.....	27
4) Présentation des résultats	27
B. Recherches sur les nouvelles technologies de compensation du handicap.....	29
1) Description de la mission.....	29
2) Méthodologie et structure des recherches.....	29
3) Résultats des recherches.....	34
a. Technologies relatives aux déficiences visuelles	34
b. Technologies relatives aux déficiences auditives.....	36
c. Technologies relatives aux déficiences motrices.....	37
d. Technologies relatives aux déficiences communicationnelles	38
C. Suivi linguistique d'une personne malentendante apprenant la Langue des Signes Française.....	39
1) Description de la mission.....	39
2) Déroulement du suivi	39
a. Entraînement en Langue des Signes Française.....	39
b. Diffusion de l'information d'un accueil des personnes sourdes.....	40
c. Possibilités de prise en charge des sociétaires sourds	43

3) Bilan du suivi	43
a. Bilan des échanges en Langue des Signes Française.....	43
b. Etat d'avancement de la diffusion de l'information d'un accueil des personnes sourdes	43
c. Propositions d'accessibilités envers les sociétaires sourds.....	43
D. Approche de la notion d'intégration dans l'entreprise	45
1) Sensibilisation à la surdité.....	45
a. Nature de la demande	45
b. Préparation et présentation de la sensibilisation.....	45
c. Bilan de l'intervention	47
2) Déplacements divers	47
III. Bilan du stage	49
A. Méthode de suivi	49
B. Difficultés rencontrées et solutions apportées	50
C. Productivité.....	51
D. Enrichissement personnel	51
Conclusion.....	53
Bibliographie	55
Annexes	57
Charte de la Diversité dans l'Entreprise.....	58
Grille d'accessibilité.....	59
Dates des déplacements en Ile de France	67
Exemple de fiches accessibilité des agences	70
Impressions écran du dossier Technologies	83
Propositions d'accessibilité envers les sociétaires sourds	93
Sensibilisation à la surdité (présentation PowerPoint)	104
Retour qualité de la sensibilisation à la surdité	119
Comptes-rendus hebdomadaires.....	139

Dossier annexe : Situation de l'accessibilité des agences d'Ile de France

La problématique du handicap peut s'imposer dans tout domaine à tout un chacun et à chaque instant.

En effet, la notion du handicap prend en compte une multitude de situations que la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, se propose de définir :

" Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. "

Les personnes en situation de handicap, comme leur entourage familial, professionnel ou social, sont donc confrontées ponctuellement ou quotidiennement aux difficultés du handicap.

Au regard de l'impact sociétal de ce type de situation susceptibles de concerner chacun un jour ou l'autre, on comprend l'importance d'un investissement citoyen dans l'acceptation des différences et pour l'autonomie des personnes handicapées.

L'évolution des mentalités s'illustre par :

- les exigences légales imposées aux organismes (services publics, entreprises, immobilier, etc.) pour répondre à des normes d'accessibilité,
- la création et la prise en compte de multiples associations de lutte pour les droits et l'autonomie des personnes handicapées,
- l'enseignement de l'approche et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Le Master *Technologie et Handicap* de l'université Paris 8 s'inscrit parmi les enseignements récents dans le domaine du handicap.

Ainsi, suite à une licence de Sciences du Langage spécialité Langue des Signes Française, qui m'a permis d'aborder l'étude linguistique de la langue des signes française, complétée d'un apprentissage de l'histoire, de la culture et des difficultés des personnes sourdes, ce master et ses apprentissages sont apparus comme une suite logique de mon cursus universitaire me permettant d'élargir mes connaissances à tous les types de handicap.

Le présent rapport se veut le témoignage du déroulement de mon stage de fin d'étude, mené dans le cadre du cursus du Master II *Technologie et Handicap*.

Au cours de ce stage, j'ai découvert certains aspects de la vie en entreprise, approfondi et appliqué mes connaissances, acquis et élevé mon niveau de compétences pratiques et échangé avec des professionnels, ce qui m'a permis de prendre en compte la personne en situation de handicap dans le milieu professionnel.

I. L'entreprise

A. Présentation Générale

La Garantie Mutuelle des Fonctionnaires (GMF) est une société d'assurance mutuelle créée en 1934 par des fonctionnaires pour des fonctionnaires.

Le premier président est Louis MONCOND'HUY, directeur d'école.

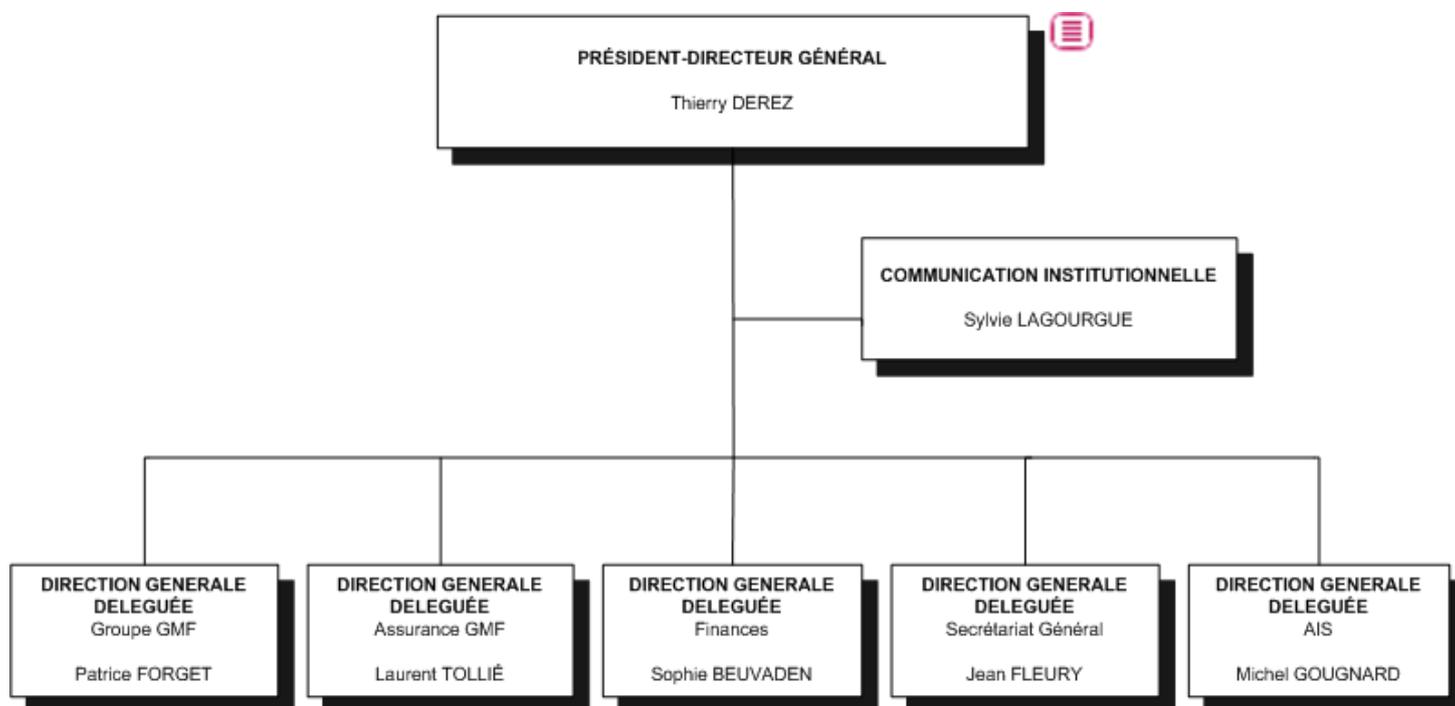
Cette société compte 6014 collaborateurs, 390 agences et 3 129 700 clients appelés « sociétaires » dont une grande partie regroupe des agents du service public (personnels de l'État, de la fonction publique, personnels des entreprises et établissements publics) et ayants droit.

La GMF place des contrats et des services en assurances de biens et de personnes en matière d'assistance, de prévoyance, de protection juridique, d'épargne ou de produits financiers.

La présidence actuelle est occupée par Thierry DEREZ. La direction générale est constituée de 5 branches : Groupe GMF, Assurances GMF, Finances, Secrétariat Général et Assistance Indemnisation Services (AIS).

Le domaine de la Communication Institutionnelle est assuré par un secteur à la disposition des 5 directions, ce qui permet de veiller à la cohérence et à la complémentarité des messages adressés aux sociétaires comme au personnel.

Organigramme des directions



Géographiquement, le siège de l'entreprise est majoritairement situé sur Paris. La présidence se situe place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon, les directions sont réparties sur deux immeubles : l'une, rue de Prony à Paris, l'autre, rue Anatole France à Levallois-Perret.

B. L'entreprise et le handicap

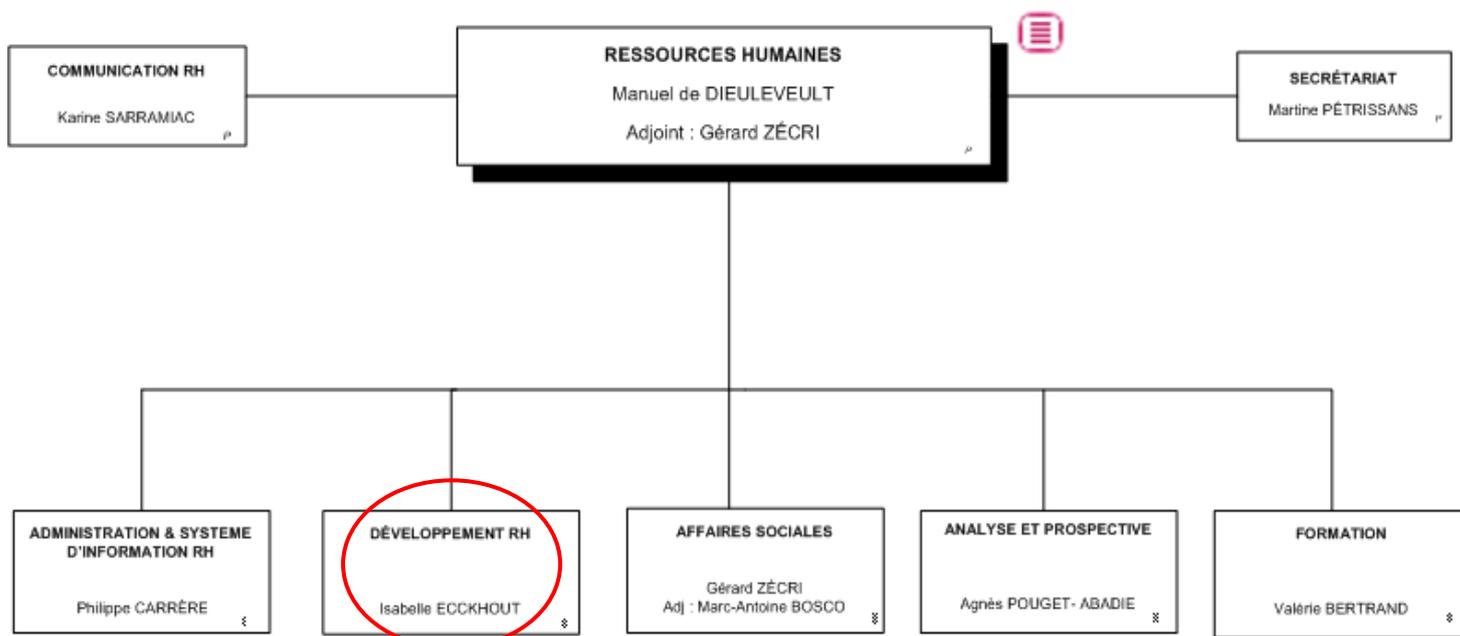
La Direction des Ressources Humaine de GMF Assurances s'est engagée dans une démarche volontariste afin de promouvoir les principes de non-discrimination, de mixité et de diversité. Ainsi, un accord d'entreprise en faveur du maintien dans l'emploi et de l'insertion des travailleurs handicapés, a été signé le 2 février 2006.

Cet accord a pour objectifs :

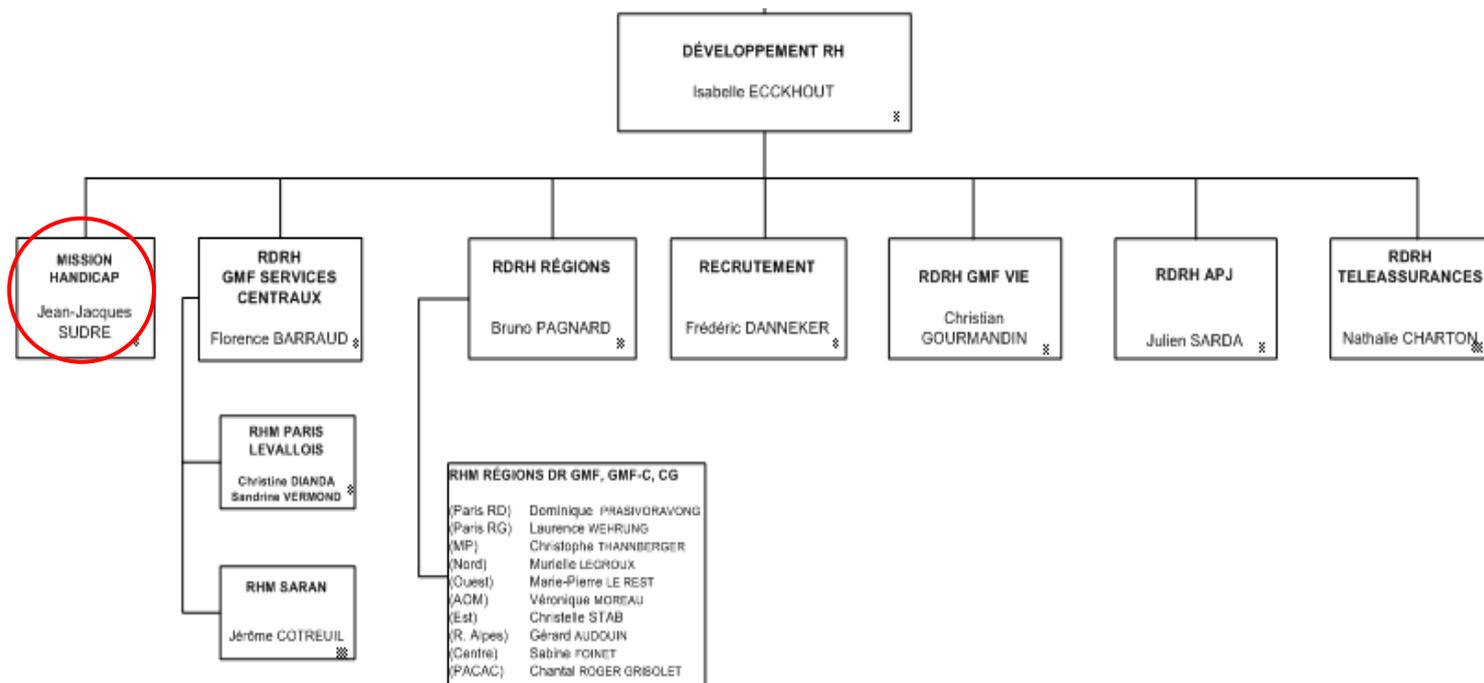
- de maintenir l'emploi des salariés en situation de handicap,
- d'intégrer l'emploi de personnes handicapées dans la gestion des Ressources Humaines,
- de mener une politique volontariste en matière d'embauche,
- de suivre et d'accompagner les salariés reconnus travailleurs handicapés.

Pour la mise en œuvre de l'accord, la Mission Handicap a été créée .Elle a pour mission de mettre en place une politique d'insertion et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés. Celle-ci, sous la responsabilité de Jean-Jacques SUDRE, est rattachée au pôle développement de la Direction des Ressources Humaines (DRH).

Organigramme des Ressources Humaines :



Organigramme du pôle développement de la DRH :



Au titre des orientations citées supra, l'entreprise a signé le 26 mars 2007, une charte témoignant de son engagement en faveur du pluralisme et de la diversité qui se nomme : La Charte de la Diversité dans l'Entreprise (cf. annexe 1).

C. Ma place au sein de la structure RH

Le stage de fin d'études s'inscrit dans le cursus du Master II Technologie et Handicap de l'université de Paris 8. Il a pour objet de permettre à l'étudiant de mettre en pratique les outils théoriques et méthodologiques acquis au cours de sa formation, d'identifier ses compétences et de conforter son objectif professionnel.

