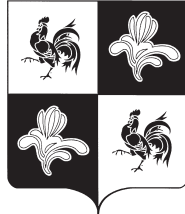


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



11 juillet 2023

SESSION ORDINAIRE 2022-2023

**Auditions relatives à l'insertion professionnelle
de personnes porteuses de handicap dans les secteurs public et privé**

RAPPORT

fait au nom de la commission de l'Enseignement,
de la Formation professionnelle, des Personnes handicapées,
du Transport scolaire, des Crèches, de la Culture et du Tourisme

par Mme Clémentine BARZIN et Mme Françoise SCHEPMANS

SOMMAIRE

1. Désignation des rapporteuses.....	3
2. Exposé de Mme Marie-Laure Jonet, fondatrice et directrice de DiversiCom.....	3
3. Exposé de M. Frédéric Storme, administrateur de la plateforme de recrutement pour chercheurs d'emploi avec un handicap, et de Mme Isabel Litvin, responsable des projets d'accompagnement des candidats à l'emploi – Wheelit.....	8
4. Exposé de Mme Nathalie Hasaerts, responsable de la Direction chercheurs d'emploi, et de M. Alexandre Stroobants, responsable du service Pool H d'Actiris.....	11
5. Exposé de Mme Nathalie Briand, Direction des Ressources humaines à Ganshoren.....	12
6. Échange de vues.....	14
7. Approbation du rapport.....	24
8. Annexe(s).....	25

Ont participé aux travaux : Mme Clémentine Barzin, M. Emmanuel De Bock, Mme Véronique Jamoulle, Mme Joëlle Maison, M. Ahmed Mouhssin, M. Mohamed Ouriaghli (président), Mme Françoise Schepmans, M. Kalvin Soiresse Njall et M. Hicham Talhi, Mme Aurélie Czekalski et Mme Céline Fremault, ainsi que Mme Nathalie Briand, Mme Nathalie Hasaerts, Mme Marie-Laure Jonet, M. Frédéric Storme, Mme Isabel Litvin, M. Alexandre Stroobants.

Mesdames,
Messieurs,

La commission de l'Enseignement, de la Formation professionnelle, des Personnes handicapées, du Transport scolaire, des Crèches, de la Culture et du Tourisme s'est réunie en date du 11 juillet 2023.

1. Désignation des rapporteuses

Mme Clémentine Barzin et Mme Schepmans ont été désignées en qualité de rapporteuses à l'unanimité des membres présents.

2. Exposé de Mme Marie-Laure Jonet, fondatrice et directrice de DiversiCom

L'intervenante remercie les députés de solliciter DiversiCom pour aborder les défis de l'inclusion au travail des personnes en situation de handicap. C'est un sujet tout aussi complexe que passionnant, qui mérite certainement l'attention des députés dans le cadre de leur mission parlementaire.

Étant la première à introduire le sujet, Mme Jonet dresse le tableau de l'emploi et du handicap tel qu'il se présente actuellement, en Belgique et en Région bruxelloise. L'intervenante prendra ensuite le temps d'expliquer la mission et les solutions que DiversiCom apporte, et son impact. Une troisième partie sera dédiée aux facteurs de succès de l'inclusion. Elle dédiera la dernière partie aux principaux défis qui, selon DiversiCom, exigent des évolutions politiques et administratives majeures.

Le handicap concerne 15 % de la population en âge actif (entendons ici les handicaps reconnus et repris dans les statistiques officielles) – il s'agit de toute déficience de nature physique, mentale, sensorielle ou cognitive durable, générant un ou plusieurs obstacles à la pleine participation à la société, sur base d'une égalité avec les autres.

Le pourcentage des handicaps qui arrivent en cours de vie, suite à une maladie invalidante ou à un accident est de 80 %. Personne ne peut se prétendre à l'abri.

Le taux d'emploi estimé des personnes handicapées en Belgique, selon les chiffres disponibles, est de 35 %. Pour une moyenne à échelle européenne qui se situe à 50 %, ce n'est probablement pas un scoop: nous sommes parmi les mauvais élèves. Or, ce n'est pas faute de motivation ou de compétences chez les inactifs. Les raisons sont à chercher ailleurs.

Parmi les personnes inactives, plus de 40 % estime possible de travailler mais, plus que quiconque, rencontre des obstacles structurels pour y parvenir : méconnaissance et préjugés concernant le handicap, générant des peurs, légitimes certes mais si souvent infondées, un système d'allocations incertain qui n'invite pas à l'audace, le manque d'information sur les aides et les services existants.

Et dans la loi, très brièvement, la Belgique est évidemment soumise à un arsenal de législations tendant à lutter contre les discriminations à l'embauche. La politique de l'emploi pour les personnes handicapées s'étale à toutes les couches de la lasagne institutionnelle belge.

En effet, une première reconnaissance de handicap est gérée au fédéral par le SPF Sécurité sociale. C'est elle qui donne lieu, notamment, aux allocations d'intégration et de remplacement de revenus professionnels. Ces allocations sont mises sous conditions strictes (tous ne l'obtiennent pas), aux montants variables selon le degré d'autonomie, et inscrites dans la durée.

Une seconde reconnaissance de handicap est gérée à Bruxelles par le PHARE sous tutelle de la Commission communautaire française, ou par le VDAB pour les bruxellois néerlandophones. Cette reconnaissance donne notamment accès aux contrats spécifiques, aux aides à l'emploi et aux aménagements raisonnables pour le chercheur d'emploi en situation de handicap et son potentiel employeur.

Le non-emploi et le parcours vers l'emploi sont régis par la Région, par Actiris, qui met en place des partenariats pour assurer l'accompagnement des chercheurs d'emploi aux profils spécifiques, notamment ceux en situation de handicap. DiversiCom en fait partie.

Une actuelle cocomisation est sur la table pour acter un transfert de la gestion des aides à l'emploi Handicap, depuis PHARE vers Actiris. L'intervenante y reviendra plus longuement car il n'est pas possible de passer à côté de ce sujet porteur des plus grandes préoccupations du secteur et des parties prenantes.

Qu'en est-il des quotas ? La Belgique applique une politique à double vitesse : les entreprises publiques sont soumises à des quotas, entre 2 et 3 % selon qu'on opère au fédéral, au régional ou au communal, sans sanction financière si les quotas ne sont pas atteints. La seule sanction appliquée est de fermer l'accès aux primes sur salaire tant que le quota n'est pas atteint. Un chat qui se mord la queue dans bien des cas. L'entreprise privée, elle, est libre de fixer ses objectifs, selon sa politique d'inclusion ou plus simplement selon des motivations managériales ou person-

nelles d'ouvrir ses portes à tout talent et de donner sa chance à chacun.e.

Voici donc en bref le paysage.

Maintenant, que fait DiversiCom dans ce contexte et quelle solution souhaite-t-elle apporter ?

DiversiCom naît en 2014, il y a 9 ans, d'une histoire personnelle que mais surtout d'un rêve partagé par le plus grand nombre : que chaque personne vivant avec un handicap trouve la place qu'elle souhaite dans la société, en partant de ce qu'elle aime – et peut – faire et de ce qu'elle veut être.

DiversiCom naît aussi d'une analyse et d'une consultation approfondie des services en place opérant pour la personne handicapée : les pouvoirs publics, le secteur associatif et les acteurs privés, avec une volonté forte dès le départ, de ne pas faire ce qui est déjà fait par ailleurs, mais de combler un manque et apporter un rayon complémentaire à la roue des services existants.

L'asbl DiversiCom est une entreprise sociale qui a pour mission de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap spécifiquement vers l'entreprise dite ordinaire (que l'on distingue donc de l'entreprise de travail adapté, dite ETA). Ses bénéficiaires composent une palette large de compétences et très diverse en termes de handicaps (avec de fréquents cumuls) : la maladie invalidante, le handicap moteur, les déficiences sensorielles, les handicaps mentaux, y compris l'autisme, et les troubles cognitifs et de l'apprentissage.

DiversiCom mène 4 activités de front. La première est l'accompagnement des chercheurs d'emploi et des travailleurs handicapés dans leur parcours professionnel. La seconde est le conseil aux entreprises désireuses d'en faire plus et mieux en matière d'ouverture au handicap, mais qui ne savent pas comment s'y prendre. La troisième est la création de liens entre le vivier de candidats, avec leurs compétences, et le réseau d'entreprises, avec leurs opportunités de job. DiversiCom joue les marieuses. Enfin, la dernière activité est la communication et le partage de leurs bonnes pratiques pour qu'elles servent à d'autres.

DiversiCom n'est donc pas uniquement un service d'accompagnement des personnes. Elle n'est pas non plus uniquement un service de conseil aux entreprises. Elle est précisément les deux, ancrant son double service dans une démarche très humanisée et personnalisée. Sa spécificité est de miser sur la connaissance et la création de confiance avec les deux publics qu'elle sert, pour pouvoir ensuite, au moment de jouer les marieuses, faciliter leur rencontre de manière ajustée et transparente, accompa-

gner toutes les étapes administratives, logistiques et humaines de leur collaboration, et, last but not least, les suivre dans le temps pour en assurer le maintien.

Depuis sa création, dans cette 9^e année d'activité, DiversiCom a accompagné et coaché 420 chercheurs d'emploi handicapés et conseillé 240 entreprises qui se portent partenaires. Parmi elles, environ 25 % (60) d'entreprises publiques et 75 % (180) d'entreprises privées. Pour eux, ils ont facilité 875 projets professionnels, sous formes de stages, formations subsidiées en entreprise et contrats de travail.

Fin 2022, 60 % des candidats étaient à l'emploi ou en formation en entreprise. Chiffre qui dépasse largement les attentes et les moyennes observées par ailleurs pour ce public spécifique de chercheur d'emploi.

Ceci est donc le signe que, sur un échantillon représentatif, ce rêve d'inclusion peut devenir une réalité dès lors que tous les fronts sont soutenus, tant de l'individu que du collectif de l'entreprise.

Le champ d'accompagnement connaît évidemment ses limites : les bénéficiaires sont tenus d'être bruxellois, reconnus en situation de handicap par l'une des instances officielles (SPF ou la Commission communautaire française) et de remplir certains critères liés à leur statut, dictés par les 2 pouvoirs subsidiaires, Actiris et la Commission communautaire française.

Les entreprises partenaires, elles, sont de tous secteurs et de toutes tailles et DiversiCom a besoin de leur diversité pour répondre aux aspirations et talents tout aussi divers de leurs candidats.

À la manœuvre, il y a une équipe de 8 personnes compétentes et engagées, aux profils variés et complémentaires, qui doit aujourd'hui grandir pour absorber la demande croissante.

Chacun des projets professionnels facilités est évidemment précédé de doutes quant à sa faisabilité. Le pari sera-t-il gagné ? Sera-t-il gagnant ? Quelques fois, il leur arrive évidemment de devoir faire aveu d'incompétence pour certains candidats, ou de perdre le pari. Mais chacun des paris gagnés est vécu comme une victoire, ayant un impact significatif sur la vie des candidats et de leur entourage familial, sur la mentalité des entreprises et sur la société en général que DiversiCom veut contribuer à rendre plus inclusive.

Il s'agit d'un impact humain avant tout, qui a été analysé sous la forme d'une étude en 2020, au terme de 5 ans d'activité, auprès de toutes les parties prenantes et avec le support de consultants externes pour garantir la neutralité nécessaire pour ce genre d'exercice. Mais il s'agit également d'un impact qui se mesure d'un point de vue économique, en termes

de pouvoir d'achat, d'incitants financiers pour l'employeur et d'épargne pour l'état.

Lors de la même étude, ils ont précisément estimé le gain économique généré pour l'État dès lors que qu'une personne en situation de handicap est mise à l'emploi. En partant des données réelles des candidats mis au travail, DiversiCom arrive au montant moyen de 20.350 euros épargnés par personne et par année travaillée.

Fin 2020, après 5 ans de travail, l'asbl avait ainsi fait épargner 3 millions d'euros à l'État. Parallèlement, pour générer ce gain, il lui a fallu 1 million d'euros de financement, venant de sources publiques et privées. Ceci amène à un retour social sur investissement de 3 : 1 euro confié à DC, par le public et le privé, font 3 euros épargnés par l'État après 5 ans. Ces chiffres sont régulièrement mis à jour. Fin 2021, le retour sur investissement était déjà passé à 3,9.

Dans l'équation, il faut insister sur l'investissement nécessaire pour assurer le maintien dans l'emploi des candidats. Le travail de supervision et de médiation en cours de carrière s'avère en effet déterminant (et donc à financer), ce pour certains candidats, en particulier dans les situations d'autisme, de handicap mental ou de maladie invalidante évolutive.

Quels sont d'après DiversiCom les principaux facteurs de succès à l'origine de cet impact et d'une inclusion en marche ?

Tout d'abord, c'est assurer un double point d'entrée et d'accompagnement. Il s'agit de servir et connaître les deux publics (handicap et entreprise), et d'offrir une double expertise. Ensuite, c'est ce travail dans la durée pour assurer le maintien dans l'emploi et la stabilité dans le temps.

L'Humain doit rester le moteur, les aides à l'emploi sont des outils. En tant que techniciens aptes à utiliser ces outils, ils doivent avant tout rester des artisans. L'humain ne se modélise pas dans cette grande diversité.

Certes, modélisons au maximum les procédures pour gagner en efficacité, il faut le faire précisément pour laisser toute sa place à l'humain et au sur mesure. Les process et les outils doivent être au service de l'humain, et non l'inverse. Si l'on s'intéresse à l'humain et à sa compétence sans s'arc-bouter à ses limitations, si on évalue correctement ses besoins, si on a l'intelligence humaine de mettre à profit son « plus » handicap, alors l'inclusion peut voir le jour.