En ce qui me concerne, ce stage s'est déroulé au sein de la Mission Handicap de GMF Assurances sise au 76, rue de Prony à Paris, sur la période du 8 mars au 13 août 2010, soit 23 semaines. Le temps de travail au sein de l'entreprise était fixé à 35 heures hebdomadaires. Mon encadrement se constituait d'une part, de l'équipe pédagogique universitaire du Master *Technologie et Handicap* et, d'autre part, de mon tuteur de stage, Jean-Jacques SUDRE, responsable de la Mission Handicap de GMF Assurances.

Ma principale mission consistait à évaluer et à établir un point de situation de l'accessibilité des agences GMF d'Ile de France, qu'il s'agisse de l'accueil des sociétaires en situation de handicap ou de l'intégration de travailleurs handicapés.

Parallèlement, j'étais chargée d'effectuer un travail de recherche sur les technologies de compensation du handicap, dans le but de constituer un catalogue des principaux produits technologiques proposés sur le marché, leur description et leur coût moyen.

L'utilité de ces données consiste prioritairement à compléter l'analyse des besoins lors d'un aménagement de poste et à fournir des contacts utiles pour l'adaptation de celui-ci.

En outre, il m'a été confié la tâche d'accompagner, pour un temps, la pratique de la Langue des Signes Française (LSF) d'une conseillère malentendante, Madame L., à l'agence de Montparnasse à Paris. Ce suivi consistait à rencontrer régulièrement cette personne afin d'échanger en Langue des Signes Françaises et de procéder à une réflexion sur la prise en charge des sociétaires sourds ou malentendants.

En complément de ces missions, ma participation à quelques réunions et la prise en charge d'une sensibilisation à la surdité m'ont permis d'aborder la notion d'intégration dans l'entreprise.

II. Etude de l'accessibilité de l'offre de service et des conditions de travail

A. L'étude de la situation d'accessibilité des agences GMF d'Ile de France

1) Description de la mission

Ma mission principale consistait à évaluer et décrire la situation d'accessibilité au sein des agences GMF d'Ile de France. L'étude devait prendre en compte l'accessibilité envers les sociétaires en situation de handicap autant que les possibilités d'intégration du personnel handicapé.

L'échéance posée sur cette mission correspondait à la durée totale du stage.

Les agences concernées par cette étude sont 53 agences d'Ile de France.

Les antennes (onze petites agences ayant un rôle de relais, temporairement implantées et n'ayant pas de directeur d'agence) n'ont pas été prises en considération.

2) Méthodologie

a. Etude préalable

Dans un premier temps, j'ai pris connaissance des bilans annuels de la Mission Handicap depuis la signature de l'accord, accompagnés du résumé d'un diagnostic accessibilité réalisé sur un échantillon de sites d'Ile de France en 2008, par un cabinet de conseil.

L'analyse réalisée par cet organisme a traité l'accessibilité envers les sociétaires autant qu'envers les salariés, sur six cas d'usage généraux :

- Accéder aux locaux
- Circuler dans le bâtiment
- Accéder aux équipements
- Communiquer et s'informer
- Accéder à la formation professionnelle
- Accéder à l'évolution professionnelle

Dans un second temps, j'ai rassemblé les exigences légales correspondant à l'accessibilité des Etablissements Recevant du Public (ERP) ainsi que celles correspondant à l'accessibilité de l'environnement professionnel.

Selon la loi n°2005-102 du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les structures recevant du public appartenant à la 5^{ème} catégorie (ERP dans lesquels l'effectif du public admis est inférieur au nombre fixé par l'arrêté du 16 juillet 2007* et correspondant au type d'exploitation concernée), telles que les agences GMF, ont pour obligation d'être accessibles au public à partir du 1^{er} janvier 2015.

D'une part, concernant l'accessibilité des agences aux sociétaires, je me suis appuyée sur la notion d'accessibilité dédiée à l'accueil du public, définie par le code de la construction et de l'habitation et sur les articles de loi précisant les normes correspondant à cette notion.

Selon l'article R-111-19-2 du code de la construction et de l'habitation :

« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès aux personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente »

Les normes d'accessibilité pour l'accueil du public correspondent aux exigences définies par l'arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19 à R.111-19-3 et R.111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de la construction ou de leur création modifiée par l'arrêté du 30 novembre 2007. Ces exigences légales sont détaillées dans l'annexe 8 de la circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du novembre 2007.

D'autre part, j'ai repris la notion d'accessibilité de l'environnement professionnel aux travailleurs handicapés définie par le code du travail de la manière suivante :

« [...] Les lieux de travail sont considérés comme accessibles aux personnes handicapées lorsque celles-ci peuvent accéder à ces lieux, y circuler, les évacuer, se repérer, communiquer, avec la plus grande autonomie possible.

Les lieux de travail sont conçus de manière à permettre l'adaptation des postes de travail aux personnes handicapées ou à rendre ultérieurement possible l'adaptation des postes de travail »

Art R4214-26, Code du travail

Les normes d'accessibilité de l'environnement professionnelle sont fixées par l'arrêté du 27 juin 1994 relatif aux dispositions destinées à rendre accessibles les lieux de travail aux personnes handicapées (nouvelles constructions ou aménagements) en application de l'article R.235-3-18 du code du travail, abrogé et remplacé par les articles R4214-26 à R4214-29 du code du travail.

*Arrêté du 16 juillet 2007 portant approbation de diverses dispositions complétant et modifiant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public

Ainsi, à partir du diagnostic existant et des textes de loi concernés, j'ai rassemblé les données nécessaires à la réalisation d'une grille de critères réglementaires et recommandés. Ce support méthodologique m'a permis d'organiser mes analyses à partir d'une approche logique des lieux afin de ne pas omettre de vérifier certaines données lors de mes déplacements au sein de chaque agence.

La grille constituée s'attache à prendre en compte tout scénario plausible à chaque étape de la progression physique d'une personne handicapée, qu'elle soit sociétaire ou salariée. En effet, **le contenu législatif décrit précisément la réglementation de l'accueil physique des personnes handicapées**, en revanche il ne propose que quelques orientations sur les aspects communicationnels et relationnels. Ainsi, la communication envers les salariés, l'accès aux formations professionnelles et la possibilité d'évolution professionnelle n'ont pas été pris en compte. Ces aspects de l'accessibilité relèvent de la gestion des ressources humaines qui n'est pas évoquée dans cette étude. Seuls les éléments d'aménagements physiques ou logistiques des agences ont été étudiés, et la communication a été évaluée sous l'angle de l'accessibilité des supports d'information à l'adresse des sociétaires.

Les points principaux abordés dans la grille d'évaluation sont les suivants :

Accessibilité de l'environnement :

- Environnement et transport en commun
- Stationnement
- Cheminement entre la place de parking ou l'arrêt de bus et l'entrée

Accessibilité des locaux de l'Agence :

- Porte(s) d'entrée
- Accueil
- Escalier(s)
- Ascenseur(s)
- Rampe(s) d'accès
- Cheminement horizontal
- Bureaux
- Salle de réunion
- Autres espaces salariés
- Equipement collectif
- Sanitaires
- Sortie de secours (sortir en cas d'urgence)
- Sols
- Communication et informations

La grille compte également un espace d'écriture dédié aux observations et commentaires pour chaque thème abordé (cités ci-dessus).

Ce support est constitué de deux colonnes, l'une regroupant les points principaux d'accessibilité à évaluer et les détails correspondants, l'autre offre une case vide devant chaque éléments d'étude. Cet espace vise à permettre à la personne réalisant le diagnostic d'annoter tout élément jugé pertinent pour la bonne évaluation de l'accessibilité des lieux.

La grille d'accessibilité est consultable en annexe 2.

b. Méthodologie de terrain

Après avoir rassemblé les données nécessaires à une bonne approche de l'accessibilité d'un point de vue législatif ainsi que d'un point de vue pratique et constitué une grille d'évaluation détaillée, l'étude s'est déroulée sur le terrain, autrement dit au sein des agences GMF d'Ile de France.

53 agences ont été visitées sur une période de 4 mois (cf. dates des déplacements, annexe 3). Mes déplacements étaient prévus de manière à étudier deux agences en une journée sans avoir trop de temps de transport intermédiaire. D'une manière globale, j'ai organisé mes visites par départements.

Le mois d'avril fût principalement consacré à la ville de Paris, les déplacements dans les Hauts-de-Seine (92) se sont étalés sur la fin avril et le début mai. Le reste du mois de mai m'a permis de me déplacer en Seine Saint-Denis (93), dans les Yvelines (78) et dans le Val de Marne (94). Enfin, je me suis rendue dans le Val d'Oise (95), l'Essonne (91) et en Seine et Marne (77) au cours du mois de juin.

Chaque venue devait être annoncée au Directeur d'Agence, aux Managers Ressources Humaines (Rive Droite et Rive Gauche*), aux Responsables Gestion Organisation (Rive Droite et Rive Gauche) et aux Directeurs de Région (Rive Droite et Rive Gauche).

De ce fait, chaque vendredi, je prenais soin de préparer les déplacements de la semaine suivante et d'en informer, par mail, les personnes concernées.

La méthode d'évaluation sur le terrain impliquait l'utilisation de matériel de mesure et d'aide à l'analyse. Ce matériel se constituait d'un mètre, d'un appareil photo, de la grille d'évaluation créée au préalable ainsi que d'un bloc-notes en cas d'observations complémentaires.

Cette étude des lieux s'est organisée en demi-journée par agence au cours desquelles j'ai tenté d'analyser en détail chaque site. Cette analyse a permis de dégager les principaux éléments d'accessibilité, de mettre en évidence certaines qualités d'agencements existants en vue de les conserver ou de s'en inspirer pour une éventuelle amélioration des possibilités d'accès des structures d'accueil.

c. Exploitation des données

Une fois l'étude de terrain menée, il m'a fallu regrouper, trier et analyser toutes les données recueillies. Au regard de l'éventail d'informations recensées, j'ai choisi de présenter l'analyse de l'accessibilité des agences GMF d'Ile de France sur deux types de support.

Dans un premier temps, **un rapport global** (cf. dossier annexe), décrit la situation d'accessibilité des agences de la région. Ce travail a permis de disposer d'une vue d'ensemble sur les résultats de l'étude. Il vise à rappeler les exigences légales auxquelles l'entreprise est soumise et à proposer une analyse pertinente des constats de l'étude dans le but d'utiliser ces données en vue d'actions concrètes d'amélioration des conditions d'accessibilité des agences GMF d'Ile de France.

*La région Ile de France est partagée en deux directions régionales au sein de la GMF, le découpage géographique suit la Seine d'où la distinction entre une direction Rive Droite et une direction Rive Gauche.

L'analyse s'est faite selon deux axes d'étude:

La première partie propose une analyse des locaux au regard de la réglementation d'une part, et selon l'usage d'autre part, vis à vis des sociétaires, ainsi que les pistes de réflexion susceptibles d'induire quelques idées d'améliorations.

La deuxième partie du rapport reprend la même logique d'analyse appliquée à l'accessibilité des agences au regard de potentiels travailleurs handicapés.

Tout document ayant servi à l'analyse des données et cités dans ce dossier est proposé en annexe de celui-ci afin d'optimiser les recherches de références et de détails. Les annexes proposées dans cette synthèse, sont les suivantes :

- Annexe 1 : Arrêté du 16 juillet 2007 portant approbation de diverses dispositions complétant et modifiant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public
- Annexe 2 : Circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation
- Annexe 3 : Annexe 8 : Etablissement recevant du public et installations ouvertes au public construits ou créés, de la circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007
- Annexe 4 : Arrêté du 27 juin 1994 relatif aux dispositions destinées à rendre accessibles les lieux de travail aux personnes handicapées (nouvelles constructions ou aménagements) en application de l'article R.235-3-18 du code du travail
- Annexe 5 : Articles R.235-3-18 et R4214-26, R4214-27, R4214-28 du code du travail
- Annexe 6 : Tableau de correspondance entre la dénivellation et la distance minimale requise de la pente
- Annexe 7 : Accessibilité des agences aux personnes circulant en fauteuil roulant

L'annexe 6 est un tableau proposant les correspondances de mesures minimales requises pour des dénivellations données selon les pourcentages de 5%, 8% et 10% fixés par la loi. Ces correspondances évitent le calcul des distances minimales nécessaires respectant les exigences légales.

L'annexe 7 propose **4 listes d'agences**. La première liste énumère les agences répondant aux normes d'accessibilité réglementaires pour l'accueil des sociétaires, la deuxième cite les agences impliquant des aménagements minimes pour devenir accessibles aux sociétaires et aux salariés. La troisième liste les agences impliquant des aménagements simples pour être accessibles aux sociétaires. Enfin, la quatrième indique les agences impliquant des aménagements plus difficiles visant à les rendre accessibles aux sociétaires. Cette dernière liste se divise selon deux degrés de difficulté d'aménagement, la première série regroupe les

agences exigeant de simples travaux, la seconde série relève les agences nécessitant des travaux contraignants.

Dans un second temps, une fiche détaillée par agence a été créée (cf. annexe 4), soit 53 fiches.

Ces fiches spécifiques proposent une signalisation permettant de mettre en évidence le degré d'accessibilité envers les sociétaires qu'offre l'agence concernée, pour chaque situation de handicap, représentées selon les pictogrammes suivant :



: Représente l'accessibilité dédiée aux personnes circulant en fauteuil roulant



: Représente l'accessibilité dédiée aux personnes sourdes ou malentendantes



: Représente l'accessibilité dédiée aux personnes malvoyantes



: Représente l'accessibilité dédiée aux personnes debout à mobilité réduite



: Représente l'accessibilité dédiée aux personnes pratiquant la langue des signes



: Représente l'accessibilité dédiée aux personnes aveugles

Ces pictogrammes ne sont pas réglementaires, les fonds de couleurs différents consistent à lever le risque de confusion lors d'une recherche rapide.

Les degrés d'accessibilité correspondant à chaque situation de handicap, s'illustrent comme suit :



: Symbolise une situation d'inaccessibilité



: Symbolise une accessibilité dont les lacunes sont d'origine réglementaire



: Symbolise une accessibilité dont les lacunes se constatent à l'usage

Lorsque l'accessibilité est totale, le pictogramme n'est pas associé à une illustration de degré.

Chaque fiche dissocie l'accessibilité des sociétaires et celle des salariés en abordant, selon les contextes cités ci-dessus, les points législatifs puis les points d'observation relatifs à l'usage pour enfin proposer des pistes de réflexion en vue d'une éventuelle amélioration de l'accessibilité si nécessaire.

3) Résultats de l'étude

L'étude d'accessibilité menée durant ce stage a permis de mettre l'accent sur un certain nombre d'éléments inadaptés, manquants ou lacunaires vis-à-vis d'une accessibilité réglementaire et d'une accessibilité d'usage.

a. Éléments relatifs à la réglementation

Les principales remarques relatives à la réglementation portent sur les éléments de l'entrée, de l'accueil, du cheminement interne, de l'équipement et des sanitaires.

L'accès à l'agence se trouve fréquemment entravée par la présence d'une ou plusieurs marches ou d'un ressaut supérieur aux 2 cm tolérés. En effet, un décalage du niveau du sol de plus de 2 cm pose un problème pour le passage des roues d'un fauteuil roulant. Les roues n'épousent pas la forme de l'angle, ainsi l'inclinaison nécessaire imposée au fauteuil devient très contraignante voire impossible.

Parfois, la dénivellation de plusieurs marches ne permet pas d'aménagement compensatoire tel qu'une rampe, étant donné l'importance de la pente au regard des 5% réglementaires.



Ressaut de plus de 2 cm



Marche



Escalier

Dans les cas où une rampe d'accès est proposée, il est important qu'elle offre un cheminement équivalent à celui emprunté par le tout venant et qu'elle réponde à certaines normes. Or, il arrive qu'une rampe soit détériorée, ce qui la rend inadaptée, ou qu'elle propose un cheminement discutable quant à l'équivalence de l'offre de service destinée aux sociétaires circulant en fauteuil roulant.