Enfin, et surtout, c'est la recherche de complémentarité avec les services existants. La clé se situe dans une communauté d'acteurs. Ce sont les complémen-

tarités avec d'autres services d'accompagnement : en ajoutant une réponse ciblée sur le projet professionnel et une ouverture à tout type de handicap, les complémentarités et partenariats efficaces avec les instances publiques compétentes. Sont avec DiversiCom depuis 9 ans la Cellule Emploi du PHARE, dotée d'une forte expertise pour décider adéquatement de l'octroi des aides à l'emploi et les mettre en œuvre, et Actiris, géant bruxellois de l'emploi qui a compris la valeur ajoutée de mettre sur ses épaules des nains – des partenaires experts – dotés d'une agilité et d'une expertise approfondie pour accompagner des publics spécifiques, que le géant ne pourrait garantir de la même manière.

L'intervenante en profite pour les remercier pour leur confiance et la précieuse collaboration.

Mais elle n'a pas été sollicitée pour ne parler que de ce qui marche. Les minutes restantes seront moins agréables.

Quels sont maintenant les plus grands défis, les combats du quotidien ?

Tel le jeu des 7 erreurs, l'intervenante en a choisi 7 sur lesquels une marge d'amélioration lui semble nécessaire via les arcanes politiques.

La première est l'opacité de notre lasagne institutionnelle qui ne cesse d'évoluer et dans laquelle la personne handicapée et sa famille doivent apprendre à naviguer : qui fait quoi ? Qui les informe et les soutient ? L'entreprise doit aussi comprendre qui peut l'aider à se faire plus inclusive, quels sont les leviers avec toutes leurs variables régionales déterminées par le seul critère du domicile du travailleur ?

Le deuxième problème est le fait que la régionalisation des aides à l'emploi a des incidences (selon le domicile du travailleur H).

C'est l'histoire de Samih, jeune jardinier sourd recruté à la Commune de Woluwe-Saint-Pierre, d'abord sous contrat d'adaptation professionnelle (dit CAP) subsidié par la Commission communautaire française, en tant que bruxellois francophone. Une très forte majorité des chercheurs d'emploi handicapés passe par cette étape du CAP avant de décrocher un vrai contrat. Samih est enfin intégré, il est heureux dans son travail et la commune est satisfaite de lui. Puis Sahmi déménage sur territoire flamand. Quittant donc le système des emplois subsidiés Commission communautaire française, et passant au VDAB qui applique une logique de subsidiation différente, plus contraignante. Voilà donc Samih dans l'impossibilité administrative de travailler, du jour au lendemain. La Commune n'a d'autre choix que de casser le contrat.

Retour à la case départ. Comment mieux décapiter une intégration contre le gré de tous ?

Heureusement, dans la même Commune, quelques mois plus tard, un poste contractuel de jardinier se libère. La Commune n'a pas oublié Samih, le recontacte en priorité et lui octroie le poste. Ici, c'est un happy end, mais il faut reconnaître que la situation est surréaliste, et a frisé de peu l'inacceptable.

Le troisième problème est que la déshumanisation et la digitalisation des services au citoyen génèrent une forte discrimination.

Dans l'ère du virtuel à tous les étages, tout le monde, un jour ou l'autre, peste de ne pas accéder facilement à des services de première ligne : les guichets qui ferment, les attentes interminables au téléphone, la frustration de ne jamais tomber sur la même personne ou de recevoir des réponses type que personne ne signe, puisque ce n'est plus des personnes mais une institution qui vous parle ou encore le prérequis d'être un as de l'informatique pour accéder à son compte en ligne, parfois contre toute intuition, et muni d'un code qui a forcément expiré depuis la dernière tentative.

Lorsque l'on ajoute à cet embarras un autisme, de la surdité ou de la cécité, une déficience intellectuelle, un trouble de l'attention ... peut-on attendre autre résultat que de la frustration, ou de la victimisation face à une société désincarnée, de moins en moins accessible pour les personnes fragilisées ou en rupture digitale ?

Le quatrième problème est le manque de connaissances et de communication entre les services.

Dans la chaîne de gestion de l'emploi et du non emploi, la multiplicité des organes impliqués est une réalité qui prend aussi l'allure du cauchemar. Entre Actiris, l'Onem, la Capac, le secrétariat social, le syndicat, la mutualité, ..., les informations jouent à la balançoire dans un rythme d'aller-retours administratifs et sur un terrain souvent miné par de la méconnaissance au sein et entre les services. Cela a pour effet secondaire fréquent des erreurs telles que des suppressions d'allocations ou des mauvais montants versés. Là, encore, le public de DiversiCom, et eux-mêmes à leurs côtés, n'ont pas toujours les moyens ou le pouvoir de clarifier, de défendre leurs droits, ni même de les comprendre tout à fait.

C'est l'histoire d'Aurélien, Lamy, Marguerite-Marie et de dizaines d'autres qui ont vécu des tracas financiers et qui se victimisent, une attitude rarement constructive. La faute à qui ? À personne et à tout le monde, au manque de formation et de communication entre les services compétents certainement.

Le cinquième problème est que le secteur public, qui doit répondre à des quotas, se met de sérieux bâtons dans les roues de ses recrutements.

La rigueur des critères et des procédures de sélection dans les entreprises publiques est un frein véritable à l'inclusion. Combien de fois faut-il renoncer à de potentiels matching car le diplôme du candidat n'est pas le bon, ou trop élevé, même si ce n'est plus possible de le faire valoir à cause du handicap survenu entretemps, ou pas assez élevé alors qu'il a pratiqué le métier recherché depuis toujours, ou parce que les tests Selor, malgré les aménagements possibles, restent une étape infranchissable sans les yeux, ou sans le cerveau formaté pour réussir les exercices éliminatoires. Mme Briand en dira certainement davantage sur les défis des administrations publiques.

L'intervenante a encore deux points d'attention qu'elle passe au rouge. Elle tape ici du poing, plus fermement, sur la table. Elle a gardé le meilleur pour la fin et sollicite la plus grande attention.

Le sixième problème va sur la table du Fédéral et concerne ces fameux Freins à l'emploi.

Aujourd'hui, une personne en situation de handicap peut demander une reconnaissance auprès du SPF dans l'espoir de toucher des allocations dites AI (allocation d'intégration) / ARR (allocations de remplacement de revenus). Elles reflètent le coût induit par le fait de vivre avec un handicap et d'être plus éloigné d'un potentiel revenu de travail. Cette reconnaissance n'est pas gagnée d'avance vu l'enjeu financier; elle est conditionnée par l'analyse d'un dossier médical de laquelle découle un calcul savant de points liés à la perte d'autonomie puis, soit la fixation d'un montant variable, soit un refus d'octroi.

À titre indicatif, parmi les 420 candidats de DiversiCom, seuls 48 % ont obtenu cette reconnaissance fédérale (204 sur 422) et le droit à une allocation de personne handicapée.

Leur histoire à eux, après, ressemble à ceci : alors qu'ils avancent à petits pas sur la voie de l'emploi, à coups de stages non rémunérés et de contrats de formation précaires, ils se voient un jour, fièrement proposer un vrai contrat, un vrai salaire, une vraie reconnaissance. Enfin le Graal tant attendu ! Et soudain, ils reculent tétanisés sur le plongeoir ! Pourquoi ? Parce qu'aujourd'hui, en réalité : si quelqu'un a obtenu une allocation de remplacement de revenus en tant que personne handicapée et qu'il se met à travailler, il n'a aucune garantie de pouvoir la récupérer s'il perd son emploi.

Ils reculent donc sur le plongeur de l'emploi parce qu'ils angoissent : « Je veux signer mais, en cas de coup dur, si mon handicap s'aggrave, ou que mon employeur doit me licencier pour restructuration, de quoi vivrai-je si mon allocation ne m'est plus garantie ? Ou peut-être bien ... mais seulement après des mois de traitement de mon dossier ? ».

En fait, c'est comme si on demandait de sauter dans le vide avec vos ailes déjà fragiles, sans savoir si en cas de problème en plein vol, un filet de sécurité sera tendu pour éviter de vous écraser au sol de vos finances.

L'alternative existe avec le recours à l'allocation de chômage, dira le Fédéral. Peut-être, mais elle n'est pas non plus garantie d'avance, et puis elle est dégressive et limitée dans le temps ...

Or, quand une personne est handicapée, le plus souvent, ce n'est pas limité dans le temps : elle l'est à vie. Et ça s'arrange rarement avec l'âge. C'est donc à vie que le risque ou la peur de perdre son travail à cause du H se vit. C'est donc à vie qu'il faut rassurer la personne sur le fait que, en cas de perte d'emploi, la société ne la laissera pas s'écraser au sol et lui fournira de quoi survivre, quoi qu'il advienne, sans délai et sans autre critère que sa perte d'autonomie attestée.

Certes, les bien informés diront qu'un possible cumul de l'allocation de remplacement de revenus de personne handicapée avec un salaire a été récemment voté, ce pour une petite période limitée dans le temps. Peanuts à l'échelle d'une vie professionnelle. Les voilà donc double payés pour un petit temps T par leur allocation et par un salaire. Mais ce n'est pas ce qu'ils demandaient. Ce qui est attendu, c'est une garantie sans équivoque de récupération, au jour + 1 d'un arrêt de travail.

Sans être économiste, mais en interagissant auprès de centaines de personnes concernées, l'intervenante est convaincue que la société serait gagnante à garantir ce filet sans le conditionner et dès que nécessaire, car plus de gens oseraient se lancer et quitter le système des allocations. Plus de gens au travail, c'est plus de gens heureux et une économie qui va mieux. C'est aux politiques de décider de faire évoluer le système. Peut-être les députés demain, si les élections les mènent vers d'autres bancs.

Le dernier poing sur la table de l'intervenante est très urgent et concerne les Directions du PHARE, d'Actiris, et leur Ministre de tutelle, Messieurs Vervoort et Clerfayt. Les collègues d'Actiris ici présents, sont certainement très conscients de ce qui suit et pourront apporter leur précieux éclairage.

Il concerne l'actuel projet de cocomisation, le transfert des aides à l'emploi pour les personnes handicapées. Dans 5 mois, il est prévu que la gestion de ces aides à l'emploi et des contrats spécifiques subsidiés quitte la Commission communautaire française et le service PHARE pour être transférée vers Actiris. Le budget 2023 est déjà transféré chez Actiris, mais la gestion opérationnelle est encore assurée par le service PHARE de la Commission communautaire française.

Au 1^{er} janvier 2024, la gestion opérationnelle basculerait vers Actiris. L'équipe du service PHARE et son expertise en la matière ne basculeront pas. Actiris devra donc apprendre et développer l'expertise spécifique et nécessaire d'ici là. Vaste programme. Si la Région n'en est pas à son premier transfert, l'intervenante n'est pourtant pas sereine à ce sujet.

Aujourd'hui, malgré la grande satisfaction déjà exprimée à travailler depuis 9 ans avec les deux instances de manière efficace et constructive, elle est inquiète de ne rien voir venir. Aujourd'hui, rien que chez DiversiCom, 50 candidats sont sous contrats d'adaptation professionnelle ou sous prime d'insertion, subsidiés par le PHARE / la Commission communautaire française, qui s'achèveront à l'horizon de décembre.

Autant de projets qui ont vocation à se prolonger au-delà de cette date car ils donnent entière satisfaction et sont prometteurs d'une stabilisation. Autant de projets clairement conditionnés par ces aides à l'emploi. Sans elles, les entreprises ne pourraient pas justifier et assumer le recrutement ou leur renouvellement selon les cas.

Mais aujourd'hui, en ce 11 juillet nous ne savons rien. Nous ignorons tous totalement ce qu'il adviendra de leur beau projet en cours. Aucune information de ce qui se prépare et se décide, si ce n'est par les bruits de couloir officieusement attrapés entre deux portes.

Voici quelques exemples parmi les 50 :

Pignons sur rue d'abord : ces restaurants inclusifs tellement reconnus et appréciés du Café Joyeux et du 65 degrés offrent de l'emploi respectivement à une dizaine de travailleurs atteints de handicap mental. Certains sont en 1^{ère} année de CAP jusque début décembre; d'autres sont déjà sur CDD ou CDI, mais la nécessaire prime d'insertion sera à renouveler en fin d'année. Tous comptent sur une prolongation dans les actuelles conditions et en feront la demande après l'été. Mais encore la semaine dernière, la Directrice du Café Joyeux n'était absolument pas au courant de ce qui s'annonce et du flou opérationnel et financier

dans lequel elle et son équipe seront plongées après les vacances.

Le deuxième exemple est la crèche de Mathilde qui touche pour elle une prime d'insertion qui n'a plus été versée depuis novembre 2022 en raison d'un retard dans les flux financiers entre Actiris et la Commission communautaire française. Sa directrice est à 2 doigts de devoir licencier Mathilde faute de liquidité pour continuer à absorber ce retard, ce à l'instar de beaucoup d'autres PME dans le même cas.

L'été va passer et il y aura 50 demandes de renouvellement. A qui DiversiCom devra les adresser ? Encore à l'ancien PHARE qui ne décide bientôt plus ou au nouvel Actiris qui ne décide pas encore ? Et dans quelles modalités ? Que doit dire DiversiCom, à ces 50 candidats et à leur employeur ?

Si rien qu'à échelle de DiversiCom, 50 candidats et employeurs sont à risque de vivre une turbulence dans leur emploi ces prochains mois par manque d'anticipation et de communication, imaginons les chiffres compilés sur la Région bruxelloise dans son entièreté.