Rampe abîmée



Rampe d'entrée pour sociétaires, donnant dans des locaux réservés au personnel

Les portes d'entrée doivent mesurer 90 cm de largeur minimale. Elles sont parfois trop étroites. Il en est de même, lorsqu'elles sont constituées de deux vantaux, le vantail le plus couramment utilisé devant mesurer 90 cm de largeur minimale, certaines portes à double battant ont une largeur de 80 cm par vantail seulement.

Concernant les locaux réservés au personnel de l'agence, la largeur des portes est parfois insuffisante. Certaines portes offre une largeur de passage de 70 cm (à noter que le gabarit moyen d'un fauteuil roulant mesure 75 cm de large).



Porte d'entrée de 75 cm de large

Il arrive également que les portes soient lourdes, impliquant un effort conséquent pour certaines personnes ayant peu de forces, des difficultés de préhension ou en fauteuil roulant. En effet, l'effort fourni pour ouvrir une porte ne doit pas être supérieur à 50 Newton.

Les portes vitrées peuvent aussi présenter une gêne, voire un danger pour des personnes malvoyantes. Ainsi, on comprend l'utilité de rappels visuels contrastés à hauteur des yeux sur les parois vitrées.



Porte vitrée sans rappel visuel, dans un sas d'entrée

L'accueil destiné aux sociétaires propose parfois un guichet où un salarié oriente les clients selon leur demande. Or, le type de guichet proposé ne répond pas aux critères d'accessibilité requis. Selon la loi, un guichet doit pouvoir être utilisable en position assise ou debout. Il doit donc contenir au moins un plan abaissé dont la largeur est supérieure ou égale à 60 cm, dont la hauteur maximale est fixée à 80 cm et à 70 cm de hauteur minimale sous plan, la partie inférieure doit également offrir un espace vide sur 30 cm de profondeur minimum.



Guichet d'accueil

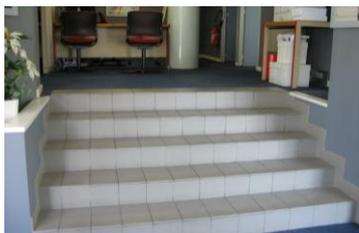
Régulièrement, l'agence reçoit des sociétaires n'ayant pas pris rendez-vous. De ce fait, beaucoup d'agence comporte un meuble à l'entrée proposant une feuille sur laquelle il est possible de s'inscrire en vue de prendre un rendez-vous selon l'ordre d'arrivée des autres clients et des rendez-vous préfixés. Cependant le plan d'écriture du meuble est trop haut pour qu'une personne en fauteuil roulant puisse accéder à la feuille de prise de rendez-vous.



Meuble de prise de rendez-vous par écrit

Le cheminement intérieur impose parfois d'emprunter des escaliers. Au-delà du fait que les escaliers constituent une barrière nette à la progression des personnes en fauteuil roulant, ces structures doivent tout de même répondre à des normes d'accessibilité visant à minimiser les dangers qu'elles peuvent présenter. La largeur minimale d'un escalier est fixée à 1,20 m, la hauteur des marches doit être inférieure ou égale à 16 cm et la largeur du giron (profondeur de la marche) doit mesurer 28 cm minimum. Ces normes visent à assurer la progression de chacun dans un escalier. De surcroît, un contraste visuel et tactile au sol doit apparaître sur une partie de 50 cm de la marche du haut, la première et la dernière contremarche doivent être visuellement contrastées. Ces informations visuelles et tactiles favorisent l'anticipation des marches pour les personnes malvoyantes et aveugles. De même, les nez de marche visuellement contrastés, vise à aider les personnes ayant des difficultés de mobilité. Ils doivent être non glissants et sans débord par rapport à la contremarche. Les mains courantes de chaque côté de l'escalier, situées entre 0,80 m et 1 m de hauteur et prolongées de la longueur d'une marche au-delà de la première et de la dernière marche, sont également nécessaires aux personnes debout à mobilité réduite dans le but de les aider à se maintenir correctement.

Il est encore rare de constater qu'une majorité de ces normes est prise en compte sur un escalier. Ainsi, une grande partie des escaliers empruntés par les sociétaires ne répondent que partiellement à la réglementation. Les escaliers empruntés par le personnel, quant à eux, ont souvent une forme hélicoïdale (escalier en colimaçon) qui présente de réels dangers pour les usagers. Il arrive également que les marches soient abîmées ce qui peut déstabiliser la personne voire provoquer une chute. En outre, il suffit d'une marche pour créer un potentiel danger, comme il l'a été observé dans certaines agences.



Escalier droit



Escalier hélicoïdal



Marche peu signalée dans un sas d'entrée

Le cheminement horizontal ne correspond pas toujours aux mesures minimales requises du fait de certaines structures architecturales contraignantes. Ainsi, la largeur des couloirs fixée à 1,40 m n'est pas toujours appliquée. Il en est de même pour les espaces d'usage (0,80 m de large sur 1,30 m de long minimum) devant être réservés pour chaque dispositif destiné à l'utilisation des sociétaires. Il arrive que ces espaces soient trop restreints, par exemple, une personne en fauteuil roulant ne peut pas être reçue à certains bureaux d'agence.



Couloir étroit



Espace d'usage restreint

Des parois vitrées font office de cloison de séparation entre les espaces d'usages dédiés aux sociétaires dans les bureaux d'accueil ouverts (sans porte). Ces parois n'ont pas ou peu de rappels visuels contrastés permettant leur mise en évidence pour les personnes malvoyantes. Les rappels existants peuvent également être insuffisants en termes de contraste.



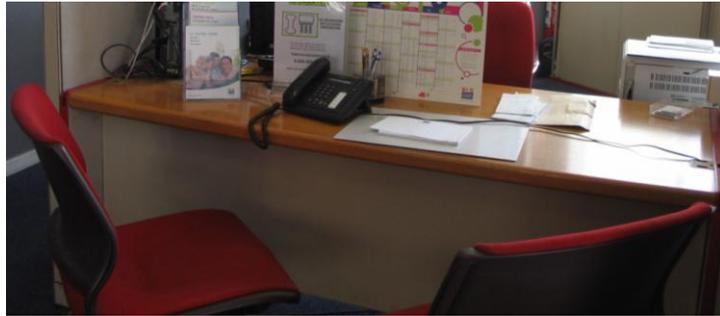
Paroi vitrée séparant deux bureaux ouverts

L'accès aux équipements est, quelquefois, difficile voire impossible pour certaines personnes en situation de handicap. Les équipements situés à une hauteur supérieure à 1,30 m ne sont pas accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant. Par exemple, le distributeur de gel antibactérien proposé aux sociétaires, ou l'armoire à pharmacie à

disposition des salariés, sont souvent situés à 1,50 m du sol. Les structures proposant des prospectus ou des brochures sont parfois situées derrière des éléments faisant obstacle à leur accès. D'autres types de structures telles que les tables ou les bureaux présentent des caractéristiques gênantes pour les personnes en fauteuil roulant. Le voile de courtoisie (petite paroi sous plan, côté public) des bureaux restreint la profondeur sous plan à moins de 30 cm (mesure minimale requise). De ce fait, il est impossible, pour une personne en fauteuil roulant, de passer ses jambes sous le plan du bureau. La hauteur minimale sous plan (70 cm) n'est pas toujours respectée, à quelques centimètres près.



Armoire à pharmacie à plus de 1,30 m de hauteur



Voile de courtoisie sous plan

Dans la plupart des agences, il n'existe pas de toilettes dédiées aux sociétaires. Néanmoins, dans certaines agences un ou deux cabinets d'aisances sont réservés aux clients. Dans ces rares cas, les sanitaires ne sont pas prévus pour être accessibles aux personnes à mobilité réduite.

De plus, les toilettes des salariés ne sont pas toujours prévues pour devenir facilement accessibles en cas d'intégration d'un travailleur en fauteuil roulant au sein de l'agence. Or, selon le code du travail, *une structure accessible aux travailleurs handicapés doit comporter au moins un cabinet d'aisances et un lavabo à proximité, tels que, en présence de personnes handicapées physiques, des travaux simples suffisent à réaliser les aménagements nécessaires.*

b. Éléments relatifs à l'usage

Au-delà d'une accessibilité régie par la loi, certains éléments non réglementés ont été observés. Les principales remarques relatives à l'usage portent sur le cheminement interne, les équipements et les sanitaires.

Le cheminement intérieur est parfois entravé par la présence d'un paillason rêche dans l'entrée de l'agence. Ce type de revêtement de sol freine fortement la progression des personnes en fauteuil roulant.



Paillason rêche dans un sas d'entrée

Parfois, les escaliers menant au sous-sol ou à l'étage réservé aux salariés, se situent parfois proche des lieux d'usage des sociétaires. Il se peut que ces escaliers ne soient pas équipés de barrière empêchant l'accès aux clients et notamment aux enfants, aux personnes malvoyantes ou aveugles.



Escalier hélicoïdal sans barrière, proche de l'espace d'attente dédié aux sociétaires

L'ameublement des passages utiles réduit souvent la largeur dédiée au cheminement de manière conséquente. La progression des usagers et notamment des personnes circulant en fauteuil roulant devient compliquée voire impossible.



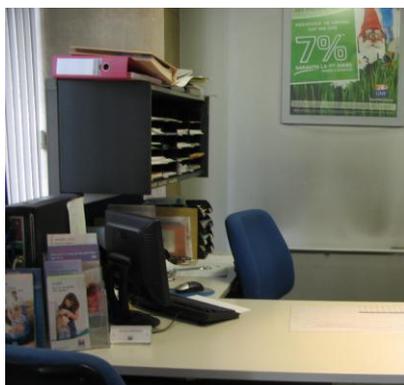
Meubles diminuant la largeur du passage

Les personnes aveugles peuvent être exposées à des risques de choc face à certains éléments d'accueil. Les tableaux réglables sur trois pieds, les panneaux explicatifs et les panneaux publicitaires à deux pans sont susceptibles d'être difficilement décelable par une canne selon leur disposition. De plus, la prise de rendez-vous sur place via une feuille d'inscription n'est pas adaptée aux cas de cécité.



Tableau à 3 pieds réglé à plus de 0,40 m de hauteur en partie basse, devant un escalier

Certaines structures de rangement sont parfois inadaptées, telles que les étagères au-dessus des bureaux, ou en hauteur sur un mur. Celles-ci présentent un risque de choc et imposent un petit effort physique pour accéder à leur contenu que les personnes en fauteuil roulant ne sont pas en mesure de réaliser. Les étagères des salles d'archives et autres mobilier de rangement s'élevant au-delà de 1,30 m deviennent inaccessibles aux travailleurs en fauteuil roulant



Etagère en hauteur, sur le côté



Etagères d'archives

Les chaises proposées présentent parfois des aspects contraignants. Certaines chaises sont trop étroites, elles mettent en difficulté les personnes en surpoids qui ne peuvent pas s'asseoir ou peuvent rester coincées. D'autres chaises sont trop lourdes pour être manipulées par des personnes âgées ou présentant des difficultés de préhension.



Chaises trop étroites



Chaises lourdes

Les dispositifs de contrôle tels que les interrupteurs ou les thermostats se situent parfois trop hauts ou trop près d'un angle fermé. Or, l'accès de tous à ces dispositifs ne peut être effectif que s'ils sont proposés à une hauteur d'atteinte inférieure ou égale à 1,30 m et à plus de 40 cm d'un angle fermé.



Thermostat situé à plus de 1,30 m de hauteur

Par extension, il est logique que tout élément situé au-delà de 1,30 m de hauteur ne soit pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Ainsi, les placards au-dessus du plan de l'évier dans la cuisine ne sont pas accessibles, comme c'est le cas de certains équipements électriques.



Placards de cuisine situés à plus de 1,30 m de hauteur

La forme des poignées de placards ou autres (fenêtre, armoire, ...) peut également poser quelques problèmes. Par exemple, la forme « boutons » des poignées de placards de cuisine, ne permet pas une bonne préhension.



Poignée « boutons », peu préhensibles

Lorsque des toilettes sont proposées aux sociétaires, bien que celles-ci ne soient pas destinées aux personnes handicapées, il est important d'envisager que les personnes en fauteuil roulant et les personnes malvoyantes ou aveugle peuvent s'en servir partiellement. Ainsi, on peut remarquer que l'essuie-main est souvent placé trop haut pour être accessible aux personnes en fauteuil roulant. De plus, les personnes aveugles peuvent se cogner la tête si celui-ci n'est pas placé au-dessus du plan du lavabo. Le miroir est, également, souvent placé trop haut pour qu'une personne en position assise puisse en avoir l'usage. Enfin, les lavabos communs n'offrent pas, ou rarement, un vide sous plan permettant le passage des jambes des personnes assises.



Essuie-main et miroir trop hauts, sous plan plein

c. Éléments positifs et pistes de réflexion

L'étude menée a permis de relever quelques éléments positifs qu'il a été préconisé de conserver pour améliorer le niveau d'accessibilité.

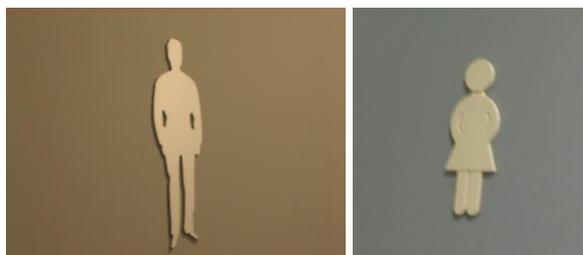
La plupart du temps, les agences sont situées dans un environnement accessible. Un parking comportant des places réservées aux personnes à mobilité réduite, ou, dans le cas de Paris, des arrêts de bus (les bus sont majoritairement accessibles à Paris) se trouvent à proximité. La voirie environnante est très souvent praticable en fauteuil roulant.

Certaines parois vitrées contiennent des rappels incrustés ou collés, ce qui met en évidence ces éléments pour les personnes malvoyantes.



Paroi vitrée avec rappels visuels opaques incrustés Paroi vitrée avec rappel visuel collé

Les intitulés de portes (sous forme écrite ou d'illustrations) sont susceptibles d'améliorer fortement l'orientation des personnes sourdes ou malentendantes, et peut favoriser l'orientation d'une personne atteinte d'une certaine déficience mentale.



Illustrations « homme » et « femmes » pour les toilettes Intitulé de porte pour le bureau du conseiller financier

Les portes d'entrée automatiques sont également une bonne idée, cela supprime les problèmes d'ouverture de porte.



Portes automatiques

L'interphone présent dans le sas d'une agence peut constituer une piste de réflexion. En effet, la possibilité d'appel via un interphone ou une simple sonnette en cas de besoin d'aide pour entrer dans l'agence peut être appréciable pour l'utilisateur.



Interphone dans un sas d'entrée

Une plate-forme permettant de monter ou descendre un fauteuil roulant a été installée dans une agence. Ce type de structure peut être une bonne solution en cas de présence d'escaliers dans d'autres agences. Concernant les cas de marche isolée, une rampe contrastée peut permettre de mettre en évidence la présence de cette marche d'assurer l'information et donc la sécurité de l'utilisateur.



Monte-escalier pour fauteuil

Les interrupteurs noirs sur fond blanc sont également intéressants, cela permet de les distinguer facilement.



Interrupteur noir sur fond blanc

Le revêtement de sol en carrelage bleu et blanc comme observé dans quelques agences constitue un marquage au sol utile délimitant clairement l'espace d'attente dédié aux sociétaires.



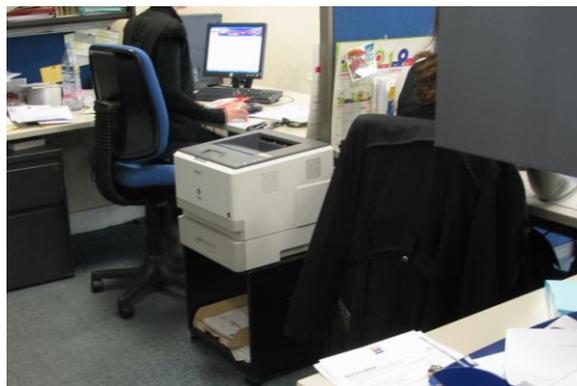
Marquage au sol délimitant l'espace d'attente dédié aux sociétaires

Le sol peut parfois être abimés ou compter quelques altérations (bosses, trous,...). J'ai eu l'occasion d'observer une mise en évidence de ce type d'obstacle par une peinture jaune à l'endroit concerné. Cette méthode est efficace pour palier tout risque de chute chez les personnes malvoyantes.