Or, mettre en péril ces projets professionnels n'est tout simplement pas une option. Ils ont tous, pouvoirs publics, secteur associatif, candidats et entreprises trop sué, trop avancé, ensemble, sur le terrain de l'inclusion pour qu'un manque de communication ou de bonne gouvernance ne les fasse reculer à coup de ruptures de contrat, puis de confiance, puis d'investissement inclusif. Évitions cette catastrophe humaine. Évitions de perdre ces sourires dont la société a besoin.

À 5 mois de l'échéance, à moins que de faire marche arrière ou de la reporter, n'est-il pas temps d'informer les parties prenantes de ce qui se prépare, à commencer par tous les organismes impliqués dans la chaîne (les futurs collaborateurs en charge chez Actiris, la consultation sociale, les missions locales mais aussi l'ONEM / Capac / syndicats / secrétariats sociaux), par les Services d'accompagnement du handicap, par les employeurs et travailleurs actuellement bénéficiaires des aides et sans oublier tous les non accompagnés qui cherchent tous seuls l'information sur le net.

Enfin, tout ceci va exiger du futur service compétent de se former pour offrir l'expertise pluridisciplinaire nécessaire en matière de handicap, un service humain, accessible et joignable pour tout profil de personnes handicapées, capable d'évaluer et de suivre leurs besoins spécifiques au-delà d'une connaissance des outils administratifs à gérer.

Cela a déjà été évoqué, un acteur mal informé ou mal formé est un acteur incompetent qui génère des tracasseries administratives, une perte de temps, et donc d'argent, une détresse psychologique et financière du chercheur d'emploi, une démotivation des services d'accompagnement et des employeurs ...

L'intervenante ne relaie ici que son inquiétude et celle de son équipe, mais il faut savoir qu'elle est largement partagée par le secteur, y compris par le Conseil bruxellois des personnes en situation de handicap, qui a émis un avis allant dans le même sens en avril dernier, auprès des ministères compétents. Demain, le risque est que le secteur ne soit plus seulement inquiet, mais aussi potentiellement fâché, car l'inclusion de la personne handicapée est une affaire délicate et spécifique, mais elle est l'affaire de tous. Elle concerne trop de monde, trop de familles, trop d'entreprises. Elle a donc besoin des députés, là où ils sont, là où ils pourront agir.

3. Exposé de M. Frédéric Storme, administrateur de la plateforme de recrutement pour chercheurs d'emploi avec un handicap, et de Mme Isabel Litvin, responsable des projets d'accompagnement des candidats à l'emploi – Wheelit

Mme Isabel Litvin souligne qu'elle est la seule personne qui ne soit pas en situation de handicap dans l'équipe de Wheelit.

M. Frédéric Storme précise que, à côté de son rôle d'administrateur chez Wheelit, il a une carrière dans la diversité et l'inclusion, travaille depuis 25 ans à la Commission européenne et est actuellement en charge des politiques intégrations et diversité pour le handicap au sein de la direction générale des ressources humaines.

Wheelit est un projet né il y a 15 ans de M. Willy Conrad, personne en situation de handicap. Il s'agit d'une plateforme qui permet à des personnes en situation de handicap de déposer leur CV. Le premier grand concept chez Wheelit est la transparence. Les employeurs potentiels qui vont sur la plateforme sont ouverts à la diversité et ont la volonté d'engager une personne compétente et porteuse de handicap. L'esprit de Wheelit est que le handicap doit être considéré comme un accessoire à la compétence du candidat.

À côté de cela, Wheelit a un département qui s'occupe de tout ce qui touche à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Il s'agit d'accompagner la personne sans faire des choses à sa

place. L'intervenant est reconnu comme handicapé à 99 % par l'État belge, mais il n'a jamais demandé à quelqu'un de faire son CV à sa place ou de l'accompagner pour se rendre chez un employeur. L'esprit de la plateforme est que toute personne porteuse de handicap doit être fière d'elle et doit pouvoir elle-même, après une aide apportée pour l'orienter dans sa carrière, chercher un emploi.

Actuellement, la plateforme de Wheelit compte 750 CV et continue à accompagner régulièrement des personnes. Ils accompagnent également des services de ressources humaines, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, par rapport à la diversité. Ils essaient surtout de leur faire comprendre ce qui peut être un obstacle par rapport à une personne interviewée pour un emploi en situation de handicap, tels que des freins affectifs (être plus gentil devant une personne handicapée). Par exemple, le fait pour un employeur d'être plus aimable que la normale face à une personne handicapée souligne que l'on voit avant tout son handicap.

Wheelit fait des accompagnements en entreprises et des accompagnements de candidats avec des personnes qui sont des « pères ». Il s'agit de personnes en situation de handicap qui représentent des modèles parce qu'elles ont démontré qu'elles ont pu réussir professionnellement avec un handicap. Par ailleurs, Wheelit peut compter sur d'autres personnes qui sont spécialisées dans le recrutement.

L'intervenant invite Mme Isabel Litvin à présenter ce programme invisible de cet iceberg.

Mme Isabel Litvin souligne l'importance que Wheelit aide les candidats à faire émerger leurs projets. Ce n'est effectivement pas simple et il y a de réelles difficultés du fait du handicap, mais il faut surtout aider ces candidats. Durant deux séances, il y a une personne en situation de handicap et un spécialiste du recrutement.

Wheelit demande aux candidats de définir leur projet. Ils vont tous donner un beau projet très propre, très en ligne avec ce qui est attendu généralement de leur type de handicap ou de certains types de handicap. La plate-forme va les laisser s'exprimer et ensuite leur demander si ce projet les fait rêver, et si c'est ce qu'ils ont toujours eu envie de faire, si ce projet va vraiment les nourrir pendant des années et leur donner l'envie de se développer.

Les personnes qui sont en situation de handicap sont formatées, toujours avec beaucoup de bienveillance, par des structures comme DiversiCom qui visent tous les types de handicap ou des associations qui sont spécialisées dans un type de handicap. Tout le monde essaie de faciliter la vie des personnes en

situation de handicap. Lorsque qu'une personne est à la recherche d'un emploi, on sait bien qu'on ne nous facilite pas la vie. Si on a envie de trouver un job, on a cette capacité à être challengé et on y fait face parce qu'on est motivé par un projet. Dans les candidats qui sont accompagnés, bien souvent, au bout de deux séances, la moitié des personnes s'en vont car ils ne se sentent pas prêt et estime qu'il manque de compétence et ont encore besoin de se développer. Wheelit ne donne jamais de conseils pour rédiger un CV, mais simplement leur signaler ce qui leur manque pour se positionner par rapport à l'emploi. 90 % des candidats qui sont accompagnés sont en déficience physique ou sensorielle. Ce sont des personnes compétentes et autonomes. La plateforme n'a pas de candidats ayant un profil de déficience mentale ni d'orientation vers les ETA.

Wheelit vise à créer de l'autonomie et à rendre les personnes porteuses de leur propre projet et les aider à se lancer. Il s'agit de vraiment faire changer des images mentales qui remontent souvent très loin. Il faut effectivement parfois être un petit peu virulent, titiller certaines convictions, mais ce qui est important et que l'on se retrouve très vite avec des personnes enthousiastes et qui ont la fierté de pouvoir se positionner ou se repositionner.

À côté de cela, Wheelit est également une plateforme qui publie aussi des offres d'emploi. Les offres d'emplois qui sont sur le site émanent de structures qui sont ouvertes à la diversité. Il est plus confortable de se positionner sur des offres d'emploi lorsque l'employeur est ouvert à la diversité.

Pour le reste, la plateforme apprend également aux employeurs à ne pas faire de cadeaux. Il est important pour une personne handicapée d'être traitée comme un candidat normal. L'accompagnement des employeurs vise également à être aussi exigeant que par rapport à n'importe quel autre candidat et avoir conscience des difficultés et des pièges qui existent.

Sur les 15 années de fonctionnement, Wheelit a accompagné 350 personnes. Des constats ont pu être faits par rapport à différents pièges.

M. Frédéric Storme souligne que les grands pièges à l'emploi sont surtout représentés par l'accessibilité. Il l'a lui-même constaté dans sa vie professionnelle de tous les jours. L'accessibilité peut être multiple. Elle peut être physique, comme l'accès des bâtiments. Il est regrettable de voir encore de nos jours dans certains bâtiments très récents une accessibilité très compliquée pour les personnes à mobilité réduite ainsi que pour les personnes souffrant de handicap visuel. Il n'est pas compliqué de l'adapter pour que ce soit plus accessible et facile d'accès pour une personne non voyante.

L'accessibilité peut également être numérique, graphique et digital. Il donne en exemple le fait que sa collègue et lui-même ont présenté leur exposé sans support visuel parce que, avec les exposés en PowerPoint, l'assemblée se concentre sur l'écran et oublie d'écouter l'orateur. Il estime qu'il est tout à fait possible de capter l'attention d'un public différemment et être traité de la même manière que les autres.

Il constate que nombres d'applications qui sont souvent développées en entreprises, tant dans le privé que dans le public, ne sont pas adaptées et donc accessibles aux personnes handicapées de la vue. Nous vivons dans un monde de plus en plus visuel qui complique vraiment les choses pour ces personnes.

L'excès de bienveillance est un autre frein à l'emploi. La personne handicapée ne se sent pas considérée et traitée comme les autres.

Des freins à l'emploi viennent depuis la plus prime jeunesse à partir du moment où il y a un contexte familial qui n'a pas été accompagné et qui, légitimement, se trouve perdu face à un enfant qui évolue avec un handicap. Certaines associations poussent la personne handicapée à prendre un travail, même s'il est en dessous de son niveau, parce qu'il n'y a pas d'autre choix.

Un autre frein est l'allocation handicap. Lorsque l'orateur était jeune, il en a bénéficié et il avait peur de les perdre en trouvant un emploi et ne plus les avoir au cas où il perdrait cet emploi, ce qui n'est pas le cas du chômage. Pour ceux qui ont la chance de les avoir, ces allocations sont attribuées à vie, sans vraiment de contrôle. C'est très confortable. C'est à la fois une aide très importante mais également un frein à l'intégration dans la vie professionnelle de la personne handicapée.

Mme Isabel Litvin complète la liste des freins par le fait qu'il n'y a pas énormément de « success stories » de personnes porteuses de handicap dans le monde professionnel, ou alors ce sont des « success stories » extrêmement flamboyantes qui ne sont pas représentatives de toutes les autres personnes qui sont mises en emploi et pour lesquelles cela se passe également bien.

Lorsque ces personnes sont mises en avant, ce n'est pas le droit à la différence qu'elles revendiquent, mais le droit à l'indifférence. Elles expriment n'avoir rien fait de particulier à parts être porteuses de handicap et aimerait que l'on parle de leurs compétences et de ce qu'elles sont capables de faire et non de leur handicap. C'est une situation complexe parce que, effectivement, en termes de communication, il y a d'énormes choses qui sont mises en place pour mettre en avant des expériences, des profils, etc., mais il est

constaté que cela peut également être contre-productif et même difficile à vivre pour certaines personnes.

Lorsque l'oratrice était recruteuse, elle était effrayée lorsqu'elle voyait un candidat avec un CV intéressant qui n'arrivait pas tout seul. Elle était souvent contactée par une accompagnatrice ou un accompagnateur et non par la personne elle-même. Le fait d'avoir un intermédiaire rend la chose extrêmement complexe. On sait que les accompagnements sont nécessaires, mais, en même temps, il faut savoir comment la personne va témoigner et mettre en avant sa compétence et son niveau d'autonomie. Ce sont des choses sur lesquelles Wheelit essaie de travailler : rendre les candidats les plus autonomes possibles.

L'oratrice se souvient de ses premières séances avec M. Thierry Conrad, le créateur de Wheelit, avec lequel elle a eu un énorme travail à faire en termes de logistique. Il fallait prévoir suffisamment de chaises à l'extérieur pour les accompagnateurs qui venaient avec les candidats.

Bien sûr, les accompagnements sont nécessaires, mais il faut pouvoir rendre la personne la plus autonome possible et lui montrer qu'elle est capable de se présenter seule, de se positionner seule. L'employeur sera sans doute bien plus à l'aise pour poser certaines questions si la personne handicapée gère son handicap.

Le spécialiste du handicap et le porteur du handicap lui-même est celui qui connaît le mieux son histoire, ses besoins et c'est lui qui maîtrise les solutions. Le petit rôle que Wheelit s'assigne est simplement de rétablir cette équation, tout en reconnaissant que cela nécessite un bon accompagnement. Le bon moment d'une rencontre entre l'employeur et le candidat est lorsque le candidat reconnaît qu'il est le spécialiste de son handicap, mais qu'il a également une valeur ajoutée du fait des efficiences qu'il a pu développer grâce à son handicap.

M. Frédéric Storme souligne sur le fait que ce sont les personnes handicapées qui sont les meilleurs spécialistes du handicap et qui peuvent le mieux en parler.

Tout le côté administratif est très compliqué, même à partir du moment où la personne handicapée à trouver un emploi. L'orateur conseil toujours, sous forme de boutade, aux personnes handicapées qui ont la capacité de faire des études, de les faire en droit administratif. Ils seront beaucoup plus armés que les autres pour avancer dans leur vie.

4. Exposé de Mme Nathalie Hasaerts, responsable de la Direction chercheurs d'emploi, et de M. Alexandre Stroobants, responsable du service Pool H d'Actiris

Mme Nathalie Hasaerts présente le service Pool H, son historique et ses perspectives.

Les missions de ce service au sein d'Actiris sont basées sur trois axes principaux. Tout d'abord, la participation à la sensibilisation des employeurs à la diversité avec un focus sur le handicap. Il s'agit d'informer les employeurs, de les aider dans leurs démarches à engager des personnes en situation de handicap, de les informer sur les aides à l'emploi spécifique, de partager avec eux de bonnes pratiques.