Rappels visuels jaunes indiquant les altérations du sol

Souvent, les salariés sont soumis à des torsions du tronc ce qui peut fragiliser leur dos. Ce mouvement de torsion est souvent dû à la position de l'imprimante, souvent placée derrière le conseiller. Ainsi, la position de l'imprimante entre deux bureaux, à hauteur de main, près des salariés, semble proposer un aménagement optimal au regard de cette problématique.



Imprimante située entre deux bureaux ouverts

En dernier lieu, j'ai tenté d'apporter quelques pistes de réflexion supplémentaires en tant qu'éventuelles réponses à quelques points gênants soulignés dans cette étude. Ainsi, les informations visuelles importantes telles que le plan des lieux ou un avertissement écrit (par exemple, « Attention à la marche ! ») pourraient être créées en relief ou doublées de manière sonore en vue de les rendre accessibles aux personnes aveugles.

Les parois vitrées donnant sur la voirie contiennent le logo GMF Assurances incrusté dans le verre. Ce logo opaque se situe en partie basse des parois, cependant, il est recommandé de proposer des rappels visuels entre 1,10 m et 1,60 m du sol. Le contraste peut également être renforcé par des couleurs plus vives.

Les intitulés de porte permettent à chacun de se repérer correctement. Il est possible de doubler ces intitulés en braille incrusté directement sur les poignées de porte de sorte qu'une personne aveugle puisse se repérer aisément.

d. Conclusion

Dans l'ensemble, j'ai pu observer une inaccessibilité facilement améliorable dans la majorité des cas, concernant l'accueil du public.

L'accueil des personnes sourdes ou malentendantes dépend des capacités personnelles du sociétaire. En effet, si celui-ci a gardé un reste auditif exploitable et/ou pratique aisément la lecture labiale, l'échange avec cette personne sera possible avec une bonne articulation et/ou un volume plus élevé de la parole du conseiller face à son client. En revanche, dans le cas d'un sociétaire sourd pratiquant la langue des signes et dont le niveau de lecture labiale est insuffisant pour assurer la bonne compréhension du discours, il sera nécessaire de proposer un accueil en langue des signes. Un tel accueil est prévu dans l'une des agences parisiennes.

Les personnes malvoyantes, les sociétaires aveugles et les personnes debout à mobilité réduite peuvent être plus ou moins bien reçus en termes de confort. En effet, les principales lacunes législatives portent sur les normes des escaliers et les rappels visuels sur les parois vitrées.

L'accessibilité dédiée aux personnes circulant en fauteuil roulant est la moins évidente au regard des nombreux éléments structurants tels que les marches ou les ressauts de plus de 2 cm. Globalement, j'ai recensé 11 agences sur 53, accessibles aux sociétaires en fauteuil roulant et 22 n'imposant que de simples adaptations tels que des chanfreins ou de petites rampes fixes ou mobiles.

Malgré un contexte juridique dense qui ne cesse de se développer afin de fixer les contraintes à prendre en considération, les exigences légales d'accessibilité envers les travailleurs handicapés ne sont pas encore très précises. Ainsi, lors de chaque intégration d'un employé en situation de handicap, une analyse précise des besoins de la personne et des possibilités d'aménagement de poste sera indispensable. En conclusion de cette analyse, j'ai noté que 9 agences offrent un bon potentiel d'accessibilité destinée aux salariés.

Enfin, il est important de souligner que ces observations ont été réalisées dans de courts délais, il sera donc nécessaire de valider ou d'affiner ces premiers constats par un diagnostic technique en cas de projet de réaménagement d'une de ces agences.

4) *Présentation des résultats*

Des points de situation étaient prévus chaque semaine, ainsi le suivi de cette mission s'est, en partie, effectué durant ces entretiens.

A ce suivi se sont ajoutées deux dates fixées pour me permettre de présenter mon travail plus en détail.

Le 28 mai, j'ai présenté les résultats de mon étude, axés sur la ville de Paris, à mon tuteur. Pour ce faire, j'ai choisi de lui remettre un premier rapport traitant uniquement des agences parisiennes accompagné d'une présentation orale (avec un support *PowerPoint*) des points principaux de l'analyse réalisée. Quelques ébauches de fiches accessibilité ont également été présentées afin de détailler leur mode d'emploi. Cette présentation intermédiaire m'a permis

de préparer un dossier de base amené à s'étoffer au fur et à mesure de ma mission. L'appréciation de mon tuteur vis-à-vis de l'avancement de mon travail et des premiers résultats obtenus, a conforté l'adéquation de ma méthode avec ce qu'il m'avait été demandé.

Vers la fin de mon stage, un bilan de mes activités a eu lieu avec mon tuteur, Jean-Jacques SUDRE, responsable de la Mission Handicap, Isabelle ECCKHOUT, Responsable du Pôle Développement des Ressources Humaines et Manuel DE DIEULEVEULT, Directeur des Ressources Humaines. Lors de cet entretien, j'ai dressé un bilan rapide des différentes tâches auxquelles je m'étais attelée pour m'attarder en détail sur les résultats de ma mission principale : la situation de l'accessibilité des agences GMF Assurances d'Ile de France, aux personnes en situation de handicap. Ainsi, durant cet échange, j'ai présenté en détails cette étude via la version papier d'une présentation *PowerPoint* abordant les points principaux de l'analyse rendue sous la forme du rapport créé auparavant et enrichi de plusieurs nouvelles données et de réflexions complémentaires.

Ma présentation orale s'est organisée selon le même plan que le rapport. Ainsi, après un bref rappel des exigences légales correspondant à l'entreprise, j'ai décrit la méthodologie des diagnostics en rappelant les informations législatives rassemblées, le nombre d'agences visitées, le temps accordé à chacune et le matériel utilisé. Par la suite, j'ai détaillé le mode d'emploi des fiches accessibilité créées pour chaque agence en précisant l'utilité des pictogrammes et des degrés graphiques utilisés et en indiquant le plan de celles-ci par lequel l'accessibilité pour les sociétaires en situation de handicap était clairement dissociée de l'accessibilité envers les travailleurs handicapés. Suite à cela, j'ai décrit les éléments principaux entravant une bonne accessibilité ainsi que les pistes de réflexions les plus pertinentes pour chacun des cas (sociétaires et salariés).

Ma conclusion se voulait précise en termes de données chiffrées pour mettre en évidence les possibilités d'améliorations faciles à prendre en compte afin de répondre aux obligations légales et de proposer une bonne qualité d'accessibilité aux sociétaires comme aux salariés.

L'appréciation des différentes hiérarchies, vis-à-vis de cette mission **s'est révélée favorable**, l'utilité de cette étude ayant été considérée, j'ai obtenu confirmation que mon travail jouerait un rôle dans les actions à venir. En effet, il me tenait à cœur de soumettre une étude réellement utile afin de permettre aux décideurs de disposer des constats susceptibles d'orienter leur choix, au regard de la politique d'intégration que l'entreprise souhaite mettre en œuvre.

D'un point de vue personnel, la gestion de cette mission m'a permis d'enrichir mes connaissances ainsi que mes compétences dans différents domaines.

D'une part, j'ai acquis des connaissances juridiques et techniques relatives à l'accessibilité du public ainsi qu'à celle des salariés. J'ai expérimenté l'étude de terrain durant laquelle j'ai appris et fait évoluer mon approche des lieux dans le but de gagner en efficacité. J'ai également développé une méthode d'observation correspondant au déroulement d'un diagnostic ou d'un audit.

D'autre part, je me suis adaptée à la vie en entreprise et notamment au respect de la pyramide hiérarchique. En effet, mes visites devant être annoncées à un certain nombre de collaborateurs, j'ai observé et compris l'importance d'une bonne communication interne.

De plus, la présentation d'une étude en milieu universitaire se présente différemment qu'une étude dans le milieu professionnel. Ainsi, j'ai dû m'exercer à cibler rapidement les résultats

dans le but d'optimiser l'efficacité de mes constats dans l'optique de favoriser une mise en œuvre active de leur prise en compte.

B. Les recherches sur les nouvelles technologies de compensation du handicap :

1) Description de la mission

Parallèlement à la mission d'évaluation de l'accessibilité des agences d'Ile de France, il m'a été confié un travail de recherches sur les technologies de compensation du handicap. L'objectif de ces recherches était de proposer un panel des technologies existantes sur le marché pouvant correspondre aux divers besoins exprimés par un travailleur handicapé lors de l'aménagement de son poste ou de son environnement de travail dans le but de lui proposer un environnement professionnel adapté.

2) Méthodologie et structure des recherches

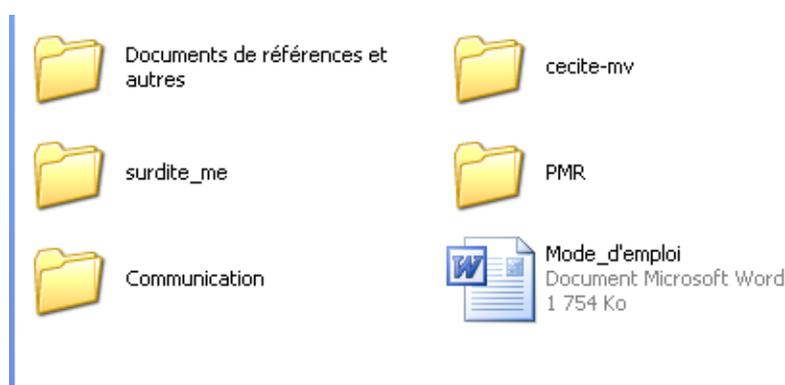
Ce travail de recherche s'est principalement appuyé sur plusieurs sites Internet et quelques prises de contact. En effet, j'ai eu l'occasion d'obtenir diverses informations sur le thème de la déficience auditive lors de la journée « Solutions auditives » organisée par l'association Vie Quotidienne et Audition accueillie par La Banque Postale, le 30 mars 2010. J'ai également eu deux échanges avec la société TADEO (centre relais téléphonique pour les salariés sourds). GMF Assurances étant une entreprise utilisatrice de ce système, j'ai pu participer à la réunion « utilisateurs » qui s'est déroulée le 15 avril 2010. Durant cette réunion, j'ai assisté à une présentation brève reprenant le principe de TADEO, un retour qualité selon l'avis des utilisateurs et la description des perspectives de cette entreprise. Suite à cette réunion, un échange avec l'une des collaboratrices de cette société m'a permis de convenir d'un rendez-vous pour visiter la plate-forme téléphonique du centre relais. J'ai donc eu l'occasion de participer à la visite guidée de cette plate-forme téléphonique le 29 juin 2010.

Le rassemblement des données s'est organisé au sein d'un dossier nommé « Technologies », selon quatre grandes catégories : les déficiences visuelles, les déficiences auditives, les déficiences motrices et les déficiences communicationnelles. Conjointement, des documents de références et un mode d'emploi du dossier ont été proposés.

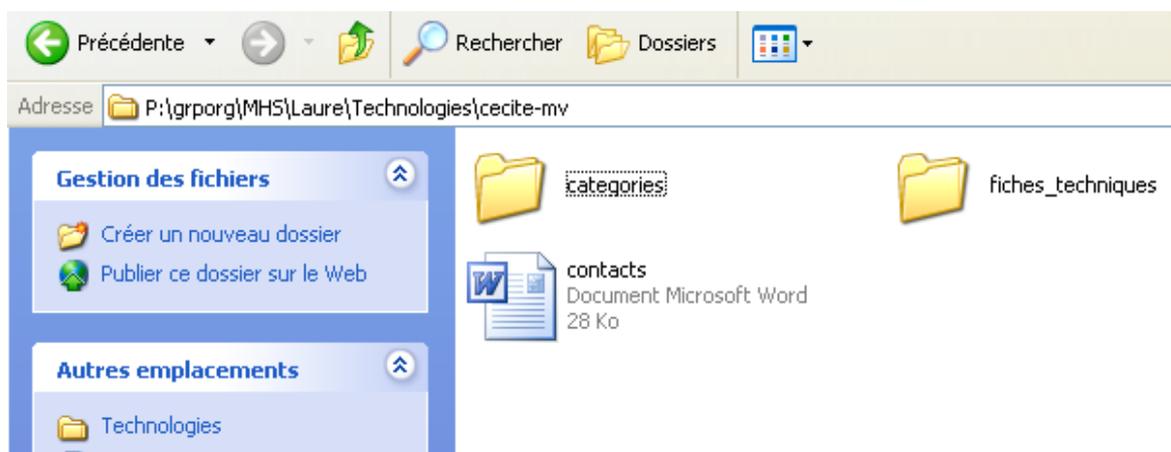
Ainsi, le dossier « Technologies » comporte un mode d'emploi et 5 sous-dossiers (cf. annexe 5):

- Le dossier « Documents de références et autres » propose :
 - des documents instructifs sur la manière d'aborder l'accessibilité des personnes en situation de handicap
 - le modèle du mail envoyé en cas de demande d'informations complémentaires auprès d'un fabricant ou d'un fournisseur

- Les 4 autres dossiers sont chacun dédiés à un ensemble caractéristique de déficiences :
 - ✓ « Cecite_mv » contient des informations sur les technologies de compensation dédiées aux personnes aveugles et aux personnes malvoyantes.
 - ✓ « Surdite_me » contient des informations sur les technologies de compensation dédiées aux personnes sourdes et aux personnes malentendantes.
 - ✓ « PMR » contient des informations sur les technologies de compensation dédiées aux personnes à mobilité réduite (ce qui implique toute altération physique diminuant les capacités motrices).
 - ✓ « Communication » contient des informations sur les technologies de compensation dédiées aux personnes ayant des troubles du langage ou une difficulté, voire une incapacité à parler.



Le dossier « Cecite_mv » est constitué d'un fichier « contact » dans lequel on pourra trouver des informations relatives aux fournisseurs correspondant aux produits répertoriés dans le dossier « catégories ». Ce dernier est complété par les fiches techniques détaillant les caractéristiques de certains systèmes technologiques.



Dans chaque fichier, une définition de la technologie en question est proposée, si cela est nécessaire, et un tableau indique plusieurs articles en vente en précisant le nom de l'article,

son prix (sauf si celui-ci n'est pas transmis), la société proposant le produit et une description du produit. Les descriptions longues telles que les fiches techniques sont accessibles par des liens de couleur bleu et soulignés. Pour activer ces liens, le curseur de la souris doit être sur le lien puis il faut utiliser la combinaison [bouton « Ctrl » + clic droit de la souris]. Le lien activé ouvre la fiche technique correspondant au produit consulté, sur Internet ou dans le fichier « fiches_techniques »

Certaines fiches techniques sont également accessibles directement dans le dossier «fiches_techniques ».

Blocs-notes Braille

Un bloc-notes braille est, avant tout, un appareil électronique de prise de notes avec un retour braille et, si besoin, vocal. Il est autonome électriquement et contient des programmes internes. C'est un matériel spécifique pour non-voyant, utilisateurs de braille.

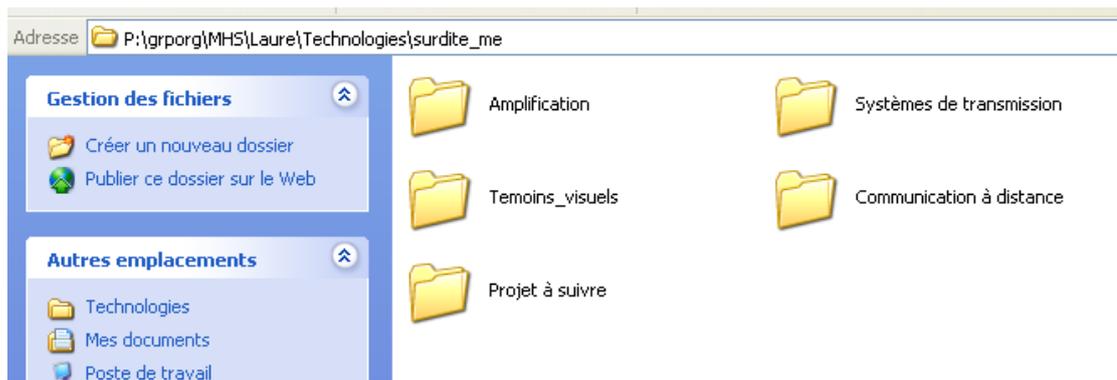
Nom	Société	Prix	
 Blocs-notes braille Pacmate (seul)	CECIAA	2990,00 €	Véritable PDA grand public spécifiquement adapté aux déficients visuels. Ce modèle est équipé d'un clavier Azerty ou Perkins sans plage braille.
 Blocs-notes braille Pacmate 40 Cellules	CECIAA	8990,00 €	Véritable PDA grand public spécifiquement adapté aux déficients visuels. Ce modèle est équipé d'un clavier Azerty ou Perkins et un module plage braille de 40 cellules.
IRIS 20	Etex France		Assistant personnel braille portable et compact de 20 caractères. Peu encombrants, de poids réduit et robustes ils sont parfaits pour une utilisation nomade. fiches techniques/blocs notes braille/IRIS 20

Lien fiche technique sur Internet →

Définition ←

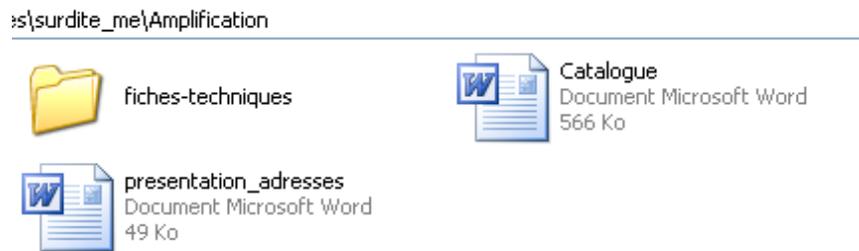
Lien fiche technique dans le dossier « fiches_techniques » ←

Le dossier « surdite_mv » est composé de plusieurs sous-dossiers, un par type de produits.

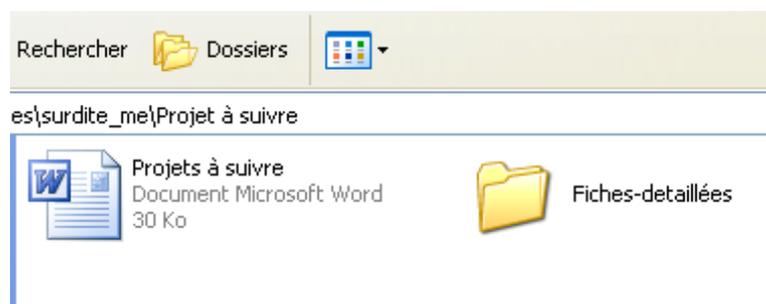


Chaque sous-dossier contient un ensemble de fiches techniques, un fichier « catalogue » structuré en tableau comme cité précédemment et un fichier « présentation_adresses » donnant la définition des produits proposés et les coordonnées des fournisseurs. Le même principe de lien entre le fichier « catalogue » et le dossier « fiches-techniques » est mis en œuvre dans ces recherches.

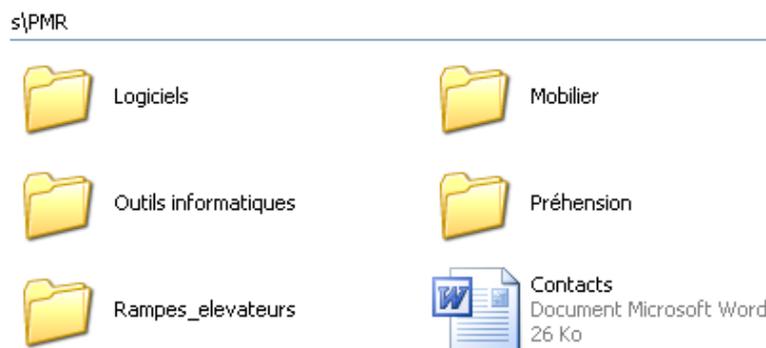
Les fiches techniques sont accessibles directement par le dossier les contenant ou par le catalogue, en activant les liens bleus et soulignés.



Les sous-dossiers «communication à distance » et « Projets à suivre » ne proposent pas de fichiers reprenant les contacts nécessaires. En effet, ces derniers sont directement intégrés dans les fiches techniques.

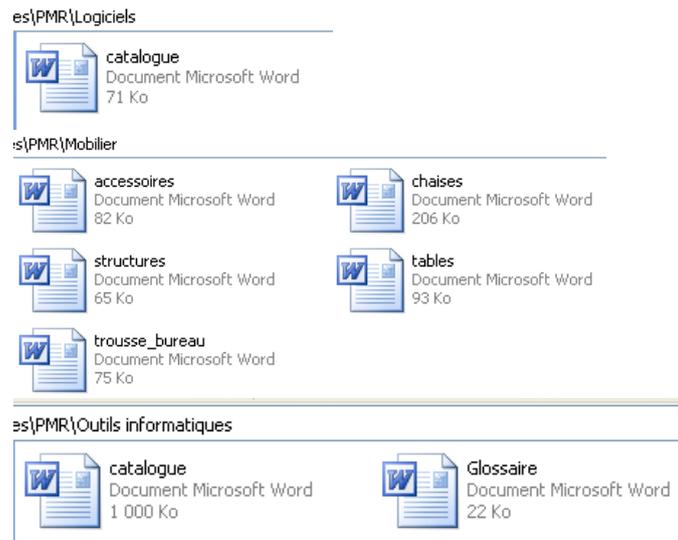


Le dossier « PMR » se divise de la même manière que le dossier « surdite_me » et contient également un fichier « contacts » reprenant les coordonnées principales relatives aux articles répertoriés.



Chaque catégorie contient un ou plusieurs catalogues. Lorsqu'un seul catalogue est proposé, celui-ci est titré comme tel ; si plusieurs catalogues sont proposés, ils auront chacun le nom de la catégorie d'articles qu'ils proposent.

Dans certains cas, un glossaire accompagne le ou les catalogues afin d'éclairer le lecteur sur certains termes spécifiques à ces nouvelles technologies.



Au regard de la multitude de produits proposés dans ce domaine, les liens (bleus et soulignés) sont orientés sur des sites Internet proposant un grand choix d'articles. Les liens indiquant des références orientent sur les fiches techniques des articles en question, sur Internet.

Elévateurs

Lien de référence

-----> [350 VARIO](#) - PLATEFORME ELEVATRICE INCLINEE



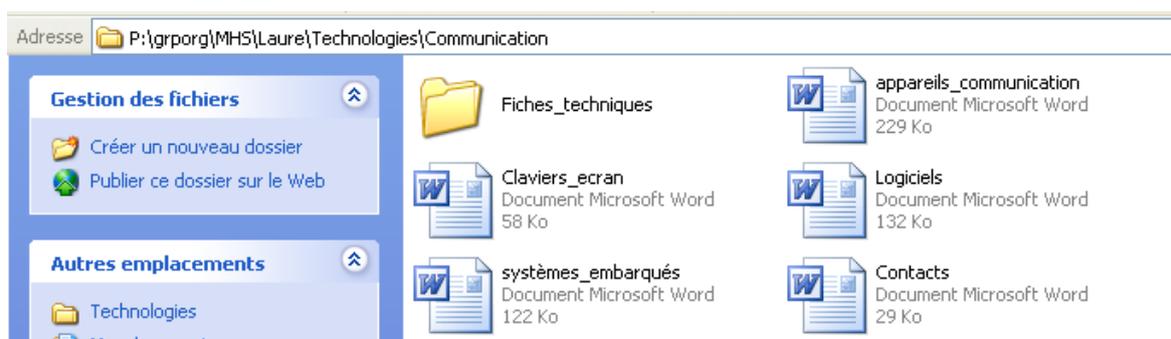
Fabricant : HIRO LIFT / Importateur(s) : SCHMITT ELEVATEURS -

D'autres plateformes élévatrices inclinées:

Lien

-----> <http://www.handicat.com/classif4-num-02-01-04.html>

Le dossier « Communication » contient un fichier « contacts », des catalogues nommés selon le type de produits proposés et un sous-dossier « fiches-techniques » suivant le principe de dépendance cité précédemment.



Parfois, des liens (bleus et soulignés) sont orientés sur des sites Internet proposant un grand choix d'articles.

3) *Résultats des recherches*

Chacun des ensembles caractéristiques de déficiences contient un ou plusieurs catalogues décrivant, lorsque ceci est nécessaire, les articles existants ainsi que leur utilité.

a. Technologies relatives aux déficiences visuelles

11 thèmes technologiques composent le dossier « cecite_mv » regroupant les principales technologies dédiées aux personnes aveugles et aux personnes malvoyantes. Ces thèmes sont : les claviers, les logiciels de reconnaissances de caractères, les machines à lire, les reliefs et machines à écrire braille, les terminaux braille, les blocs-notes braille, les imprimantes braille, les loupes et télé-agrandisseurs, les logiciel divers, la téléphonie et enfin divers accessoires.

Le catalogue des claviers rassemble des articles dont les touches comportent de gros caractères et des contrastes forts entre les symboles des touches et la couleur de fond du clavier, souvent des guide-doigts sont intégrés (revêtements des touches du clavier permettant à l'utilisateur de dissocier facilement les touches et à lui éviter une pression simultanée sur deux touches). Quelques claviers contiennent également des caractères braille.

Les logiciels de reconnaissances de caractères ou OCR (abréviation du terme anglais « optical character recognition ») permettent de récupérer le texte dans l'image d'un texte imprimé et de le sauvegarder dans un fichier pouvant être exploité dans un traitement de texte (exemple d'un logiciel de reconnaissance de caractères : *Omnipage*)

Les machines à lire sont des outils d'aide à la lecture de documents dactylographiés. Un document imprimé est restitué vocalement. Les machines à lire ont fait leur apparition parce qu'une grande partie des supports d'informations du quotidien (documents

administratifs, factures, horaires de bus, journaux, articles, livres...) n'est consultable que sous forme imprimée.

Le fichier « Reliefs et machines à écrire braille » recense plusieurs types de produits. La machine à écrire braille est composée de sept touches (une pour chaque point de la matrice de six et une pour l'espace) et permet de réaliser des documents en braille. Il existe aussi les fours thermo-reliefs transformant les traces graphiques en relief (par exemple, pour un plan géographique). Ce catalogue propose également des accessoires à reliefs tels que la pince à étiqueter en reliefs et le ruban adhésif correspondant ou le poinçon manuel et l'efface-point.

Les terminaux braille ou plages braille sont des dispositifs électromécaniques utilisés par les personnes aveugles, pour afficher en temps réel des caractères braille, le plus souvent issus d'un ordinateur. Habituellement, ces caractères apparaissent sous forme de points saillants sur une surface plane (papier spécifique en général). On parle également de plage tactile braille, de plage tactile, de plage braille à affichage éphémère, d'afficheur braille. Les terminaux braille peuvent être composés de 12, 20, 24, 32, 40, 44, 66, 70 ou 84 cellules de caractères.

Les blocs-notes braille sont des appareils électroniques de prise de notes avec un retour braille et, si besoin, vocal. Ils sont autonomes électriquement et contiennent des programmes internes. Parmi cet ensemble technologique, on trouve différentes variantes allant du simple bloc-notes permettant une prise de note classique en braille au véritable assistant personnel multimédia.

Les imprimantes braille ou embosseuses, transcrivent le texte à l'écran en texte braille. Elles impriment donc en volume et non pas avec de l'encre. Certaines peuvent donner une impression recto-verso. Des accessoires tels que des capots conçus pour réduire le bruit lors des impressions sont intégrés à ce catalogue.

Le fichier regroupant les loupes, les télé-agrandisseurs et les écrans spécifiques contient des outils d'agrandissement présentant divers avantages. Certains sont mobiles et peu encombrants, d'autres présentent des possibilités de zoom multiples ou des multi-vues.

L'un des fichiers rassemble divers logiciels. Il s'agit principalement de logiciels lecteurs d'écran (le texte à l'écran est retourné vocalement), de reconnaissance vocale (le discours vocal prononcé via un micro est transcrit en texte à l'écran) tel que *Dragon Naturally Speaking*) ainsi que des logiciels d'agrandissement d'écran (comme *Zoomtext*).

L'ensemble ayant pour thème la téléphonie regroupe divers téléphones spécifiques. Certains sont filaires, d'autres mobiles, beaucoup contiennent de grosses touches, quelques uns sont parlants. Souvent, une multitude d'options relatives au retour vocal et sonore sont proposées.

Enfin, le fichier des accessoires répertorie plusieurs éléments utiles au quotidien des personnes aveugles ou malvoyantes. Ainsi, on peut y trouver des casques audio, des GPS piétons, des cannes blanches avec plus ou moins d'options, des mémos auditifs, des dictaphones, etc.

b. Technologies relatives aux déficiences auditives

5 thèmes technologiques composent le dossier « surdite_me » regroupant les principales technologies dédiées aux personnes sourdes et aux personnes malentendantes. Ces thèmes sont : les systèmes de transmission, l'amplification, les témoins visuels, la communication à distance et les projets à suivre.

La boucle magnétique appartient à l'ensemble des systèmes de transmission. Il s'agit d'un système d'aide à l'écoute pour les malentendants porteurs d'un appareil auditif. Elle capte le son émis par la source sonore (un orateur par exemple) et le transmet directement à l'appareil auditif.

Parmi les systèmes de transmission on trouve également des systèmes audio IR (infrarouge) se composant d'au moins un émetteur et d'un récepteur. L'émetteur est relié à sa source audio (par exemple, un microphone) et transmet les signaux reçus sous forme d'impulsions lumineuses infrarouge, sans connexion filaire, au récepteur. Celui-ci transforme les impulsions lumineuses captées en signaux audio électriques et les retourne au système de restitution, par exemple à des écouteurs ou à une boucle magnétique, pour une transmission inductive directe sur prothèses.

Les dispositifs d'amplification sont liés aux systèmes de transmission. Ainsi, un amplificateur de boucle magnétique génère un signal inductif pouvant être capté par une prothèse auditive ou par un récepteur à boucle magnétique (tel qu'un casque stéthoscopique). Il existe également des amplificateurs téléphoniques permettant d'augmenter le volume sonore d'un téléphone de façon à ce qu'il soit adapté au besoin auditif de la personne malentendante.

Il existe également nombre de témoins visuels permettant d'améliorer le quotidien des personnes sourdes ou malentendantes. Les appareils de signalisation lumineuse et sonore captent les sonneries de la sonnette de porte ou du téléphone et les transforme en flash et/ou en signal sonore puissant. Ainsi, les retours visuels peuvent être utilisés pour avertir de l'activation d'une sonnette de porte, d'une alarme incendie ou encore de la sonnerie du téléphone.

Le thème de la communication à distance présente des principes de communication récents servis par des outils technologiques bien connus tels que la webcam, le réseau Internet ou le téléphone mobile. Parmi ces principes, les centres relais téléphoniques se montrent particulièrement utiles pour les personnes sourdes signantes (utilisant la langue des signes) mais également pour les autres personnes sourdes et malentendantes. Il s'agit de services (d'interprètes, de traduction instantanée de la parole ou autre) à distance qui permettent à la personne sourde de « téléphoner » à une personne entendante ou une autre personne sourde. Des forfaits téléphoniques ne facturant que l'envoi de message textuels et/ou proposant la visiophonie (grâce à une caméra intégrée dans le téléphone) sont également utiles à cette catégorie de la population.

Certains projets en cours méritent qu'on s'y intéresse car leur aboutissement offrirait de nouvelles possibilités d'accessibilité de communication pour les personnes sourdes ou malentendantes. Ainsi, on peut citer l'idée de réaliser un système de traduction en LPC (Langage Parlé Complété, code permettant la désambiguïsation de la forme visible des phonèmes de la parole) via une tête parlante artificielle combinant la reconnaissance vocale,

la reproduction des mouvements des lèvres correspondant à la parole captée et l'accompagnement manuelle en LPC de ce discours. Un autre projet ambitionne de proposer une traduction automatique de la langue des signes française (LSF). Enfin, citons une version de téléphone doté d'un système de reconnaissance vocal et capable de transcrire les données vocales en texte sur un petit écran.

c. Technologies relatives aux déficiences motrices

Le dossier « PMR » rassemble 5 thèmes regroupant les principales technologies dédiées aux personnes à mobilité réduite (quelle que soit l'aspect moteur affecté). Au regard des multiples affections motrices existantes pouvant entraîner un large éventail de besoins potentiels, ce dossier propose un horizon relativement étendu des articles proposés sur le marché. Ces thèmes sont : les logiciels, les outils informatiques, les rampes et élévateurs, le mobilier et la préhension.