Un autre axe est de soutenir en sélectionnant des candidats pour l'employeur via des offres d'emploi inclusives en les diffusant le plus largement possible.

Enfin, le troisième axe est la mise en relation des employeurs avec les réseaux spécialisés pour une mise à l'emploi réussi et pérenne.

Au départ, le service à travailler avec la Febrap et une personne de la Febrap a été détachée pendant quelque temps au sein d'Actiris et, plus précisément, au sein du service « diversité » d'Actiris. Pour rappel, ce service aide et soutient les employeurs dans leur politique de diversité à construire des plans de diversité et à les mettre en œuvre. Il y avait ce volet d'inclusion par rapport aux personnes en situation de handicap. Il avait été constaté que le nœud du problème est le matching, c'est-à-dire mettre en relation les offres d'emploi des employeurs et les personnes en recherche d'emploi. Ils sont arrivés au constat que Actiris devait pleinement reprendre cette mission afin de travailler avec les employeurs.

En 2019, ils ont commencé à rencontrer des structures accompagnantes dans le secteur du handicap, à travailler avec Unia afin de valider un projet d'actions positives. Ils se sont premièrement focalisés sur les entreprises de travail adapté afin de démarrer avec ces entreprises qui sont coordonnées par la Febrap pour lancer une première phase pilote qui a démarré en novembre 2019. L'idée était d'avoir des offres d'emploi qui soit réalisées avec l'employeur, selon une méthodologie proposée par Pool H en définissant les tâches, des grilles d'aptitude, etc., de travailler sur le recrutement de personnel en situation de handicap et de transmettre les candidatures auprès des structures accompagnantes partenaires de Pool H.

Pool H a un service de consultation sociale au sein d'Actiris. C'est un service destiné à des publics plus

éloignés du marché de l'emploi et qui ont besoin d'un accompagnement plus long et plus spécialisé ou spécifique. Il faut savoir que Pool H n'est pas une grande structure, c'est juste Alexandre Stroobants. Il a, à un moment donné, était accompagné par un accompagnant. L'idée était de nouer des liens et de collaborer avec l'ensemble de l'écosystème, les propres services internes, notamment le service sélect, qui est le service aux employeurs où les candidats sont sélectionnés pour les employeurs, le service diversité qui était impliqué dès le départ, mais également le service PHARE. Ils ont également eu des contacts avec le VDAB, l'AVIQ et toute une série de structures accompagnantes avec lesquels ils ont pu signer des conventions.

Au tout début de l'année 2020, sur quatre mois de phases pilotes, une première évaluation est faite. Elle est encourageante. Après cela, le covid arrive. Cela a eu un impact assez important sur la suite. Ils ont essayé d'élargir leur offre de services auprès des employeurs en leur procurant une cartographie complète des aides à l'emploi afin de les aider à s'y retrouver entre-temps, ils signent petit à petit toute une série de conventions avec des partenaires pour capter les candidats et pouvoir les proposer aux employeurs.

En 2022, le service Pool H continue à suivre et à gérer les offres spécialisées dans les ETA, leur phase pilote étant assez limitée. Ils procèdent à une évaluation qui ne s'avère pas très concluante. Les chiffres ne sont pas bons. En parallèle à cela, ils réfléchissent à ouvrir leur champ d'action et commence à se tourner vers les OIP qui doivent faire preuve d'exemplarité en vue d'instaurer une nouvelle phase pilote.

Avec cette évaluation, ils ont constaté qu'ils étaient devant une forte diminution du nombre de candidats « prêts à l'emploi » chez leurs partenaires, qui est probablement un effet de la crise Covid, mais également une forte diminution des offres d'emploi. Les entreprises de travail adapté ont leurs propres canaux de recrutement et n'ont pas vraiment besoin d'Actiris et des services offerts par le service Pool H.

En parallèle, la phase pilote a été lancée auprès des OIP. Le service pool H s'est retrouvé devant la difficulté de ne pouvoir subvenir aux besoins en termes de profils. Puisqu'ils travaillent essentiellement avec leurs partenaires, les profils des candidats ne correspondaient pas et n'étaient pas en adéquation avec les besoins des OIP et, surtout, il y avait une non possibilité de réserver provisoirement des offres d'emploi auprès des OIP afin de pouvoir travailler avec les personnes en situation de handicap reconnu. Cette phase pilote a donc été également arrêtée.

Force est de constater que, aujourd'hui, le service Pool H est un petit peu entre deux. Certaines choses

ont été expérimentées et n'ont pas été particulièrement concluantes. Ils s'orientent maintenant vers la redéfinition des missions de ce service, toujours en lien avec les employeurs, mais afin de s'ouvrir au secteur ordinaire en termes d'employeurs et d'élargir le pool de candidats à du public également non accompagné qui puisse entrer en adéquation avec les offres d'emploi du secteur ordinaire. C'est la mission actuelle et la perspective des prochains mois.

5. Exposé de Mme Nathalie Briand, Direction des Ressources humaines à Ganshoren

L'oratrice explique comment se passe la mise en place de l'arrêté 2017 sur l'intégration des personnes avec handicap dans les communes et plus particulièrement dans la commune de Ganshoren qui est une petite commune bruxelloise, mais elle donnera une idée des éléments concrets et pratiques.

En février 2017, le Parlement bruxellois adoptait l'ordonnance qui prévoit que 2,5 % d'ETP de personnes porteuses de handicap devraient être employées dans les administrations communales. Dans cette ordonnance, il y a 8 points qui expliquent ce qu'est une personne avec handicap, c'est compliqué à comprendre et la commune a mis du temps à savoir de quoi il s'agissait. Il était difficile de déterminer parmi les collègues qui était une personne avec handicap qui répondait à ces critères.

La commune s'est focalisée sur deux aspects, l'aspect diplôme (diplôme de l'enseignement spécialisé) et celui de savoir comment l'intégration de personnes qui sont en cours de carrière reconnue comme ayant une inaptitude ou un handicap.

En 2020, dans la commune de Ganshoren, une seule personne correspondait à tous ces critères sur les 5,6 qui étaient requises. En 2022, ce chiffre est monté à quatre personnes. En 2023, il y a cinq personnes identifiées comme étant dans les critères requis par l'ordonnance.

Pour cela, ils ont vérifié dans les dossiers du personnel afin de savoir qui avaient un diplôme de l'enseignement spécialisé. Ensuite, ils ont accueilli des stagiaires d'instituts spécialisés et ont pris contact avec un certain nombre d'instituts. Ils ont un contact étroit avec l'Institut Herlin. Entre 2021 et 2023, huit jeunes ont travaillé dans la commune, ce qui leur a permis d'avoir un stage et aux employés de prendre contact avec des personnes ayant différents types de handicap. Comme l'expérience s'est bien déroulée, cela a permis de refaire des demandes de stagiaires l'année suivante.

Les offres d'emploi de la commune ont été adaptées, ce qui leur a permis de recruter une personne porteuse de handicap. De la sensibilisation a été faite auprès des responsables de services, grâce à DiversiCom. Ensuite, des trajets de réintégration ont été mis en place pour des absents de longue durée. Deux personnes qui étaient en absence de longue durée sont revenues avec des adaptations et ont été prises en considération dans les chiffres.

Néanmoins, un certain nombre de personnes ne sont pas pris en compte. Il y a un volontaire qui est porteur de handicap qui travail au sein des équipes quelques heures par jour, par semaine ou par mois. Cette personne n'étant pas employée, elle ne rentre pas dans les critères. 10 personnes travail à mi-temps médicale de longue durée, mais comme elles ne sont pas passées par un trajet de réintégration, elles ne répondent pas aux critères.

Il y a également un ouvrier qui a obtenu un poste adapté, de commun accord avec la direction, sans trajet de réintégration et sans reconnaissance.

Cette personne était en arrêt de travail pour des problèmes de dos et ne pouvait plus travailler en tant qu'ouvrier. Aujourd'hui, il travaille dans un poste adapté et fait de l'administratif.

Un jeune est également recruté en contrat first et n'a donc pas remis son diplôme à l'embauche. La commune ne savait donc pas que ce jeune venait de l'enseignement spécialisé. Il y a également une personne malentendante qui travaille dans la commune depuis très longtemps, mais qui ne souhaite pas faire de démarche pour être reconnue comme personne handicapée, car elle n'en voit aucun intérêt.

Ces personnes sont intégrées de manière positive dans l'administration de Ganshoren. L'image de la réalité est donc différente des chiffres officiels communiqués par la commune.

L'oratrice a également pris des contacts avec des travailleurs des autres communes. Certaines choses qui n'ont pas fonctionné dans la commune de Ganshoren ont été faites ailleurs. Il y a un certain nombre de communes qui ont des contrats CAP avec PHARE. À Ganshoren, ils n'ont pas réussi à mettre en place ces contrats. Ils en ont eu un qui a duré à peine trois semaines. Il est difficile de renouveler une expérience qui n'a pas été perçue positivement.

La commune de Ganshoren n'a également pas de collaboration avec des sociétés de travail adapté dans le cadre de marchés publics. C'est compliqué car il faut un traitement égal de toutes les offres, ne pas mettre de critères trop spécifiques afin de respecter les normes de marchés publics et convaincre tout le

monde de pouvoir travailler avec ce genre de société. Beaucoup de choses sont faites par les employés de la commune. Par exemple, l'entretien des jardins est géré par la commune et n'est pas sous-traité, ou des pliages de mailing list sont également réalisés en interne.

L'idéal serait d'avoir une personne du service RH ou un assistant social dédié au personnel porteur de handicap parce que c'est quelque chose qui prend énormément de temps. Mais le service RH de la commune n'occupe que quatre personnes et il n'est pas possible d'avoir quelqu'un qui soit 100 % dédié aux personnes porteuses de handicap.

Le personnel communal dans les services ne peut pas se dédier à l'accompagnement des collègues porteurs de handicap. Le chef de service s'occupe de tout le monde. Ils n'ont pas les capacités de se consacrer à des personnes pour un public spécifique, quel qu'il soit.

La commune a rencontré des freins et des difficultés. Un certain nombre de ceux-ci ont déjà été cités. Il y a, en plus, la perte d'avantages pour les personnes porteuses de handicap quand elles obtiennent un contrat de travail classique. Ces personnes hésiteront à venir travailler à la commune de peur de perdre ces avantages. La commune a beaucoup de difficultés à identifier et lever les barrières à l'emploi pour attirer des personnes porteuses de handicap dans l'administration. Du côté employeur, il y a parfois la confusion entre un handicap et un subside.

Il y a des différentiels entre les compétences acquises et les compétences requises, tels que la question du bilinguisme (demandée dans les administrations locales). Par exemple, il y a eu des stagiaires à la commune qui suivent une formation pour faire de l'encodage en bureautique.

De plus en plus, l'encodage est automatique puisqu'il y a des plates-formes et des personnes qui encodent directement leurs données. Les gens doivent donc être beaucoup plus polyvalents sur différents postes, ce qui ne correspond pas toujours ou en temps réel aux compétences données dans les formations. Il y a également un problème avec les jardiniers.

Des formations sont données à Woluwe et les jardiniers travaillent donc principalement sur Woluwe. Si les autres communes du nord de Bruxelles veulent recruter un jardinier avec le handicap, c'est compliqué car il n'y a pas de formation ou très peu dans cette région. Il y a pas mal d'inadéquation entre les besoins des employeurs et l'offre qu'ils peuvent trouver sur le marché du travail.

Un des freins est également la capacité d'avoir une gestion différenciée. Les RH sont formés à traiter les personnes de manière égale. Il faut pouvoir être davantage dans l'équité et c'est un changement culturel au sein de l'administration qui n'est pas toujours évident à mettre en place. Il va falloir avoir des ententes différentes en fonction des travailleurs car ils ne pourront pas toujours travailler au même rythme ou de la même façon et qu'il faudra adapter le travail. C'est parfois compliqué à faire comprendre.

Nous rencontrons parfois des difficultés relationnelles entre les collègues, difficultés de comprendre la situation de l'autre ou une inquiétude. Certains collaborateurs adoptent des attitudes qui sont surprotectrices, ce qui peut être embarrassant si non sollicité.

L'oratrice donne pour exemple une situation avec des personnes malentendantes qui devaient faire un stage dans un service ouvrier. Les collègues étaient inquiets qu'une des personnes malentendantes soit sur la route sans pouvoir entendre et craignaient pour sa sécurité. Lorsque l'on y regarde de plus près, on constate que les personnes qui travaillent en voirie utilisent souvent de gros appareils qui font un bruit énorme. Ces personnes ont des casques de protection sur les oreilles et, de toute façon, n'entendent rien de ce qu'il se passe dans la rue. Leur inquiétude par rapport à ce nouveau collègue malentendant était donc disproportionnée et pas nécessairement justifiée, même s'il y avait beaucoup de bonnes intentions.

Il y a parfois des postes qui ne sont pas toujours compatibles avec des situations de certain handicap. Par exemple, concernant les puéricultrices en crèche il serait plus compliqué d'accueillir des personnes avec handicap. Par contre, il faut trouver des solutions pour ces personnes qui, en cours de carrière, ne sont plus en mesure d'occuper ce poste qui est très physique.

L'administration communale fonctionne avec des effectifs réduits. Cela demande une certaine polyvalence. Pour certains types de handicap ou des personnes ont besoin d'une certaine rigueur pour, par exemple, des emplois répétitifs, le fait de changer de travail sera compliqué.

Les espaces, les environnements de travail, et les moyens matériels sont parfois également contraignants. En effet, les espaces ne sont pas toujours adaptés, les bureaux sont souvent bruyants ou sur-occupés. Il est parfois compliqué d'obtenir du matériel adapté pour une personne porteuse d'un handicap. Entre le moment où le besoin et la demande seront identifiés et le moment où ces derniers seront satisfaits, parfois six mois ou un an seront passés. Il est donc très compliqué d'accueillir convenablement les personnes porteuses de handicap.

Le temps nécessaire pour un recrutement classique moyen est en moyenne de trois mois. S'il s'agit d'un recrutement pour un poste adapté, ce sera plutôt une durée de un an. C'est un temps assez important et cela demande un investissement en termes d'accueil et d'accompagnement.

À cela, il faut ajouter un taux d'absentéisme souvent plus important. Cela demande donc une attention plus importante au niveau de la gestion quotidienne.

Il y a des aspects positifs dans le fait d'employer des personnes porteuses de handicap. Cela développe un esprit de solidarité, cela favorise une meilleure cohésion d'équipe, cela donne du sens à la mission de service public, cela permet de collaborer avec de nouvelles institutions, avec des personnes impliquées, passionnées et généreuses. Tous ces avantages sont très positifs pour l'environnement de travail. En plus de cela, cela donne des perspectives de fin de carrière pour le personnel. Par exemple, des ouvriers qui ont un emploi plus difficile peuvent être rassurés pour la fin de leur carrière lorsqu'ils voient que des choses sont faites au niveau de l'administration pour essayer de reconverter les personnes vers d'autres emplois.

Afin de bien fonctionner, l'administration a besoin de législations et de procédures qui soient simples, claires et faciles, avec des accès aux aides et aux subsides clairement expliqués. Dans le cadre des aides à l'emploi des personnes porteuses de handicap, les procédures sont différentes selon l'endroit où habite la personne. Il faut aller chercher les subsides et aider les personnes à se débrouiller auprès de leurs institutions locales afin qu'elle trouve les aides nécessaires.

Cela manque de fluidité pour passer d'un statut à l'autre, d'une région à l'autre, d'un subside à l'autre. Si la personne perd son emploi, cela va être compliqué pour elle. Ce manque de fluidité ne facilite pas l'emploi de personnes porteuses de handicap.

Il faut aussi plus de moyens pour accompagner les équipes qui recrutent et les personnes qui postulent. Il y a un certain nombre de personnes qui peuvent s'intégrer très rapidement, qui ont les compétences et qui s'intègrent très vite.

L'expérience de l'administration à ce sujet est que, dans beaucoup de cas, les personnes porteuses de handicap qui postulent chez nous nécessitent un accompagnement personnalisé. Ce sont des personnes qui sont loin de l'emploi.

6. Échange de vues

Mme Françoise Schepmans (MR) remercie les orateurs pour leur présence et toutes les explications qui ont été données. L'objectif partagé est de garantir que chaque individu, indépendamment de son handicap, ait une chance équitable de trouver un emploi gratifiant et, dans la mesure du possible, épanouissant. Le groupe MR est bien conscient des difficultés voire des discriminations auxquelles les personnes en situation de handicap sont confrontées sur le marché du travail.

La députée souhaite également profiter de cette occasion pour mettre en lumière les recommandations sur lesquelles il a été travaillé jusqu'à présent pour les Entreprises de Travail Adapté (ETA). Ces recommandations doivent encore être présentées au parlement. Celles-ci jouent un rôle crucial dans l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap en offrant un environnement de travail adapté à leurs besoins spécifiques. Les ETA ne représentent qu'une partie des solutions envisageables. Il est essentiel d'aller plus loin et de chercher des moyens d'élargir les possibilités d'emploi pour l'ensemble des personnes en situation de handicap. C'est précisément pour cette raison que les orateurs ont été invités aujourd'hui, pour discuter et trouver des solutions afin de favoriser une inclusion professionnelle la plus large et la plus complète possible.

Lors des interventions des orateurs, le groupe MR a bien compris que la lasagne institutionnelle était certainement l'une des premières difficultés rencontrées.

Dès lors, quelles sont les bonnes pratiques observées dans d'autres pays ou régions en ce qui concerne l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ? Comment cela serait-il possible de s'inspirer de ces exemples pour améliorer notre propre approche ?

D'autres communes comme celle de Ganshoren font appel à l'enseignement spécialisé ?

Comment DiversiCom assure-t-elle la durabilité financière de ses activités ? Comment envisage-t-elle la possibilité d'élargir l'impact de ses actions à l'avenir ?

Mme Clémentine Barzin (MR) remercie vivement les intervenants qui ont énormément apporté en termes d'expériences personnelles et du travail accompli. Elle est éblouie par ce qu'ils font.

Par rapport aux entreprises, la députée demande quels sont les besoins que les entreprises manifestent à l'égard des orateurs ? Comment analysent-ils les

besoins pour davantage d'inclusion des personnes porteuses de handicap ? Identifient-ils une singularité en fonction de la taille de l'entreprise ? Les petites entreprises ont sans doute plus de mal. Demandent-elles davantage d'accompagnements ?

À ce niveau-là, des besoins spécifiques doivent-ils encore être rencontrés ? Les orateurs ont-ils des contacts avec les fédérations BECI ou UCM pour les soutenir dans cette démarche ?

L'accompagnement est-il différent, selon le type de handicap, qu'il soit physique, sensoriel ou mental ? Des approches doivent-elles être renforcées de manière plus spécifique et plus pointue ?

En fonction des secteurs dans lesquels les orateurs travaillent, quels sont les moyens humains qui sont demandés ? C'est un fil conducteur de chacune des interventions.

La députée estime intéressant le rapport entre 75 % d'entreprises privées et 25 % d'entreprises publiques et demande de quelle manière la situation peut être analysée ? Existe-t-il effectivement davantage de flexibilité dans le secteur privé et davantage de difficultés liées à des barèmes ou à des exigences spécifiques dans le secteur public ? La députée se réjouit que le secteur privé emboîte le pas dans cette proportion.

Les points négatifs qui ont été soulignés, à savoir l'inclusion numérique, l'absence de garantie de récupérer une allocation de handicap en cas de perte de son emploi sont vraiment des aspects fondamentaux.

La question de la cocomisation est notamment fondamentale. Puisque le constat apparaît très compliquer, comment Actiris et Pool H se préparent-ils à ce transfert de certaines compétences depuis PHARE ? Le personnel de Pool H est assez réduit. Qu'en est-il pour cet enjeu fondamental ?

La députée félicite Wheelit pour tout le travail qui a été fait et la volonté de mettre en avant l'autonomie des personnes. Elle revient sur cet excès de bienveillance. Il lui revient qu'il y a parfois des abus. Il y a parfois des personnes qui sont engagées pour, peut-être, avoir davantage de facilités en termes de financement, mais qui n'ont pas de tâches qui permettent de s'épanouir dans un emploi et que l'on confine à des tâches à bas seuil. Wheelit peut-elle en dire davantage sur cette préoccupation ?

Concernant l'image de la personne et de son autonomie, est-ce que Wheelit pense que des campagnes de sensibilisation seraient les bienvenues pour les entreprises et pour le secteur public en vue de mettre en place ou de renforcer un levier ?

La députée demande à Pool H quelle était la réponse, le cas échéant, de Talent Brussels lorsque l'on parle d'un échec par rapport aux OIP. Est-ce un enjeu à partager avec Talent Brussels ? Quelle est leur réponse ? Pourquoi Pool H n'a pas accepté de travailler plus rapidement avec des personnes qui ont, visiblement, d'après Wheelit, plus d'autonomie ? Cela aurait été sans doute un premier pas plus évident dans une progression de leur démarche.

Enfin, la députée voit les limites que l'administration de Ganshoren met aux dispositifs légaux tels qu'ils existent aujourd'hui. Quel dispositif pourrait être mis en place directement au niveau régional ? Les moyens humains sont importants.

Concernant la prospection des stages, lors de la visite de l'IRSA par les députés, la direction a précisé qu'il existait un problème de prospection pour les stages en alternance. Ils avaient deux ou trois personnes qu'ils connaissaient bien dans un service d'une commune et ils savaient qu'une personne pouvait apprendre là-bas quelque chose de manière plus concrète. Diversicom peut-elle préciser si un effort doit être réalisé ou si une structuration plus forte doit être mis en place concernant la prospection ?

Certains des collègues de cette commission ont travaillé à la Commission délibérative consacrée à l'alternance est une des recommandations faites avec l'aide des citoyens était de faire en sorte qu'un partenariat structurel soit instauré entre les entreprises et l'administration de la Commission communautaire française, ainsi que PHARE pour permettre et faciliter l'insertion, l'apprentissage, la formation et le stage des personnes à besoins spécifiques. Les orateurs ont-ils entendu parler de cette recommandation ? Le cas échéant, où en est-elle ?

La députée observe que nombre de dispositifs doivent encore être renforcés. Il existe de magnifiques initiatives. Les travaux de la commission n'en seront que davantage nourris.

Mme Véronique Jamoulle (PS) remercie vivement tous les intervenants. L'inclusion des personnes handicapées dans la vie active est un travail important. Leur participation active fait partie d'enjeux essentiels. La qualité d'une société peut se jauger à l'inclusion de toutes ces personnes.

Malgré des engagements clairs au niveau national, la Belgique reste à la traîne des pays européens et, entre autres, des pays voisins, alors que le handicap dans toute sa diversité touche 15 % de la population active et une famille sur quatre.

La députée évoque les interrogations que d'autres secteurs du social posent aux députés de manière

continue, comme, par exemple, la digitalisation des services qui créent de sérieux problèmes d'accessibilité aux services et au droit. Dans le secteur social, beaucoup d'associations disent exactement la même chose. Des résolutions ont été adoptées, mais il va vraiment falloir être attentif à la digitalisation.

Dans d'autres pays, il y a une obligation pour les entreprises privées d'engager un pourcentage de leur personnel de personnes handicapées. Est-ce que cela fonctionne mieux que lorsqu'il n'y a pas d'obligation ? La députée constate que les administrations publiques sont à la traîne et que, souvent, les sites des institutions, y compris la Commission communautaire française, devraient le mentionner mais elles ne le font pas. Comment améliorer cela ? L'obligation est-elle une solution ? Quels sont les exemples qui fonctionnent mieux ailleurs qu'en Belgique ?

Concernant le manque d'information des parties prenantes qui est un frein, comment améliorer le dispositif afin de rendre cette information plus fluide ?

Tout le monde doit être attentif à la cocomisation. Il y a urgence. En tant que députée, son rôle est d'interroger les ministres et de suivre la mise en œuvre future avec beaucoup d'attention.

Pour le reste, la députée se joint aux questions de ses collègues.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) remercie l'ensemble des intervenants pour le tableau qu'ils ont dressé qui est assez précis.

Le député est plutôt surpris de ne pas avoir entendu parler de la politique de handstreaming. En effet, depuis 2016, c'est un cadre qui a été fixé pour toutes les OIP et les administrations. Il n'a également pas entendu parler du plan fédéral qui a été mis en place depuis le début de la législature et qui était censé donner des impulsions. Dès lors, le handstreaming est-il un outil qui, depuis 2016, aide ou non ? Dans le plan fédéral, un dispositif a-t-il été mis sur pied afin de permettre une meilleure inclusion ?

Il a souvent été discuté en commission du fonds social européen 2021-2027. Le député a l'impression que, par rapport à une série de portefeuilles qui auraient dû être mis sur pied avec phare ou Actiris, les choses se sont compliquées en région bruxelloise. Plusieurs associations trouvent que cela fonctionne mieux en Wallonie ou en Flandre. Le député souhaite entendre l'avis des orateurs sur ce point.

Concernant l'accessibilité des services, le numérique est souvent critiqué. Pour avoir des collègues aveugles, le député a pu constater que le numérique leur a ouvert beaucoup de portes et a été un outil

plutôt positif pour eux. Il a, à plusieurs reprises, été vu ce que la Ligue Braille mettait à disposition. Le numérique peut donc effectivement être handicapant, mais cela a-t-il également été pensé comme un outil d'inclusion et de quelle manière est-il perçu par les intervenants ?

Les meilleures « success stories » sont de côtoyer des collègues pour lesquels on découvre toutes leurs qualités. Ce sont des choses à mettre en évidence.

Concernant la formation en alternance, des recommandations avaient été rédigées pour la création d'un Award dédié aux entreprises qui travaillent avec des personnes en statut de formation en alternance. Cela pourrait être un critère pour valoriser les entreprises qui s'inscrivent dans des politiques positives.

Le député a pris connaissance du rapport de 2021 sur les différentes communes et se souvient que le chiffre de Ganshoren était le score le plus bas avec 0,36 %, alors que d'autres communes, comme Uccle ou Saint-Josse, atteignaient des 4,5 ou 4,6 %. Il comprend tous les freins qui ont été expliqués, mais certaines communes, avec les mêmes législations et des profils très différents, arrivent malgré tout à ce score. Le député a bien entendu tous les obstacles qui existent, mais c'est la loi qui les impose. Par exemple, la parité ne sera jamais contestée. Lors de commission paritaire, si un homme se présente à la place d'une femme, la place lui est refusée. Il a l'impression que les pouvoirs publics n'ont pas intégré ce que la loi impose, et ce quelques soient les obstacles. Par ailleurs, dans le cadre de la législation, les ETA peuvent engager et, normalement, il est impossible d'être en-dessous de 1,25 % puisque on peut engager la moitié dans les ETA. Toute commune peut le faire. Le député a l'impression que les communes se permettent de violer la loi en toute impunité puisqu'il n'y a pas de sanctions. S'il y avait de vraies sanctions, les mentalités changeraient. Dans les futures législations, il faudra prévoir un régime de sanctions lorsque des quotas sont imposés pour les faire respecter.