Les logiciels proposés sont spécifiques à l'adaptation d'un contacteur unique (le logiciel permet de prendre en compte l'utilisation d'un contacteur à la place de la souris), à la reconnaissance (le logiciel reçoit la parole émise via un micro et la retranscrit à l'écran) ou à l'utilisation et au paramétrage d'un clavier virtuel (clavier à l'écran compensant une difficulté ou une incapacité manuelle à se servir du clavier physique).

Les outils informatiques (auxquels sont adaptés les logiciels cités précédemment) se structurent en plusieurs classes d'éléments. Parmi elles, on trouve les claviers écrans (clavier à l'écran sur lequel l'utilisateur sélectionne des éléments en utilisant un dispositif de pointage), les claviers guides (dispositif évitant l'appui simultané sur plusieurs touches ou l'appui sur les touches de manière accidentelle), les joysticks (périphérique informatique constitué d'un manche posé sur un socle et de boutons, l'utilisation se fait en bougeant le manche dans une direction ou en pressant les boutons), les licornes (système de pointage par la tête vers l'écran ou sur le clavier, à l'aide d'un pointeur en forme de bâton), les trackball (boule de commande permettant de déplacer des objets à l'écran).

Il est, également, possible de choisir un ensemble spécifique tel que les systèmes embarqués (ensembles informatiques autonomes composés d'un écran, d'une unité centrale et des périphériques dédiés à une tâche précise).

Le dossier « Rampes_elevateurs » répertorie nombre de structures assurant le cheminement horizontal et vertical des personnes circulant en fauteuil roulant. Ainsi, on y trouve différents modèles de rampes telles que des rampes télescopiques, pliables ou enroulables, des rampes de seuil ou des rampes fixes. L'élévation, quant à elle, peut s'effectuer grâce à des plates-formes élévatrices pour fauteuil ou via des fauteuils monte-escalier.

Le mobilier présente diverses possibilités d'aménagements ou d'accessoires visant à faciliter la vie des personnes en situation de handicap moteur. Le mobilier de bureau, tel que des tables, des bureaux ou des chaises ergonomiques, peut proposer des réglages variés de la hauteur et de l'inclinaison. Les fournitures de bureau adaptées (ciseaux ergonomiques, manche adaptable de stylo, etc.) et les accessoires spécifiques du poste de travail (repose-poignée, tapis de souris, repose-jambes, coussin releveur, etc.) peuvent également être utiles.

L'environnement peut être adapté par des structures d'aide comme des mains courantes ou des ouvertures automatisées.

Le thème de la préhension regroupe plusieurs catalogues. Le catalogue des outils informatiques est isolé des catalogues d'objets relatifs au quotidien. Les outils informatiques font principalement référence à des contacteurs ou des trackballs, tous deux présentant des alternatives à la souris. Ces dispositifs peuvent être commandés manuellement imposant un moindre effort ou par d'autres gestes de l'utilisateur (le souffle, l'abaissement de paupière, les mouvements de la tête, les mouvements des yeux, etc.). Les catalogues relatifs aux situations quotidiennes traitent des extensions de portes, visant à rendre plus préhensible une poignée de porte), des pinces de préhension (permettant de saisir facilement certains objets), des tourne-boutons et des tourne-clé (atténuant l'effort de rotation du poignet).

d. Technologies relatives aux déficiences communicationnelles

Le dossier « Communication » rassemble 4 thèmes regroupant les principales technologies dédiées aux personnes ayant des troubles du langage ou une difficulté, voire une incapacité à communiquer par la parole. Ces thèmes sont : les claviers écrans, les appareils de communication, les logiciels et les systèmes embarqués.

Les claviers écrans visent à s'adapter et proposer des pictogrammes ou autre type de symboles chargés sémantiquement (porteur de sens) afin de permettre l'élaboration de message sans passer par la forme orthographique de la langue.

Les appareils de communication ont l'avantage d'être mobiles. Certains proposent des claviers écrans constitués de pictogrammes, d'autres utilisent des pointages spécifiques (exemple : les yeux, les doigts, ...).

Les logiciels fournissent les éléments porteurs de sens (des pictogrammes, des lettres, des mots, des images, ...). Ils fonctionnent avec écran tactile et permettent d'assembler ces éléments pour créer un message.

Enfin, un catalogue liste quelques systèmes embarqués rassemblant des éléments spécialisés pour une compensation communicationnelle donnée.

En conclusion, il est important de souligner que ces recherches ont eu pour objectifs de donner une idée des principales technologies de compensation existantes et qu'en cas de volonté d'achat d'une de ces technologies, il serait judicieux d'approfondir le comparatif entre fournisseurs. De plus, le marché des technologies de compensation étant en plein essor parallèlement à la découverte constante de nouveaux besoins à solutionner, une maintenance de ce dossier permettrait d'actualiser les données afin de conserver l'utilité des informations contenues. Ainsi, j'ai pris soin d'en informer le lecteur via le mode d'emploi proposé pour la navigation au sein du dossier « Technologie ».

C. Le suivi linguistique d'une personne malentendante apprenant la Langue des Signes Française

1) Description de la mission

Conjointement aux deux missions décrites précédemment, j'étais chargée d'effectuer un suivi de niveau en langue des signes d'une personne malentendante (Madame L.), apprenante de la langue des signes française (LSF). Madame L. assure un accueil pour les personnes sourdes ou malentendantes à l'agence de Montparnasse. L'objectif de ce suivi était de maintenir le niveau de LSF de cette personne et d'échanger à propos de l'accueil des sociétaires sourds ou malentendants.

Ce suivi a compté 11 séances d'une heure. Durant chaque entretien un thème particulier était abordé.

2) Déroulement du suivi

La première rencontre m'a permis d'apprendre à connaître mon interlocutrice. Madame L. est appareillée et son poste est équipé d'une boucle magnétique lui permettant d'entendre correctement son interlocuteur et réciproquement dans le cas de l'accueil d'un sociétaire malentendant appareillé. Madame L. a commencé son apprentissage de la LSF depuis 2003, via des stages de formation financés par la GMF. Malgré cela, son niveau de langue des signes est difficile à maintenir au regard du peu de sociétaires signants (pratiquant la LSF) qu'elle reçoit. Ainsi, la question de la diffusion d'information concernant un accueil pour les personnes sourdes ou malentendantes se posait. Cette information était-elle suffisamment relayée jusqu'à la communauté sourde ? Nous nous intéresserions donc à cette problématique ensemble. De plus, nous nous sommes mises d'accord sur un programme type appliqué à chaque séance. Chaque semaine, Madame L. réfléchirait à un thème d'assurances sur lequel elle voudrait perfectionner son vocabulaire, la séance suivante nous aborderions ce thème par des mises en situations, nous nous exercerions également à la dactylogogie (utilisation de l'alphabet de la langue des signes pour épeler les noms propres).

Les thèmes principaux abordés se sont axés sur l'entraînement en LSF sur des sujets relatifs aux assurances, la diffusion de l'information concernant l'accueil des personnes sourdes ou malentendantes et les possibilités existantes de prise en charge des sociétaires sourds.

a. Entraînement en Langue des Signes Française (LSF)

Les sujets abordés relatifs aux assurances portaient principalement sur l'assurance vie et décès et sur l'assurance habitation. Le vocabulaire et la description de ce type de contrat ont été travaillés via des mises en situation. Ainsi, une fois le vocabulaire donné, je me proposais de jouer le rôle d'un sociétaire sourd signant et Madame L. jouait son propre rôle de conseillère en assurance. De cette manière, elle s'exerçait à communiquer en LSF sur des thèmes qu'elle aborde régulièrement dans son quotidien professionnel. Au-delà de l'acquisition de vocabulaire, Madame L. s'entraînait également à la bonne gestion syntaxique de la LSF ainsi qu'à la perception visuelle de la langue des signes. Enfin, un exercice de dactylogogie visait à renforcer la perception visuelle et la dextérité manuelle de Madame L.

b. Diffusion de l'information d'un accueil des personnes sourdes

En parallèle, nous avons consacré beaucoup de temps à la problématique de la diffusion de l'information d'un accueil des personnes sourdes ou malentendantes à l'agence de Montparnasse. En effet, le peu de clients sourds, au regard de la population sourde existante en région parisienne, traduit un manque d'information.

Les éléments informatifs existants sont une carte de visite, une mention de l'information au sein de la rubrique « Mission Handicap » du site Internet de GMF Assurances et une affiche reprenant l'information de l'existence d'un accueil pour les sociétaires sourds ou malentendants.

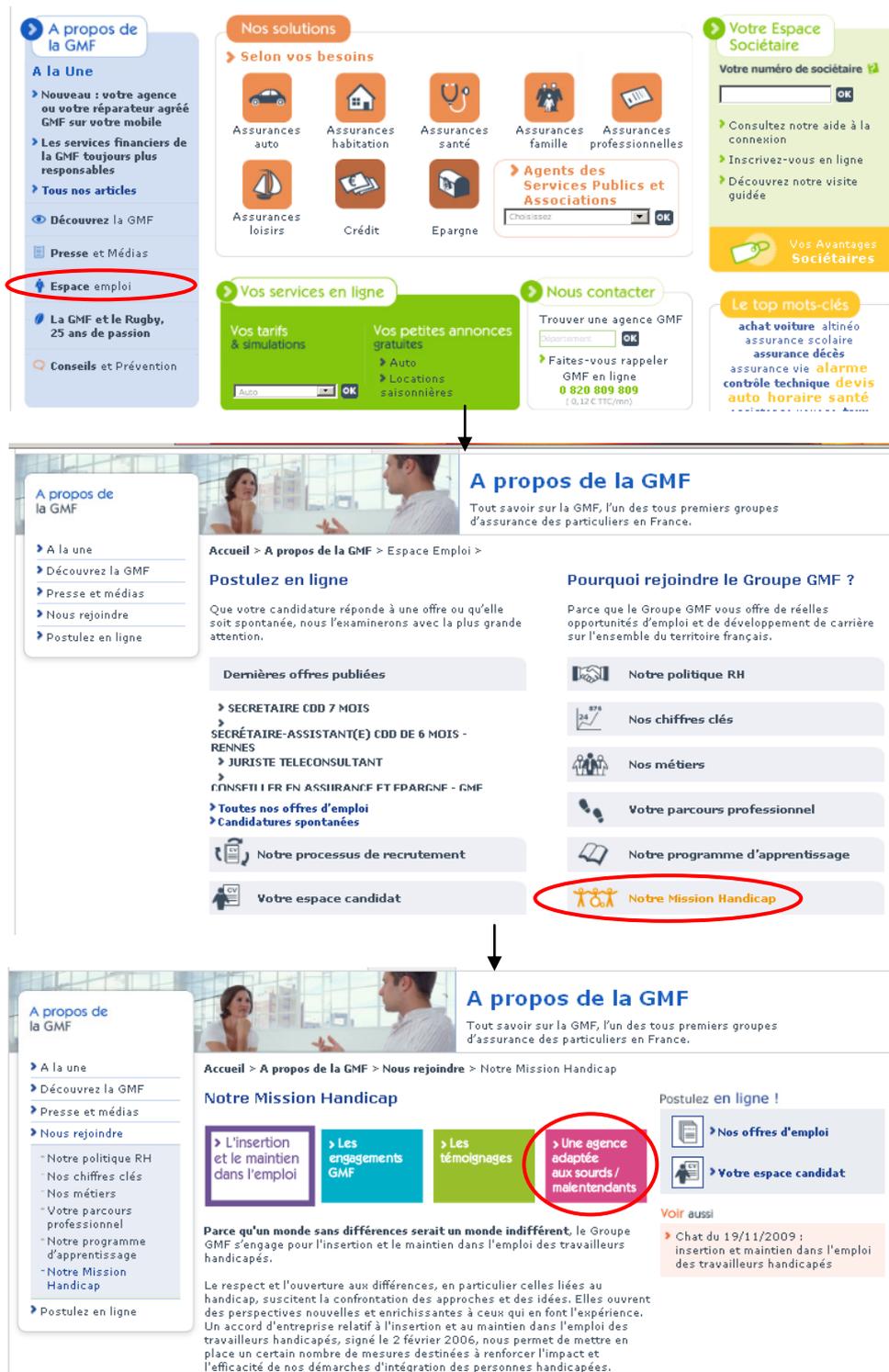
La carte de visite indique un numéro de téléphone mobile pour y adresser des messages écrits et une adresse mail (gmfsourds@gmf.fr) accompagnés de trois symboles : l'oreille barrée (symbole de la déficience auditive), le « T » (symbole de la présence d'une boucle magnétique) et des mains (symbole de la LSF).

Carte de visite à l'adresse des personnes sourdes ou malentendantes :



Le site Internet de la GMF diffuse l'information d'un tel accueil dans la sous-rubrique « Notre Mission Handicap » de la rubrique « Nous rejoindre » dans « l'espace emploi » de la partie « A propos de la GMF ».

Illustration de la navigation Internet vers la rubrique « une agence adaptée aux sourds et malentendants » :



Enfin, l'affiche proposée reprend les trois symboles de la carte de visite, à savoir l'oreille barrée, le « T » et les mains, accompagnés d'un texte informatif indiquant l'accueil en langue des signes, le lieu, les horaires et les coordonnées.

Photo de l'affiche :



Au regard de ces supports de communication nous nous sommes posé la question de savoir comment diffuser l'information de manière efficace.

Le canal d'Internet est très pratique pour les personnes sourdes. Ainsi, nous avons retenue l'idée de proposer un lien plus direct dès la page d'accueil du site Internet à proposer aux décisionnaires. En effet, il n'est pas naturel pour un sociétaire lambda de se connecter à l'espace emploi alors qu'il recherche des informations relatives à sa situation d'assuré. De plus, j'ai transmis quelques adresses Internet à Madame L. dans le but qu'elle dépose l'annonce informative sur des sites dédiés aux professionnels liés à l'accessibilité des personnes sourdes ou malentendantes.

La communauté sourde compte beaucoup d'associations, nous avons décidé de distribuer les affiches à notre disposition auprès de quelques uns de ces organismes associatifs influents au sein de la population sourde parisienne. Nous avons donc contactés plusieurs associations puis déposé des affiches à celles ayant donné une réponse favorable à notre requête. L'information d'un accueil des personnes sourdes ou malentendantes à l'agence de Montparnasse est maintenant relayée par la Fédération Nationale des Sourds de France (FNSF), l'Institut National des Jeunes Sourds (INJS) de Paris, le Centre de Promotion Social des Adultes Sourds, l'Association Nationale des Parents d'Enfants Déficients Auditifs (ANEDA), l'association Mieux Vivre et Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficient Auditif (UNISDA). Nous avons également contacté la Mission Handicap de la Mairie de Paris afin de déposer des affiches au sein des permanences d'aides juridiques et sociales proposées aux personnes sourdes par la mairie du 9^{ème} arrondissement. Nos premiers contacts ont été assez favorables mais aucune décision n'a encore été prise par la mairie de Paris.

c. Possibilités de prise en charge des sociétaires sourds

Madame L. et moi-même nous sommes renseignées sur les techniques de communication à distance dédiées aux personnes sourdes. Notre intérêt était d'y trouver des idées de prise en charge des sociétaires sourds à distance. Nous avons noté plusieurs idées intéressantes relevant des principes des centres relais téléphoniques et de formation des personnes sourdes au métier de conseiller pour le poste de conseiller en assurances.

3) *Bilan du suivi*

Le bilan de cette mission concerne trois points importants : le maintien du niveau en langue des signes de Madame L., la diffusion d'information concernant l'accueil des personnes sourdes ou malentendantes à l'agence de Montparnasse et les possibilités de prise en charge à distance des sociétaires sourds.

a. Bilan des échanges en Langue des Signes Française

Madame L. a un niveau de LSF lui permettant d'échanger correctement avec une personne sourde signante. Néanmoins, il me semblait nécessaire d'insister sur le fait que le principe même de la communication était la bonne transmission du message. En effet, la vitesse de signation (action de parler en langue des signes) n'est pas un critère nécessaire à la bonne compréhension de l'interlocuteur, au contraire elle peut affecter la perception du sens. De plus, la syntaxe, notamment les placements dans l'espace des éléments discursifs sont d'une grande utilité pour la clarté du discours. Par exemple, dans une conversation traitant de deux personnes et de trois lieux, il est indispensable de situer dans l'espace les lieux et les personnes. L'organisation spatiale permet de gagner en clarté et favorise la transmission du sens. Ainsi, Madame L. a ralenti son débit gestuel pour plus de clarté et de précision sémantique face à un interlocuteur essayant de comprendre une situation relative au thème des assurances, laquelle regroupe un vocabulaire spécifique et difficile à intégrer pour une personne étrangère au domaine tel qu'un sociétaire.

b. Etat d'avancement de la diffusion d'information

L'information concernant l'accueil des personnes sourdes ou malentendantes à l'agence de Montparnasse est, aujourd'hui, relayée par 6 organismes associatifs et par le site Internet de GMF Assurances bien qu'elle reste difficile à localiser sur ce support.

c. Propositions d'accessibilité envers les sociétaires sourds

A partir des recherches sur les possibilités de prise en charge des sociétaires sourds effectuées en vue de proposer des pistes de réflexion au responsable de la Mission Handicap (Monsieur SUDRE), il m'a semblé intéressant de soumettre un dossier contenant des propositions d'accessibilité envers ces sociétaires (cf. annexe 6).

Ce dossier décrit le contexte social des personnes sourdes ou malentendantes en France puis le contexte relatif au handicap de la surdité au sein de GMF Assurances pour citer

logiquement les besoins précis et proposer des éléments de réponses. Le premier besoin est de diffuser abondamment l'information de l'existence d'un accueil des personnes sourdes à l'agence de Montparnasse. Le second est de permettre aux sociétaires sourds d'effectuer leurs opérations à distance.

Ainsi, pour le premier besoin, les idées proposées traitent d'un lien direct dès la page d'accueil du site Internet de la GMF vers l'information d'un accueil spécifique à l'agence de Montparnasse, d'une exploitation du réseau Internet via les sites dédiés aux professionnels de la surdité et d'une continuité de prise de contacts associatifs et administratifs pour renforcer la diffusion de l'information.

La prise en charge des sociétaires sourds est proposée selon trois étapes :

Dans un premier temps, il s'agit de créer un poste de travail test en installant une webcam et un programme de gestion d'appel sur le poste de Madame L. Ce dispositif permettrait alors aux sociétaires sourds de contacter leur conseillère à distance en LSF.

Dans un second temps, si le nombre de sociétaires sourds utilisateurs du poste téléphonique spécifique devient conséquent, il serait intéressant d'intégrer ce type de poste dédié aux personnes sourdes au sein des plates-formes téléphonique du groupe. Avec la collaboration d'une société assurant une formation de conseiller en assurance aux personnes d fici tes auditives, ces postes spécifiques seraient tenus par des professionnels sourds formés dans le domaine.

En parallèle, les services d'assistance proposés aux assurés n'ayant pas utilisé d'une grande quantité de tels postes, il serait possible de proposer un numéro de téléphone mobile permettant d'envoyer un message en cas de besoin.

Enfin, la dernière étape consiste, selon l'appréciation statistique du nombre d'assurés sourds et de sa distribution géographique, à l'implantation de postes spécifiques au sein d'une ou plusieurs agences par région permettant aux sociétaires de rencontrer physiquement leur conseiller lorsque le besoin s'en fait ressentir. Ce type de poste pourrait toujours être assuré par des professionnels sourds formés ou pourrait disposer d'une connexion à un service d'interprétariat spécialisé dans l'accueil des personnes sourdes dans les structures du type guichet ou bureaux d'accueil.

Les contacts nécessaires ainsi que deux descriptifs relatifs aux sociétés citées ont été proposés en annexe à ce dossier de propositions d'accessibilité envers les sociétaires sourds.

D. Activités annexes

1) Sensibilisation à la surdité

a. Nature de la demande

Au cours de mon stage, j'ai eu l'occasion de rencontrer divers collaborateurs du groupe GMF. En particulier, Monsieur PESESSE, chargé de recrutement au sein de la branche GMF Vie. Monsieur PESESSE a tenu à me rencontrer lors de sa venue au sein des locaux de la Direction des Ressources Humaines du groupe GMF. La raison de notre échange tenait au fait qu'il allait sous peu confirmer l'embauche d'une personne sourde. De ce fait, il souhaitait obtenir des renseignements quant aux principes d'intégration qu'il conviendrait de suivre pour réussir l'insertion du futur salarié au sein de l'équipe de travail. Au cours de notre entretien, nous avons convenu qu'une sensibilisation du personnel côtoyant cette personne serait utile. Ainsi, Monsieur PESESSE m'a proposé de me charger de cette sensibilisation, proposition que j'ai volontier acceptée.

La sensibilisation, prévue le 31 mai 2010, ferait office d'introduction à la première journée de formation prévue pour Madame A. et au cours de laquelle elle rencontrerait ses collègues pour la première fois.

b. Préparation et présentation de la sensibilisation

La préparation de cette sensibilisation à la surdité exigeait, en premier lieu, d'obtenir toutes les informations nécessaires relatives à la personne prochainement employée et son futur poste. J'ai donc rassemblé toutes les données que je jugeais nécessaires afin d'appréhender correctement cette intégration :

- Mode de communication (dans ce cas : la LSF)
- Degré de surdité
- Degré d'oralisation
- Niveau de lecture labiale
- Détails de la future fonction
- Nombre de personnes au sein de l'équipe de travail
- Nombre de personnes assistant à la sensibilisation (dans ce cas : 19 personnes)
- Présence d'interprète(s) lors de la sensibilisation

Une fois ces renseignements obtenus je me suis appliquée à rassembler les données nécessaires à la bonne compréhension des personnes sourdes signantes, puis j'ai préparé une présentation orale d'une heure, accompagnée d'un support *PowerPoint* (cf. annexe 7). Quinze minutes étaient également prévues pour donner la parole aux participants et répondre aux questions.

Le jour de la sensibilisation, il était prévu que je rencontre la personne concernée, Madame A., 15 minutes avant la présentation afin de m'assurer de l'adéquation du contenu de mon exposé avec sa propre vision de son intégration. Je lui ai donc rapidement présenté mon travail en LSF (langue des signes française) et obtenu son adhésion sur la totalité du contenu. Suite à cela, j'ai profité du temps qu'il me restait avant le début de la présentation, pour connaître également le sentiment des interprètes quant à la partie les concernant. Ils m'ont

également confirmé être en accord avec les propos relatifs à leur métier tenus dans cette présentation.

La séance de sensibilisation s'est déroulée en 8 étapes.

J'ai choisi, dès le début de la séance, de proposer à chacun de se présenter afin que Madame A. puisse commencer à prendre ses repères vis-à-vis de son équipe de travail.

Après m'être également présentée, nous avons abordé la notion de handicap en général, de la définition donnée par la loi en passant par la distinction des différents concepts que sont la déficience (perte ou altération d'une structure ou d'une fonction psychologique, physiologique ou anatomique), l'incapacité (réduction partielle ou totale de la capacité à accomplir une activité) et la situation de handicap (limitation des possibilités d'interaction de l'individu avec son environnement). La relation entre ce concept s'exprime telle que la déficience entraîne une incapacité qui, elle-même, provoque une situation de handicap.

Suite à cela, j'ai orienté mon discours sur la définition de la surdité en particulier pour laquelle j'ai proposé deux visions complémentaires l'une de l'autre. D'une part, la vision médicale permet de comprendre l'affection physique provoquant une altération de l'audition à divers degrés. D'autre part, la vision sociale de la surdité met en évidence les différentes appellations (« malentendant », « sourd », « sourd de naissance », « devenu sourd », ...) et leur bon usage. Quelques chiffres désignant l'ampleur de la population sourde selon sa langue ou son degré de surdité, sont venus compléter ce chapitre.

La quatrième étape de la séance avait pour sujet la communication des personnes sourdes. Cette partie visait à décrire les différentes modalités orales et les conséquences de celles-ci sur l'accès au français écrit. J'ai donc détaillé les notions d'oralisation (parole des personnes sourdes), de lecture labiale (perception visuelle du discours en lisant sur les lèvres), de langage parlé complété (LPC, code permettant de désambiguïser la perception visuelle des sosies labiaux tels que [p] et [b]) et de langue des signes (LS, langue gestuelle). La difficulté d'accès à l'écrit se justifiait alors selon la ou les modalité(s) linguistique(s) pratiquée(s) par la personne sourde. Pour exemple, citons les sourds de naissance ayant reçu la LSF (Langue des signes Française) en tant que langue maternelle et, de ce fait, ayant une grande difficulté à lire et à écrire le français.

La cinquième étape donnait les informations historiques nécessaires à la compréhension de ce qu'on appelle la « Communauté Sourde » en France. Quelques rappels tels que le rôle de l'Abbé de L'Epée (réuni des enfants sourds, les instruits et leur apprend un métier, 1760), le Congrès de Milan (interdiction de l'usage de la LSF dans les écoles, 1880) ou encore la reconnaissance officielle de la Langue des Signes Française en tant que langue (2005).

Le chapitre suivant décrivait les différentes aides à la communication et dispensait quelques recommandations pour un échange sourd-entendant. Premièrement, j'ai décrit les aides matérielles existantes telles que les appareils auditifs ou les dispositifs lumineux. Deuxièmement, j'ai présenté les différentes aides humaines (interprètes en langue des signes, codeur LPC, interface de communication, etc.). En dernier lieu, j'ai listé quelques conseils de communication pour la bonne compréhension de chacun en cas d'échange sourd-entendant (parler à vitesse modérée, parler en face de la personne, ne pas être à contre-jour, etc.).

Les deux réunions relatives à des aménagements de postes consistaient à prendre connaissance de l'analyse ergonomique menée au regard du poste d'une personne salariée en situation de handicap exprimant des besoins d'aménagement. Cette analyse était, dans les deux cas, réalisée par un ergonome appartenant à un cabinet de conseil.

J'ai participé à la première réunion à Meaux, le 19 mars 2010. La situation de handicap portait sur les problèmes de dos de l'employée. Lors de cet échange, étaient présents : la personne en situation de handicap concernée, le médecin du travail, l'ergonome, le responsable de la Mission Handicap et moi-même.

La seconde réunion du même ordre s'est déroulée le 23 juin 2010 à Levallois-Perret. Le cas traitait d'un handicap visuel. Ce compte rendu d'analyse ergonomique a rassemblé la personne salariée concernée, son supérieur hiérarchique direct, l'assistante sociale, le médecin du travail, le manager Ressources Humaines correspondant, l'ergonome et moi-même (stagiaire au sein de la Mission Handicap).

Lors de ces deux réunions, j'ai observé et participé aux échanges entre les différents acteurs professionnels dans le but de mettre en œuvre un aménagement de poste cohérent et optimal dédié à la personne en situation de handicap. Selon mes observations, suite à l'étude ergonomique réalisée en vue de comprendre les besoins de la personne et de proposer des aides matérielles et/ou humaines, l'entreprise doit établir un plan d'action. Ainsi, une fois le matériel de compensation choisi par le salarié et approuvé par l'entreprise, a lieu une étape de paramétrage initial du produit, personnalisé pour l'utilisateur. Ce réglage réalisé par le fournisseur le jour de la livraison dans la grande majorité des cas, doit être connu et compris par l'utilisateur. De ce fait il est important de prévoir, lorsque c'est nécessaire, une phase d'apprentissage des commandes et paramètres du matériel fourni (fauteuil ergonomique, logiciel, etc.), dédiée à l'utilisateur. Cet apprentissage doit permettre au salarié de prendre en main son propre matériel de façon autonome. Enfin, un suivi du travailleur handicapé permettra de mesurer l'adéquation de l'aménagement de poste aux besoins exprimés par cette personne, et d'intervenir en conséquence.

Le deuxième type de réunion professionnelle auquel j'ai pris part était une journée de sensibilisation au handicap pour les médecins du travail. La Mission Handicap organise plusieurs journées de sensibilisation des médecins du travail à raison d'une par région afin de toucher l'ensemble des médecins exerçant au sein du groupe GMF.

La journée à laquelle j'ai participé s'est déroulée à Levallois-Perret le 22 juin 2010. Ces journées de sensibilisation sont organisées et présentées par le responsable de la Mission Handicap, Monsieur SUDRE et un médecin du travail spécialisé dans le domaine du handicap. Le programme de cette journée commence par un rappel de la politique d'intégration de GMF Assurances puis propose un échange sur la définition du handicap. Une fois, les principes essentiels inhérents à la notion de handicap dégagés, l'animateur évoque et analyse **l'actualité** des nouvelles obligations résultant de la réglementation correspondante. L'enchaînement se fait sur le thème du **maintien dans l'emploi**. Cette problématique est abordée dans son ensemble puis exposée selon son historique et détaillée méthodologiquement en mettant en évidence les différents acteurs du processus. Le sujet suivant traite de l'accueil et de l'intégration des personnes handicapées. Par la suite, quelques cas cliniques sont proposés en exemple pour une meilleure compréhension de l'utilité de l'application des principes théoriques transmis. Une synthèse des différents points abordés est proposée prévoyant la prise de parole des participants. Enfin, chaque type de handicap

(auditif, mental, visuel, moteur, psychique et les maladies invalidantes) est défini et abordé d'un point de vue médical prenant en compte le contexte professionnel.

Ma participation à l'une de ces journées de sensibilisation m'a permis d'enrichir mes connaissances en termes de handicap, notamment d'un point de vue médical, de prendre la mesure du besoin d'information d'acteurs tels que les médecins du travail et de comprendre l'adaptation nécessaire de la communication avec un médecin selon l'éthique professionnelle à laquelle celui-ci est soumis (il s'agit de partager des faits tels qu'une ou plusieurs incapacité(s) et non des données médicales).

III. Bilan du stage

A. Méthode de suivi

Durant ces cinq mois de stage, j'ai fait l'objet d'un suivi régulier de la part des encadrants professionnels et universitaires.

Mon tuteur, Jean-Jacques SUDRE, responsable de la Mission Handicap du groupe GMF me consacrait un temps d'échange hebdomadaire afin de faire un point de situation concernant l'avancement de mon travail et de prendre en compte mon sentiment personnel vis-à-vis de mon intégration ou de la gestion des tâches que l'on m'avait confiées. La capacité d'écoute de Monsieur SUDRE m'a permis de m'exprimer et d'obtenir des réponses quant aux doutes professionnels dus à mon manque d'expérience.

Chaque vendredi, je transmettais un compte-rendu de mes activités à mon tuteur, à la personne responsable du Pôle Développement des Ressources Humaines ainsi qu'à la personne chargée de la formation travaillant, en partie, avec la Mission Handicap. 23 comptes-rendus ont ainsi été envoyés à raison d'un par semaine (cf. annexe 9). Ceux-ci s'organisaient toujours de la même manière, une partie reprenait les objectifs de mon travail et décrivait leur état d'avancement selon les activités de la semaine passée et une seconde partie indiquaient les actions prévues pour la semaine suivante. La rédaction de ces rapports hebdomadaires visait à présenter un point de situation de manière concise aux différentes personnes chargées ou désireuses de suivre mon travail au sein de l'entreprise.

Enfin, un bilan complet de mon stage a eu lieu le 21 juillet avec mon tuteur, responsable de la Mission Handicap, Isabelle ECCKHOUT, Responsable du Pôle Développement des Ressources Humaines et Manuel DE DIEULEVEULT, Directeur des Ressources Humaines. Ainsi, après un bref rappel de mon cursus universitaire, j'ai décrit les différentes missions dont j'avais la charge, la méthodologie suivie pour atteindre mes objectifs et les résultats obtenus.

L'encadrement universitaire s'est réalisé selon plusieurs séances regroupant les élèves du Master II *Technologie et Handicap* et le directeur du master, Jaime LOPEZ KRAHE. Des entretiens individuels pouvaient être prévus à la demande du stagiaire. De plus, des échanges pouvaient avoir lieu chaque jeudi, lors de la conférence menée par un intervenant différent chaque semaine, sur un thème lié à la notion de handicap, et au cours du congrès Handicap 2010 (les 9, 10 et 11 juin 2010) organisé par l'université Paris 8.