Il reprend l'exemple donné d'un ouvrier qui a mal au dos. Lui aussi a mal au dos, il n'en est pas pour autant une personne porteuse de handicap. La question se pose de savoir quelle est la définition du handicap. Il demande ce que l'on met sous le vocable « handicap ». Beaucoup de personnes mettent beaucoup de choses derrière ce mot et il y a sans doute une incompréhension. La première chose à faire serait de définir exactement ce qu'est un travailleur handicapé.

Le député espère ne pas avoir fait preuve de trop de bienveillance lorsque M. Storme est arrivé avec son chien. Les personnes portent souvent une attention particulière lorsqu'ils voient un chien, qu'il soit l'animal de compagnie d'une personne handicapée

ou non. Néanmoins il était intéressant d'évoquer cette question de bienveillance.

M. Kalvin Soiresse Njall (Ecolo) se rappelle, en tant que Ganshorenois et conseiller communal, qu'il avait effectivement interpellé le Collège sur ce qui vient d'être dit par M. Mouhssin ainsi que sur le fait que, effectivement, Ganshoren est la commune qui a le moins de respect pour la loi sur cet aspect-là. Il avait cité le travail de DiversiCom et avait dit qu'il fallait se faire accompagner. On lui avait expliqué qu'un accompagnement existait. Il serait intéressant de savoir si Mme Briand a des éléments en lien avec DiversiCom à partager par rapport à l'accompagnement qui est fait des pouvoirs publics, par des structures qui sont spécialisées. Qu'est-ce que cela amène concrètement comme amélioration dans la prise en charge de cette problématique par les pouvoirs publics ? Le député ne sait pas si les chiffres sont toujours actuels. Il a interpellé le Collège de Ganshoren ces deux dernières années il y a peut-être une évolution par rapport à ces chiffres.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) entend des inquiétudes quant à la cocomisation des aides à l'emploi. Il souhaite comprendre à quel niveau ces inquiétudes se situent. Il a entendu qu'il y a sans doute un manque d'information et de communication sur la manière dont les choses se déroulent. Souvent, au niveau de la cocomisation, il y a la question des Conseils consultatifs. C'est une préoccupation parce qu'en Commission communautaire française ceux-ci fonctionnent plutôt bien. La cocomisation peut-elle être considérée comme quelque chose de positif ? L'infrastructure du service PHARE est une infrastructure intéressante qui peut se targuer d'une longue expérience. La Région dispose davantage de moyens financiers.

Récemment, à la question de ma collègue Mme Maison, le ministre Rudi Vervoort présentait le principe du guichet unique. Les orateurs estiment-ils que, sur la question générale du handicap et sur celle de l'emploi, un guichet unique serait un outil intéressant et comment l'imaginent-ils ?

Mme Joëlle Maison (DéFI) remercie les orateurs pour toutes les informations qu'ils ont pu apporter à la Commission. Elle a appris beaucoup de choses, comme les chiffres donnés par Mme Jonet en début d'exposé, soit que 80 % des handicaps survient en cours de vie. La députée n'avait pas du tout l'impression que c'était dans ces proportions. De même, elle ignorait notre qualité de mauvais élève de la classe européenne avec 35 % de taux d'emploi versus 50 % pour les autres pays de l'Union européenne. La Belgique n'a pas de quoi être fière. Rien que ces chiffres-là sont très interpellants.

La députée observe que toute la législation internationale, européenne, fédérale, la Commission communautaire commune et la Commission communautaire française en région bruxelloise mais aucune référence à la Constitution. Elle a donc le plaisir de rappeler l'article 22^{ter} de la Constitution qui a été récemment introduit dans notre loi fondamentale qui précise que toute personne a droit à des aménagements raisonnables afin de bénéficier d'une inclusion pleine et entière dans la société. Ce texte doit guider les parlementaires, les Exécutifs et les autres Parlements dans la conduite de leurs politiques.

La députée se réjouit de la bonne collaboration qui a été mise en exergue avec Actiris et, parallèlement à cela, remercie les deux représentants d'Actiris pour leurs exposés respectifs. Leurs interrogations, le stress et la colère annoncée du manque d'information par rapport à ce basculement pour les aides à l'emploi de PHARE vers Actiris ont bien été entendus. Elle demande si les représentants d'Actiris souhaitent réagir par rapport à cela, même si ce n'est pas nécessairement eux qui donnent l'impulsion et que cela doit se faire à d'autres niveaux. Elle précise que les parlementaires seront attentifs à interpellier les personnes adéquates à ce niveau-là et, notamment, le ministre Clerfayt en charge de la formation professionnelle.

Sans identifier l'un ou l'autre des intervenants, elle s'interroge sur les bonnes pratiques pour stimuler les entreprises à engager des personnes porteuses de handicap. Les pouvoirs publics, chacun à leur niveau, portent une attention particulière lorsqu'ils ont recours dans la conclusion de marchés publics aux clauses sociales. Si c'est fait de manière systématique, peuvent-ils demander que l'entreprise à laquelle ils s'adressent dans le cadre de marchés publics soit une entreprise qui respecte un certain nombre de conditions, qui ne sont pas obligatoires, mais qui remplissent ces conditions de manière volontaire ? N'y aurait-il pas moyen de créer un cercle vertueux au niveau des entreprises, même si toutes les entreprises ne peuvent pas se permettre, au vu de leur taille ou de leurs configurations, d'engager des personnes porteuses de handicap ?

Par rapport à Wheelit, la députée souligne que les parlementaires seront attentifs à cet excès de bienveillance. Il est vrai qu'elle s'adresse volontiers aux personnes qui sont accompagnées d'un animal de compagnie, mais reconnaît que les gens ont tendance, par une empathie naturelle, à infantiliser ou à s'adresser avec un petit peu trop de bienveillance aux personnes porteuses de handicap. C'est une problématique à laquelle il faut être attentif.

Concernant le risque de perte d'allocations, c'est également un problème auquel la députée n'avait pas été spécialement sensibilisée. Elle remercie donc les

orateurs d'en avoir parlé, d'autant plus que cette allocation est équivalente à un salaire moyen. Faire ce saut dans le vide peut s'avérer être une opération qui nécessite un certain courage. M. Storm a parlé d'un contrôle.

Les deux mesures iraient effectivement de pair. Si l'on garantit à la personne porteuse de handicap de pouvoir d'office bénéficier de cette allocation si elle perd son emploi, cela serait plus encourageant. Il faudrait évidemment un contrôle sur le temps long de ces allocations. Les deux mesures doivent être complémentaires.

La députée félicite Mme Briand d'avoir progressé au niveau de l'engagement des personnes porteuses de handicap au cœur de la commune de Ganshoren, même si cela reste insuffisant. Il faut néanmoins rappeler que c'est insuffisant dans la plupart des communes. L'intervenante lui demande, par rapports aux marchés publics – cahiers spéciaux de charges, soit la commune engage des personnes porteuses de handicap, selon la définition qui a été rappelée, soit en ayant recours à des entreprises qui engagent elles-mêmes des personnes porteuses de handicap. Est-ce que cela peut créer un cercle vertueux ?

Mme Briand a également parlé des difficultés des avantages qui sont nombreux. Une des difficultés était l'entente entre le personnel porteur de handicap et les autres. Il peut y avoir cet aspect de la difficulté aux une certaine tension entre une équipe est une personne porteuse de handicap. Il est vrai que lorsque l'on gère une commune avec peu de personnel, on a tendance à essayer de rendre le service au citoyen le plus opérationnel possible et cela dans un minimum de temps. Forcément, parfois, on a tendance à ne pas vouloir avoir de problème ou ne pas risquer d'en avoir.

C'est comme cela dans toute organisation humaine. La députée insiste sur le fait que c'est très important de le faire parce que cela crée à nouveau un cercle vertueux. C'est comme à l'école. Inciter à l'inclusion des enfants porteurs de handicap est quelque chose de très difficile parce que souvent mal accepté. Ce n'est pas toujours mal accepté par les enseignants, mais parfois ce sont parfois les parents d'élèves non porteurs de singularité qui s'offusquent de la présence d'un enfant porteur de handicap dans la classe.

Cela est assez révoltant. La députée en revient à l'article 22^{ter} de la Constitution qui est la meilleure façon pour que les personnes porteuses de handicap et les personnes valides puissent vivre dans un monde imbriqué et non dans deux univers parallèles. Il faut avoir conscience que c'est par l'école, par l'intégration et par l'inclusion de personnes compétentes mais aussi, accessoirement, porteuses de handicap,

dans la société que l'on va pouvoir disposer d'une société plus inclusive.

Mme Marie-Laure Jonet remercie les parlementaires pour toutes leurs questions. Ils en ont adressé beaucoup et elle essaiera d'être synthétique afin de laisser la place aux feed-back des autres orateurs.

Concernant les bonnes pratiques dans d'autres pays, elle renvoie les parlementaires à l'étude d'impact qu'elle a évoquée et dans laquelle une analyse comparative a été faite sur les pays voisins de l'Union européenne : ce qu'ils mettent en place, leur taux d'emploi respectif et ce qui pourrait être intéressant à prendre. Il est constaté que les pays qui ont des taux d'emploi supérieur ont des politiques plus fortes, mais pas forcément des politiques plus contraignantes. Certains pays appliquent des quotas, comme en France où ils sont à 6 %, dans le public comme dans le privé, avec des sanctions financières quand ils ne sont pas atteints.

Les pays qui appliquent des politiques plus contraignantes montrent certes des taux d'emploi supérieurs, mais d'autres pays appliquent d'autres mesures telles que des incitants fiscaux ou des efforts politiques et financiers plus structurels dès l'enfance, pour faire de l'inclusion dans les écoles ordinaires et dans l'enseignement supérieur, une norme. Les enfants, en devenant adultes, considèrent dès lors comme normal d'aménager, d'adapter les approches et les relations. L'oratrice propose de communiquer l'étude avec des informations plus concrètes pays par pays pour le rapport. Il est toujours possible de s'inspirer des pays voisins pour faire mieux, mais en tenant compte des défis propres à la manière de fonctionner en Belgique, lesquels ont déjà été bien abordés.

Concernant la durabilité financière des activités de DiversiCom et l'élargissement de l'impact de leurs actions tout en gardant une viabilité, il y a un principe de financement sur trois piliers. Le premier couvre tout le volet social : tout l'accompagnement des chercheurs d'emploi. C'est un travail intense, dans une approche très différente et complémentaire du public qui s'adresse à Wheelit. Viennent chez DiversiCom, les personnes qui ont réellement besoin d'être accompagnées pour gagner en confiance, définir le projet professionnel qui leur convient, rédiger un CV correct, se présenter adéquatement en entretien d'embauche, apprendre à exprimer clairement ses besoins spécifiques, être recommandées auprès d'un réseau large d'entreprises inclusives et recevoir du soutien en cours de vie professionnelle.

Pour ces personnes-là, 55 % du budget annuel sont couverts par les pouvoirs subsidiaires, Actiris et la Commission communautaire française, qui les mandatent pour accompagner chaque année un certain

nombre de candidats, selon des critères d'admission bien établis.

Dans les accords en cours, Actiris confie à DiversiCom l'accompagnement de 150 chercheurs d'emploi (CE) en situation de handicap par an : la Commission communautaire française (PHARE) confie une moyenne de 35 personnes sortant du cadre d'Actiris, par exemple des personnes à l'emploi requérant un suivi dans l'emploi ou une réorientation professionnelle en raison du handicap, ou des étudiants sortants. Ces deux accords reposent sur un principe de subsidiarité et de reporting annuel. Il importe de préciser ici que l'objectif fixé par Actiris, de 50 CE accompagnés par un équivalent temps plein (ETP) subsidié n'est pas réaliste : ce ratio mène à une moyenne possible de trois ou quatre jours d'accompagnement par an par CE. Ce ratio est dépassé dès les premiers mois de l'accompagnement.

À côté des 55 % du budget couverts par les subides, en moyenne 25 % du budget annuel est couvert par le revenu de son activité de conseil auprès de ses entreprises partenaires (l'asbl a collaboré avec 240 entreprises jusqu'à ce jour). C'est sur base d'un accord simple que l'entreprise demandeuse rétribue Diversicom selon le temps dédié à son service : pour organiser des formations et des sensibilisations du personnel, pour faciliter et accompagner un recrutement, faire du coaching d'équipe quand une situation de handicap n'est pas bien gérée. Tout ce temps dédié aux entreprises partenaires n'est pas subsidié par Actiris, ni par la Commission communautaire française. Pour cela, DiversiCom conclut un accord financier avec les entreprises. Bien entendu, en tant qu'asbl, son objectif n'est pas de créer du bénéfice, mais d'assurer la viabilité de chacune de ses activités.

Les 20 % qui restent sont couverts par les fondations, dons privés et sponsors d'entreprises. Par exemple, les frais de loyer de DiversiCom sont couverts par une fondation depuis maintenant sept ans. C'est un item budgétaire important.

Ce modèle d'entreprise sociale est aujourd'hui validé, pérenne et reconnu par Ashoka qui est une structure de soutien à l'entreprenariat social. Ce modèle a permis d'accuser de temps en temps les coups durs, comme la crise Covid qui a eu un impact important sur les activités menées en entreprise. Durant la Covid, un maximum des services de DiversiCom a été digitalisé, mais il y a eu une perte de priorité dans les entreprises. Le maintien des dons et des subides a permis de garder un équilibre.