Le suivi universitaire impose le rendu d'un rapport de stage ainsi que la soutenance correspondante, nécessaires à la validation de ce Master II.

B. Difficultés rencontrées et solutions apportées

Au cours de ce stage, j'ai rencontrées quelques difficultés auxquelles il m'a fallu faire face pour atteindre mes objectifs.

Dans un premier temps, j'ai dû apprendre le fonctionnement relationnel hiérarchique au sein de l'entreprise. En effet, lors de mes déplacements en agences il me semblait suffisant de prévenir le directeur de l'agence concernée. Or, il était important de prévenir toute personne concernée directement par ces déplacements quel que soit son niveau hiérarchique, d'où l'utilité d'inclure les Directeurs de Région, les Managers Ressources Humaines, Les Responsables Gestion Organisation, de la région parisienne, dans les destinataires des mails adressés aux Directeurs d'Agences. Bien entendu, Monsieur SUDRE, Responsable de la Mission Handicap et Madame ECCKHOUT, Responsable du Pôle Développement des Ressources Humaines faisaient également partie des personnes recevant ces messages.

Cet exercice de gestion communicationnelle a également fait ressortir toute la complexité organisationnelle d'un groupe d'une telle ampleur. Il ne m'a pas été simple de comprendre la structure fonctionnelle de cette entreprise au regard des multiples niveaux hiérarchiques, du nombre de directions déléguées, des partenariats et des fusions entrepreneuriales diverses.

La gestion de mon temps de travail a également présenté une difficulté. Il s'agissait, au regard du nombre de missions dont j'étais chargée, de suivre une organisation claire et définissant à l'avance les étapes de travail et leur déroulement afin de respecter l'échéance finale et les délais posés par l'entreprise. Je me suis donc imposé un rythme soutenu concernant mes déplacements pour effectuer la visite des 53 agences d'Ile de France. En revanche, il était impossible de rendre les 53 fiches détaillées des agences d'ici la fin de mon stage. Ainsi, Monsieur SUDRE et moi-même nous sommes mis d'accord pour que les fiches des agences de Paris lui soient remise avant mon départ et le reste des fiches transmis au fur et à mesure durant le mois de septembre.

Mon manque d'expérience m'a posé quelques difficultés, notamment quant à la création de la grille accessibilité utilisée lors de mes visites au sein des agences. En effet, j'ai dû construire ce support sans modèle de base, grâce au rapport d'un diagnostic disponible et à **l'étude des textes de lois**. Beaucoup de temps a été consacré à la construction de cette grille. De plus, au fur et à mesure de mes visites, je continuais à modifier quelques détails de cet outil. **Je suis donc passée par une étape de construction de ma propre expérience** au cours de laquelle j'ai compris mes erreurs et chercher une solution pour chacune d'entre elles. Cette difficulté de départ était normale et nécessaire.

Enfin, il n'a pas été simple de **savoir poser une limite** dans le contenu de mon travail sur **les technologies de compensation du handicap**. Les résultats de ces recherches pouvant être trop conséquents, il fallait poser une limite de contenu tout en répondant à l'objectif de cette mission. Dès le début de mes recherches, j'ai constaté la multitude d'informations disponibles à ce sujet, lui-même couvrant plusieurs grands domaines. J'ai donc choisi de me limiter aux technologies les plus courantes pour chaque type de handicap, de décrire leurs concepts, et de dresser un comparatif des produits selon quelques fournisseurs. Du fait de ces

limites de contenu, j'ai pris soin d'avertir le lecteur du dossier « Technologies » du caractère non exhaustif de ces recherches et du besoin d'actualisation permanente des catalogues créés.

C. Productivité

En termes de productivité, la plupart des objectifs fixés ont été atteints.

La mission d'évaluation de l'accessibilité des agences GMF d'Ile de France a été menée à bien dans sa grande majorité. En partant du principe que le rapport global de cette étude représente 50% et les fiches détaillées l'autre moitié de la phase « présentation des résultats » de cette mission, alors 70% des résultats de cette mission ont, pour le moment, été transmis à l'entreprise. Les 30% restant de cette dernière phase de projet seront réalisés au cours du mois de septembre.

Les recherches sur les nouvelles technologies de compensation du handicap ont été menées à bien dans leur totalité. La production finale de ce travail correspond à la demande initiale et a atteint l'objectif souhaité.

Le suivi de Madame L., conseillère malentendante, concernant la pratique de la LSF n'imposait pas d'objectif précis. Il s'agissait d'établir un échange humain et une réflexion sur le handicap de la surdité. Néanmoins, j'ai pris note de la satisfaction de cette personne et de nos propositions constructives pour une meilleure information des personnes sourdes ou malentendantes.

La sensibilisation à la surdité pour une équipe de vingt personnes a atteint l'objectif d'informer les participants et a recueilli la satisfaction de ceux-ci.

Les autres situations de travail telles que les réunions relatives à des aménagements de postes et la journée de sensibilisation des médecins du travail n'avaient pour objectifs liés à mon stage que l'observation et l'enrichissement de mon expérience. Pour ma part, je considère avoir retiré un grand intérêt personnel à participer à ces réunions.

D. Enrichissement personnel

D'un point de vue personnel, ce stage constitue une étape importante dans la construction de mon expérience professionnelle.

Au fil des mois, j'ai observé la vie en entreprise (protocole hiérarchique, organisation fonctionnelle,...) et m'y suis adaptée. J'ai également compris l'intérêt d'une bonne communication entre les collaborateurs et d'une bonne gestion du temps pour mener à bien un projet.

De plus, j'ai pris conscience de la considération accordée à la problématique du handicap de manière individuelle via des échanges avec divers interlocuteurs professionnels et dans son ensemble au sein de l'entreprise au regard du rôle de la Mission Handicap.

Les différentes phases de recherches et d'analyses que j'ai menées ont enrichi mes connaissances législatives, sociales et techniques dans le domaine du handicap.

J'ai acquis une certaine expérience de terrain en matière de diagnostic d'accessibilité.

Enfin, chaque échange avec une personne en situation de handicap ou concernée par le handicap a conforté et amélioré mon approche humaine de l'autre, notamment quant à son vécu et à l'environnement dans lequel il évolue.

Conclusion

La situation de handicap concerne quantité de domaines sociaux, techniques, culturels, professionnels, sportifs, scolaires, et tant d'autres. La raison de cette influence sur chaque domaine de vie tient au fait que la problématique du handicap renvoie à la problématique de la condition humaine. Ainsi, notre propre situation physique ou intellectuelle est à l'origine et la raison d'être des environnements dans lesquels nous vivons, il est donc logique que la notion de handicap soit évoquée quel que soit le contexte dans lequel l'humain souhaite évoluer.

Les situations d'accessibilité analysées durant ce stage constituent un échantillon d'un état des lieux de la situation de l'accessibilité au sein de la société.

Durant longtemps, la collectivité s'est construite selon un seul modèle physique et mental de l'être humain, isolant, de ce fait, toute personne dont la différence ne permettait pas l'adaptation sociale. Et ce, à tel point, que l'homme en est venu à devoir s'adapter aux contraintes d'un modèle unique imposé par lui-même.

Depuis quelques années, **la pression législative** sur les entreprises en matière d'emploi des personnes handicapées et **les obligations réglementaires en matière d'accessibilité des établissements recevant du public**, remettent en question la place de la personne en situation de handicap au sein de la société.

L'étude réalisée a mis en évidence, à son niveau, l'existence d'un réel besoin d'accessibilité envers les personnes handicapées, qui commence à interpeler la conscience collective. Bien qu'il y ait un grand nombre d'actions à mener avant de pouvoir répondre à ces besoins, il est certain que la volonté récente de prendre en compte cette problématique **marque le début d'un changement des mentalités à grande échelle** au sein de la société française.

Sous cet angle, la GMF m'apparaît être une entreprise très attentive qui a commencé à organiser et à présenter la prise en compte du handicap comme un facteur susceptible de concerner ses sociétaires comme certains de ses personnels. Ainsi, mon expérience au sein de cette entreprise m'a permis d'observer différents axes d'action en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap.

Ces observations concernant l'accompagnement d'une manière générale amènent à noter qu'il convient de rester vigilant pour ne pas répondre à des besoins humains par une prise en charge trop formatée ou automatisée.

En effet, ce type de besoin ne peut être analysé machinalement car dans ce cas la complexité humaine pourrait ne pas être prise en considération dans son ensemble et l'inadéquation des réponses apportées découragerait l'ouverture à la différence.

De plus, il est important de **garder à l'esprit que les outils** de mesure, de calcul ou d'analyse ont pour objectif **d'accompagner et de faciliter l'étude du besoin humain sans se substituer à la réflexion analytique d'un homme** ayant la connaissance de l'approche d'une situation de handicap.

En outre, les technologies, peuvent répondre à certaines attentes, notamment pour l'aménagement du poste de travail, mais, au cours de mes déplacements, j'ai relevé une

angoisse de la part des personnes en situation de handicap vis-à-vis des aides matérielles qu'on leur proposait.

Il est donc important de prendre en compte « l'ignorance » éventuelle de chacun concernant ce type de technologie récente. Nous appartenons à un ensemble de générations dont les connaissances techniques sont extrêmement disparates.

Les personnes âgées (constituant une grande partie de la population en situation de handicap) sont souvent dépassées par les technologies courantes de notre quotidien. Il est donc compréhensible d'observer l'augmentation de cette angoisse face à tout nouveau système technique et de retrouver cette même inquiétude, à des degrés divers, chez des personnes plus jeunes face à de nouvelles technologies non maîtrisées.

La prise en compte du ressenti de la personne s'avère donc nécessaire avant de lui affecter un matériel spécifique. L'intégration des technologies de compensation doit alors être accompagnée d'un **investissement pédagogique** de la part des techniciens afin de permettre aux outils de répondre à l'objectif d'accompagnement de la personne.

Enfin, le handicap est une notion compliquée car elle est définie par un ensemble d'individualités différentes les unes des autres. En effet, l'histoire personnelle, l'environnement social, l'environnement professionnel, la personnalité et la déficience prennent part à l'unicité de chacun, c'est pourquoi il est difficile de comprendre en détail une situation de handicap et d'y remédier à chaque instant. La déficience peut se vivre de diverses manières, elle peut être présente à la naissance, s'imposer durant l'enfance ou à l'âge adulte. Elle peut engendrer de graves incapacités ou se faire discrète. De ce fait, chaque personne concernée par un handicap, quel qu'il soit, traverse une ou plusieurs crises identitaires dues aux difficultés rencontrées au quotidien. Ce mal-être doit être pris en compte pour toute démarche visant à améliorer la situation d'une personne handicapée.

Au regard de ces différentes réflexions, il semble primordial d'adapter l'environnement professionnel, et, par extension, notre société, aux différences en les respectant comme telles. Il s'agit d'une ouverture d'esprit collective adaptant l'environnement à tous et non d'un déni de la différence poussant à « guérir systématiquement » la déficience, car, comme le disait Bernard MOTTEZ* (sociologue de la communauté sourde) : « à s'obstiner contre les déficiences on augmente le handicap ». Quel que soit le domaine d'intervention au titre de l'accessibilité d'un lieu, de l'aide technologique ou de l'accompagnement humain, la première des choses à retenir est l'indispensable prise en compte de l'autre en tant qu'individu à part entière et dans toute sa complexité humaine.

Ainsi, une nouvelle conscience de l'autre nous permettra de répondre correctement aux besoins d'un être humain et de contrer la situation de handicap.

*Sociologue de la Communauté Sourde, Directeur de Recherches à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (EHESS).

Bibliographie

- ACCES AT, <http://www.accesat.be/> [consulté le 23 avril 2010]
- Accord en faveur du maintien dans l'emploi et de l'insertion des Travailleurs Handicapés, entre GMF Assurances et les Organisations Syndicales Représentatives dans l'entreprise, Paris, 2 février 2006.
- ALPHABRAILLE, <http://www.alphabraille.com/alphabraille/> [consulté le 26 avril 2010]
- Annexe 8 : Etablissements recevant du public et installations ouvertes au public construits ou créés, Circulaire Interministérielle N° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation, mai 2008; Disponible sur : <http://www.legifrance.fr/> [consulté le 5 juillet 2010]
- Arrêté du 16 juillet 2007 portant approbation de diverses dispositions complétant et modifiant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, Journal Officiel de la République Française, 5 décembre 2007; Disponible sur : <http://www.legifrance.fr/> [consulté le 5 juillet 2010]
- Arrêté du 27 juin 1994 relatif aux dispositions destinées à rendre accessibles les lieux de travail aux personnes handicapées (nouvelles constructions ou aménagements) en application de l'article R.235-3-18 du code du travail, version consolidée au 16 juillet 1994; Disponible sur : <http://www.legifrance.fr/> [consulté le 15 juillet 2010]
- Article R235-3-18, abrogé par décret n°2008-244 du 7 mars 2008- art.9 (V), Code du Travail; Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=703BE242578BF6742AC13FE7B3D7F826.tpdjo11v_1?idArticle=LEGIARTI000018511003&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20080430 [consulté le 7 juillet 2010]
- Articles R4214-26 à R4214-29, Code du Travail; Disponible sur http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=703BE242578BF6742AC13FE7B3D7F826.tpdjo11v_1?idSectionTA=LEGISCTA000021188879&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20100715 [consulté le 7 juillet 2010]
- CECIAA, <http://braille-vocal.ceciasa.com/> [consulté le 23 avril 2010]
- Circulaire Interministérielle N° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation; Disponible sur <http://www.legifrance.fr/> [consulté le 5 juillet 2010]
- DEAF, <http://www.deaf.fr/> [consulté le 9 avril 2010]
- Dream ORANGE, http://www.orange-innovation.tv/dreamorange/?p=Portal/document&JDocumentOid=1010&title=presentation#para_2559 [consulté le 11 juin 2010]

- ETEX France, <http://www.etexfrance.fr/> [consulté le 28 avril 2010]
- EUREKAHEALTH, <http://www.eurekahealth.fr/> [consulté le 12 avril 2010]
- GUIDECARO, <http://www.guidecaromobile.com/> [consulté le 16 avril 2010]
- HANDICAP 3000, <http://www.handicap-3000.com/> [consulté le 11 juin 2010]
- HANDICAP.FR, <http://handicap.fr/> [consulté le 11 juin 2010]
- HANDICAT, <http://www.handicat.com/legaux.php> [consulté le 20 mai 2010]
- HUMANTECCHNIK, www.humantechnik.com [consulté le 9 avril 2010]
- J'ENTENDS !, <http://jentends.com/2010/01/26/un-nouveau-telephone-mobile-pour-sourds-et-malentendants/> [consulté le 11 juin 2010]
- JJ.SUDRE, Bilan 2006, Mission Handicap, Direction des Ressources Humaines, GMF Assurances, Paris, février 2007.
- JJ.SUDRE, Bilan 2007, Mission Handicap, Direction des Ressources Humaines, GMF Assurances, Paris, février 2008.
- JJ.SUDRE, Bilan 2008, Mission Handicap, Direction des Ressources Humaines, GMF Assurances, Paris, mars 2009.
- JJ.SUDRE, Bilan 2009, Mission Handicap, Direction des Ressources Humaines, GMF Assurances, Paris, mars 2010.
- PROTEOR, <http://www.proteor.fr/> [consulté le 23 avril 2010]
- STARNAV, <http://www.starnav.fr/> [consulté le 29 juin 2010]
- SUPPLEANCE, <http://www.suppleance.fr/> [consulté le 19 juin 2010]
- SURDICITE, <http://www.surdicite.fr/> [consulté le 12 avril 2010]
- TADEO, <http://www.tadeo.fr/> [consulté le 16 avril 2010]
- VERANNEMAN, <http://www.veranneman-audio.be/> [consulté le 9 avril 2010]
- VIABLE, vpad@viable.fr. [consulté le 16 avril 2010]
- VIAKAN, <http://www.viakan.be/pages/fr/fr-portail.html> [consulté le 26 avril 2010]
- VISIO08 WEBSOURD, <http://www.visio08.com/> [consulté le 16 avril 2010]
- VISIOLE, www.visiole.fr [consulté le 23 avril 2010]