Pour augmenter l'impact, DiversiCom devra augmenter le nombre de personnes et pourrait dupliquer son service pour s'implanter dans d'autres régions. Tout l'enjeu de cette réflexion liée au scale up, est de

bien mesurer sa marge d'accroissement autant que ses limites. Le succès de leur travail est essentiellement dû à leur approche personnalisée et au sur-mesure : pour un bon résultat d'activation professionnelle, ils ont besoin de bien connaître les entreprises partenaires et les candidats. DiversiCom n'a pas pour vocation de devenir un Actiris du chercheur d'emploi en situation de handicap et de devoir privilégier la quantité, au risque de perdre en qualité. Aujourd'hui, son taux d'activation professionnelle est très supérieur à la moyenne d'autres services, précisément parce que l'on se soucie de la qualité et de l'accompagnement personnalisé. Non pas seulement avant l'emploi mais pendant l'intégration et après, pour contribuer au maintien de l'emploi. C'est un enjeu important pour le public de DiversiCom.

Concernant la question des besoins que les entreprises manifestent pour plus d'inclusion et les spécificités selon leur taille, les besoins des entreprises sont exactement les mêmes que les besoins des candidats. Ils arrivent vers DiversiCom avec les mêmes problèmes : Ils ont envie que leur entreprise reflète la société et que le handicap ne soit pas considéré comme un problème, mais ils se sentent handicapés face au handicap et ne savent pas ce que veut dire vivre avec un autisme, comment communiquer leur envie sans faire de la discrimination positive, comment faire lorsqu'un handicap ne se voit pas (80 % des handicaps sont invisibles). L'entreprise demande également ce qu'elle est en droit de dire ou non aux collègues quant au handicap de la personne qui arrive chez eux. Une multitude de questions donc.

Quand l'entreprise n'est pas du tout équipée au démarrage, la demande est simplement d'être accompagnée sur les différentes étapes afin de, petit à petit, parvenir à réussir cette inclusion. En fonction de l'expertise déjà en place dans l'entreprise, DiversiCom va comprendre exactement où ils en sont et ce dont ils ont besoin sans jouer les belles-mères là où ce n'est pas nécessaire.

Dans certains cas, il s'agit d'un véritable accompagnement de A à Z, en commençant par des formations données aux RH, des événements de sensibilisation pour le personnel. Il est important de les fédérer en effet dans cette démarche d'entreprise.

Il y a aussi des plans d'actions diversité que certaines entreprises décident de mettre en place et le label diversité que le service « diversité » d'Actiris propose de suivre. Dans certains cas, lorsqu'il y a un constat que le bât blesse en matière de handicap, le service « diversité » oriente vers DiversiCom afin qu'ils aident à renforcer spécifiquement la connaissance et la capacité des entreprises sur ces questions-là. Le besoin pour les entreprises est réel.

En matière de prospection, DiversiCom a aujourd'hui comme approche d'essayer de ne pas entrer par la fenêtre des entreprises si, d'emblée, celles-ci ne leur ouvrent pas la porte. DiversiCom ne déploie pas trop d'efforts à vouloir convaincre les entreprises qui ne sont pas prêtes. La démarche proactive venant des entreprises, qui ont envie mais qui ne savent pas comment, est privilégiée.

Mme Briand rencontre aujourd'hui de tels défis et de tels freins qu'elle ne va pas porter sa volonté si elle sent que, au sein de la commune, elle ne sera pas suivie. Les RH, les recruteurs et les personnes en charge dans la commune de Ganshoren ont été formés fin 2021, Mme Briand reçoit quatre fois par an la liste des candidats de DiversiCom qui, à ce moment-là, sont en recherche d'emploi. Il reçoit également toutes les invitations à toutes les formations interentreprises, au job day annuel organisés par DiversiCom. Mais si elle est toute seule à porter la chose et qu'elle n'a pas de suivi au sein de la commune, cela ne peut pas fonctionner. Il lui est impossible de relever ce défi seul, elle a besoin d'alliés en interne. Les alliés, c'est d'accepter parfois une flexibilité, d'accueillir des CAP, de sensibiliser les collègues, d'accepter de rencontrer des collègues pour leur expliquer comment bien collaborer avec la personne autiste qui arrive chez eux, de les responsabiliser et leur donner envie d'être co-acteurs d'une inclusion réussie. Mme Briand ne peut pas être seule actrice.

L'intervenante rejoint M. Storme sur le constat qu'il ne faut pas tout le temps tenir les personnes handicapées par la main, ils n'en ont pas besoin. C'est effectivement pertinent pour toute une série de personnes qui sont en situation de handicap avec un réel niveau d'autonomie. Mais lorsqu'il y a une personne avec de l'autisme (pour rester sur cet exemple) qui n'aime pas les changements et puisque l'entreprise est, par définition, un lieu de changements, il faut accompagner ces changements pour s'assurer que les choses continueront à fonctionner. Lorsqu'une personne souffre de surdité importante, en situation de Covid où tout le monde a passé sa vie en visioconférence et au téléphone, il a fallu accompagner ces nouvelles contraintes. Lorsqu'une personne a une maladie invalidante très invisible, il est désagréable pour elle de répéter à ses collègues qu'elle a mal tout le temps ou de dire qu'elle vient de passer un pallier nouveau, que ce qu'elle pouvait faire hier, elle ne pourra plus le faire dans six mois.

Il est essentiel que ces moments-là soient accompagnés dans la durée, au-delà du moment du recrutement. Il y a une nécessité à ce que, dans l'entreprise, quelqu'un se soucie d'avoir ces moments de progression, de vouloir évaluer les choses et d'avoir un dialogue ouvert de manière régulière.

Concernant les 75 % d'entreprises privées et les 25 % d'entreprises publiques, ce ratio s'explique par le fait qu'il y a, à Bruxelles, plus d'entreprises privées que d'entreprises publiques. Cela se reflète dans la répartition des entreprises qui se portent partenaires. Il y a de très belles histoires qui se sont déroulées dans les entreprises publiques, aussi bien dans les communes, que dans les OIP. Dans le secteur privé, il a été évoqué que, le plus souvent, ces entreprises sont moins tenues par des procédures de sélection et recrutement strictes et rigides. Il y a une agilité et une souplesse dans la manière de pouvoir envisager un contrat spécifique, d'ouvrir un poste en cours d'année, de s'assurer que le poste vacant prévu dans six mois puisse être octroyé à quelqu'un qui termine son CAP, etc.

En effet, en termes d'exigences, dans les offres des entreprises publiques, si on n'a pas le bon diplôme,  a n'est pas possible, et cela au-delà de ce que la personne peut offrir comme compétences, comme expérience. Il y a là des rigidités qui pourraient être revues d'une manière ou d'une autre sans être mis à mal par rapport à des règles strictes d'équité, etc. Certaines entreprises y arrivent parce qu'elles ont eu, à un moment donné, beaucoup d'audace de ne pas se cacher derrière des critères qui ne sont pas forcément les bons.

Concernant la digitalisation des services, le digital est un outil. Le télétravail, pour certaines personnes en situation de handicap, a ouvert de nouvelles opportunités qui n'étaient pas possibles avant le covid. Beaucoup de personnes, en situation de déficience visuelle, seraient en effet beaucoup moins autonome sans l'outil du digital dans leur vie quotidienne, dans les transports et au travail. Les outils de synthèse vocale sont réellement un plus. La digitalisation pose problème pour les personnes qui n'ont pas d'ordinateur, d'application mobile ou d'aptitudes informatiques suffisantes.

L'intervenante estime que le handistreaming est un vrai plus. Par exemple, Bruxelles Formation, a réalisé des efforts importants afin de rendre les formations accessibles. Ils ont des personnes en place qui se soucient de rendre accessible toute formation à tout type de handicap. C'est un vrai plus car cela donne accès à des qualifications et à des certifications qui sont des leviers vers l'emploi.

Concernant la concertation au niveau fédéral, DiversiCom regrette de n'être davantage consultée sur des questions très essentielles dont les acteurs de terrain peuvent apporter l'incontournable retour sur expérience. L'oratrice ne pense pas que l'Autorité fédérale ait consulté davantage les instances fédérées. Il y a parfois là un gap énorme entre les personnes qui administrent, celles qui décident et les

acteurs du terrain qui peuvent apporter des réponses concrètes.

Quels sont les inquiétudes de DiversiCom sur la cocomisation, au-delà du manque de communication et de l'impression que cela flotte aujourd'hui ? Est-ce qu'il y aura des aspects positifs à ce que, en effet, ce transfert se fasse ? Cela est égal à l'oratrice de savoir qui gère, du moment que l'expertise nécessaire pour pouvoir gérer ces aides et la variabilité de ces aides soient respectées. Ce qui sera nécessaire pour M. Storme, aveugle, très compétent et qualifié en sa matière, très débrouillard dans sa vie ne sera pas nécessaire pour Jacques avec une autre réalité, avec un besoin de supervision, avec des aménagements. La plupart des aides à l'emploi sont aujourd'hui gérés sur des principes de barèmes pendant une durée limitée dans le temps afin d'encourager l'intégration de la personne.

Mais la prime d'insertion de la personne handicapée doit être variable parce que ce qui n'est pas nécessaire pour M. Storme le sera peut-être 10 fois plus pour un autre candidat qui a réellement des besoins, et dont l'employeur ne pourrait pas l'employer sans un allègement du salaire qui vient refléter l'incidence du handicap sur la fonction qui est occupée. Partir sur un principe qui serait généralisé à toutes les personnes handicapées et à tous leurs employeurs pour le même montant de prime à l'emploi, indistinctement sans s'intéresser de savoir jusqu'à quel point c'est nécessaire ou non, serait une grosse erreur et une perte financière et économique pour la Région.

Si on vise à simplifier et unifier pour que tout le monde soit sur le même barème, on passe à côté du principe même de la spécificité du public concerné, de la variabilité des handicaps, de la variabilité de leur incidence sur les fonctions qui sont occupées. À vouloir trop simplifier, on pourrait passer à côté de la pertinence réelle de ces primes.

Autre aspect crucial : ces primes-là ne sont pas uniquement destinées à encourager au recrutement, elles doivent surtout être maintenues à vie.

Sauf erreur, aucune prime standard autre que la prime d'insertion pour les personnes handicapées n'applique ce principe du maintien tout au long de la carrière. Le handicap est, lui, à vie. Pour toute une série de raisons, si l'on dit à l'employeur qu'il n'aura la prime que pendant deux ans, que se passera-t-il la troisième année lorsqu'il n'aura plus de prime et que la personne ne sera pas 100 % rentables comme pourrait l'être une personne avec la même formation mais sans handicap ?

L'employeur pourrait se décourager d'un trop faible ratio coût / rentabilité, ou n'ayant pas les moyens

d'être généreux en faisant un excès de bienveillance. Il faut que les primes à l'emploi en lien avec le handicap soient ajustées aux besoins et octroyables à durée illimitée. Cette variabilité et cette pérennité les rendent spécifiques. Cela nécessite de mettre en place une gestion et une expertise bien spécifiques.

L'inquiétude de l'oratrice aujourd'hui est que l'on ne donne pas les moyens humains, l'expertise nécessaire à Actiris pour y parvenir. La spécificité de ces aides à l'emploi qui se justifient pleinement doit être maintenue et l'expertise doit suivre. On ne peut pas demander à M. Alexandre Stroobants de gérer l'arbitrage tout seul de toutes les demandes de CAP et de primes à l'emploi. Chez PHARE, ils sont au minimum quatre personnes pour cela. Chez DiversiCom, il y a 8 personnes, bientôt 9, pour faire ce travail pour seulement 420 chercheurs d'emploi, et pour seulement 240 entreprises, et ils sont débordés.

Si on confie à Actiris de gérer le paquet des aides à l'emploi Handicap pour toutes les entreprises bruxelloises et tous les chercheurs d'emploi porteurs de handicap, cela ne s'improvise pas, il faut former les gens et leur donner des moyens. Si l'expertise de la Cellule Emploi de l'équipe de PHARE n'est pas, à un moment donné, reproduite chez Actiris, on court à la catastrophe. L'oratrice insiste sur le fait qu'elle ne condamne ici personne, ni PHARE, ni Actiris, car tous deux font vraiment le job. Maintenant il va falloir bouger et deux ministres et deux directions doivent s'en soucier.

Mme Isabelle Litvine partage le constat que, effectivement, les expériences dans les autres pays peuvent être inspirantes. Quand il est question de l'enseignement et de l'inclusion, Wheelit a beaucoup travaillé avec des pays qui ont fermé l'enseignement spécialisé en 1976, pour certains, et pour lesquelles toutes les questions que l'on se pose aujourd'hui ne se posent pas. L'inclusion est une évidence et une réalité. Quand, en dehors du contexte professionnel, on a été confronté pour la première fois au handicap ? L'oratrice à un certain âge et, dans son enseignement maternel, primaire ou secondaire avant l'université, elle n'a jamais été confrontée au handicap car il était caché dans l'enseignement spécialisé. Elle a fait des études de sociologie, de psychosociologie des organisations et, de sa promotion à l'université, elle est la seule à se préoccuper un tant soit peu du handicap. Pour le reste, les personnes se reposent sur les structures existantes. En termes d'inclusion de scolarité, la Belgique a une histoire qui ne plaide pas pour que, quand on se retrouve dans un contexte professionnel, on ne se pose pas de question et on trouve que tout va un petit peu de soi.

Chez Wheelit, ils ne sont pas du tout bienveillants. Ils adorent la bienveillance mais ont énormément

conscience des risques de la bienveillance. Il y a effectivement des situations où ils ont été tellement bienveillants que, quand il y a des situations plus complexes qui arrivent et des difficultés qui sont mises en avant, il est difficile d'en parler et d'y faire face. Ils ont constaté que le point de départ d'un recrutement fait en sorte qu'ils se trouvent dans des situations relativement saines car chacun exprime ses inquiétudes. La plupart des employeurs demandent un mode d'emploi, ce qu'ils peuvent dire, faire ou ne pas faire.

À partir du moment où, d'emblée, on se trouve dans une logique où, comme avec n'importe quel autre candidat, on est bienveillant mais avec le même niveau d'exigence en termes de correction, de situations qui ne sont pas idéales, de compléments de compétences, on est beaucoup moins en risque qu'avec un excès de bienveillance. La bienveillance doit être encouragée mais il faut être conscient des pièges.

L'oratrice a appris que, pour le chien guide, c'est un travail énorme de concentration. Il adore les gens et il est sélectionné parce qu'il aime les gens, mais lorsqu'il est en train de travailler, il ne faut pas venir le caresser, lui faire des petits signes ou lui donner quelque chose à manger car il n'arriverait plus à travailler. Ils voudraient réaliser une vidéo où ils remplaceraient le chien guide par une personne qui travaille afin de faire comprendre aux gens qu'il ne faut pas le déconcentrer et l'interrompre toutes les cinq minutes avec des compliments et des caresses.

En ce qui concerne les demandes des entreprises, ces dernières viennent avec différents types de demandes. Il y a deux portes d'entrée qui ne sont pas complètement caricaturales. Certaines entreprises demandent qu'on les aide à engager des personnes handicapées car ils ont des quotas à remplir, ils ont établi un plan diversité et ils ont besoin d'aide pour trouver ces personnes handicapées.

L'oratrice se souvient avoir réalisé un audit pour une grosse institution bruxelloise il y a 10 ans lors duquel il lui a été dit qu'ils ont cherché partout pour engager des personnes handicapées mais ils n'en ont pas trouvé. La vraie question est-elle : sommes-nous à la recherche de quotas à combler, à montrer que l'on est bon élève de la diversité ou en recherche de réelles compétences ? C'est un point de départ qui est complètement différent de la part des entreprises.

Les définitions du handicap sont extrêmement claires et si l'on s'y conforme, il n'y a aucune difficulté. Il faut respecter la personne qui refuse de remplir les quotas parce qu'elle travaille et n'a pas spécialement envie de parler de sa maladie ou de sa vie privée.

Les entreprises demandent qu'on leur trouve ce qu'elles n'arrivent pas à trouver. Il est difficile de recruter alors actuel. Les entreprises n'ont pas accès à tout un vivier de compétences. Il n'est pas toujours facile pour elles de savoir par où commencer et où elles peuvent aller chercher des candidats. Elles se demandent également si elles peuvent avoir le même niveau d'exigence par rapport à un autre candidat. C'est ce qui leur est conseillé pour ne pas se retrouver dans des situations avec des tensions internes, où des personnes se compareraient et trouveraient injuste qu'on pardonne plus la personne handicapée qu'elle-même. Ce sont des questions saines auxquelles il faut répondre de manière extrêmement transparente et précise afin de faire avancer les choses.

La bienveillance et la non-bienveillance sont des pièges aux aménagements et aux adaptations. Certaines personnes se retrouvent en face de leur employeur, au moment de négocier des aménagements, ils disent que tout ira bien avec tel ou tel matériel mais ils oublient de parler de leurs difficultés. On se retrouve dans des situations où, une fois que le matériel et les adaptations sont en place, la personne n'est pas aussi performante qu'elle devrait parce que des choses n'ont pas été mises en place et sont de l'ordre d'une simple gestion des ressources humaines. Il faut avoir conscience de ces effets pervers qui sont importants.

Concernant la question de savoir si l'on a besoin différent selon le type de handicap, ce n'est pas le type de handicap qui fait la différence mais certainement le moment de la survenance du handicap. Il est tout à fait clair qu'il y a des différences énormes si on a un handicap de naissance et que l'on a été éduqué et formé avec son handicap et que l'on maîtrise les adaptations nécessaires. Lors d'un handicap brutal dû à un accident ou une maladie, l'accompagnement est différent car l'acceptation et la gestion au quotidien du handicap sont complètement différentes. Cela ne veut pas dire que, celui qui a un handicap de naissance le gère mieux que quelqu'un qu'il a eu du jour au lendemain. Mais il faut avoir un accompagnement différent parce que ce sont des situations différentes qui ne sont pas spécifiquement liées au type de handicap.

Les associations font un travail formidable à mettre en place des trajets de formation par rapport au handicap.

La médiatisation est une question que Wheelit se pose tout le temps. Son rêve est de montrer un hémicycle comme celui-ci avec, effectivement, posé par la 1 chien guide et, là-bas, une chais'Art et, enfin, une traductrice en langue des signes, etc. et que tout cela soit normal.

Ce serait le plus beau service que l'on pourrait rendre à l'insertion socioprofessionnelle et c'est le cas pour tous les pans de la diversité.

M. Frédéric Storme revient sur la question de la bienveillance et sur la gestion d'un handicap. Dans son cas, c'est le handicap visuel. Il désire surtout revenir aux très gentilles paroles que Mme Jonet a eues pour lui, qu'il était quelqu'un de très doué dans tous les domaines. Il explique pourquoi il est comme cela aujourd'hui et pourquoi, surtout, d'autres personnes qu'il rencontre qui ont le même âge que lui, le même parcours d'études et le même handicap ne savent pas encore couper leur viande à 50 ans ou ne savent pas traverser une rue. Tout simplement parce qu'on lui a toujours appris à se débrouiller tout seul. Cela reflète l'esprit de Wheelit. Il a une sœur qui voit normalement et, le matin, elle beurrait ses tartines et leurs parents ne lui beurreraient pas les siennes.

Il a toujours fait exactement comme sa sœur, il a été à l'école comme elle, à l'université comme elle. C'est grâce à ce parcours qu'il est un homme fier de ce qu'il a fait et de ce qu'il est parce qu'on ne lui a jamais tenu la main. Le plus gratifiant pour une personne qui a un handicap est de lui dire que cela va être difficile, qu'il va être présenté devant un employeur avec son handicap, mais qu'il se sentira bien après.

Concernant l'accessibilité digitale, l'intervenant est tout à fait d'accord à ce qui a été dit. Cela a permis d'aider beaucoup de handicaps, mais cela a également été un frein. Lorsqu'il a commencé à travailler il y a 40 ans, les ordinateurs n'existaient pas et les aveugles écrivaient en braille sur du carton. De fil en aiguille, tout s'est digitalisé. Pour lui, le Covid a été un enfer. Tout était en teams. Il ne pouvait pas voir l'écran de ceux qui le partageaient, ni les graphes, ni participer aux conversations chat car il ne peut pas écouter les chats et la réunion en même temps, etc. mais pour d'autres choses, la digitalisation a beaucoup aidé. Par exemple, le non-voyant ne se passe plus de son smartphone parce que cela lui donne accès à presque tout : le scan, le GPS, les réseaux sociaux, etc.

M. Alexandre Stroobants confirme que beaucoup de choses ont été dites quant aux besoins éventuels des employeurs ou la manière de les inciter à engager plus de personnes en situation de handicap. L'information et la sensibilisation sont indispensables parce que, soit les personnes n'ont pas côtoyé de handicap avant, soit, elles ne savent pas comment l'appliquer au monde professionnel. C'est une information à véhiculer via notamment des campagnes de sensibilisation. Le fait d'avoir des quotas imposés, comme en France, est contraignant, mais permet de faire circuler l'information.

Il faut de l'accompagnement et de la mise à l'emploi. Il faut également un matching. De plus en plus d'entreprises souhaitent engager des personnes en situation de handicap. Il y a bien évidemment un grand nombre de personnes en situation de handicap qui recherche un emploi, cela a été observé dans les chiffres. Une entreprise sensibilisée qui affiche sa volonté d'engager des personnes en situation de handicap va rassurer une personne en situation de handicap et lui permettre de postuler dans cette entreprise. Tout cela est un grand besoin de sensibilisation aux informations d'accompagnement pour permettre un matching.

Concernant la prise en compte des personnes qui ne sont pas accompagnées, il a toujours été clair dans sa phase pilote pour Pool H qu'ils allaient s'ouvrir aux personnes en situation de handicap qui ne sont pas accompagnées par une structure quelle qu'elle soit. Il a été décidé de travailler avec des partenaires et donc avec des personnes accompagnées par ces partenaires, pour se focaliser dans leur phase pilote sur leur méthodologie, le matching et dans une moindre mesure sur la sensibilisation et l'accompagnement qui nécessitent un plus grand nombre de ressources. Ils ont commencé par cette phase pilote et espéraient aller plus rapidement sur le public non accompagné. Malheureusement, avec le covid, cela a pris plus de temps. Aujourd'hui, Pool H se focalise sur ce développement dans une approche globale du parcours du chercheur d'emploi en situation de handicap.

Dans le cadre du recrutement de statutaires au sein des OIP, elles ont l'obligation de passer via Talent. Dans les textes tels qu'ils existent aujourd'hui, le recrutement de statutaires via Talent ne permet pas d'avoir des offres réservées, même provisoirement, à un public en situation de handicap. C'est en tout cas la réponse que le service juridique de Talent a apportée à Pool H en son temps. C'est pour cette raison que tout est à l'arrêt pour l'instant.

Les plans, tant le FSE européen que l'handis-treaming, aident au développement. Le Pool H se retrouve clairement mentionné tant dans le handis-treaming que dans le FSE. C'est un des projets qui a été retenu pour du financement européen.

Mme Nathalie Hasaerts revient sur la cocomisation et invite les députés à interroger le ministre de l'emploi sur ce point. C'est un processus qui est en cours et Actiris est également en attente.

Elle rappelle leur dispositif de plan de diversité qui est un très bon levier pour stimuler les employeurs à recruter.

Mme Nathalie Briand confirme que d'autres communes accueillent des jeunes qui viennent de l'enseignement spécialisé. Les communes sont volontaires pour accueillir des collègues à besoins spécifiques. Mais, de manière plus générale, ne pas lister les difficultés rencontrées ou dire que ce sont des difficultés ne permettra pas de les résoudre. Le but de la présentation aujourd'hui est de réfléchir à des pistes pour permettre aux communes d'augmenter le taux d'emploi de personnes porteuses de handicap. Elle rappelle que dans l'administration communale de Ganshoren, qui est un exemple parmi les autres communes bruxelloises, 0,36 % du personnel était reconnu porteur d'un handicap en 2021. Ils représentaient 2,5 % du personnel en 2023. Même si ce sont des chiffres à replacer à l'échelle d'une petite administration communale, ils vont dans la bonne direction.

La question de l'accueil et de l'écoute des personnes qui ont des difficultés liées à la santé dans le travail est intéressante. Le fait de proposer des solutions pour améliorer la condition de travail d'un travailleur qui a des problèmes de dos fera peut-être en sorte qu'une personne souffrant d'un handicap et ne l'ayant pas dit se fera connaître. Il saura qu'il y a une écoute et qu'il y a peut-être moyen de trouver des solutions à ses difficultés.

Par le passé, il n'y avait pas de trajet de réintégration. Les communes devaient trouver des solutions sans qu'il y ait un parcours spécifique. Le travail d'intégration n'était pas reconnu.

Les personnes qui sont dans une situation invalidante ne sont répertoriées nulle part mais sont présentes dans les administrations et des solutions ont été trouvées au fil du temps pour elles, pour les intégrer ou les maintenir dans l'emploi. La mise en place du trajet de réintégration a rendu la procédure plus complexe. Il faut beaucoup plus de temps et cela limite les possibilités de trouver une solution à l'amiable. Rajouter des procédures administratives à quelqu'un qui est déjà en difficulté n'encourage pas la reprise du travail.

Dans certains cas, la procédure est utile pour enclencher un dialogue et trouver des solutions

cadrées dans des situations où le dialogue entre la personne et son employeur a été rompu.

Les entreprises de travail adapté sont actives dans certains secteurs comme la restauration, l'emballage, l'encodage, etc. La commune recrute peu de personnes avec ces compétences. Nous avons des activités dans le secteur du jardinage, mais la commune emploie le plus de personnes porteuses de handicap pour ces travaux.

La fluidité entre les politiques de soutien et d'incitation est primordiale pour rendre les choses plus faciles. L'intervenante est favorable à avoir certains quotas qui permettent de mettre en lumière des objectifs à atteindre et lancer des réflexions de la part des employeurs en général. Il faut également pouvoir valoriser l'ensemble des actions qui sont entreprises, même si elles n'aboutissent pas toujours à un résultat à court terme ou chiffré.

M. Ahmed Mouhssin (Ecolo) remercie les représentants de l'administration qui se sont exprimés et précise que les députés peuvent avoir une expression agacée sur un sujet en particulier mais que les remarques s'adressent davantage aux politiques qui n'ont pas mis les choses en œuvre et non à destination de l'administration.

Les aménagements raisonnables restent nécessaires et représentent un excellent outil.

M. Mohamed Ouriaghli (président) remercie les invités pour leur éclairage utile qu'ils ont apporté et le temps qu'ils y ont consacré.

7. Approbation du rapport

La commission a fait confiance au président et aux rapporteuses pour la rédaction du rapport.

Les Rapporteuses,

Le Président,

Clémentine BARZIN,
Françoise SCHEPMANS

Mohammed OURIAGHLI

8. Annexe

Les liens vers l'étude d'impact du travail de DiversiCom évoquée par Mme Marie-Laure Jonet, fondatrice et directrice de DiversiCom :

- Page web introductive : [Évaluation de l'impact de « 5 ans d'intégration professionnelle \(diversicom.be\)](#)
- Synthèse de l'étude (des slides 43 à 47 : étude comparative UE) : [Étude d'impact – Revue succincte \(diversicom.be\)](#)

