

Guide de conversation

TOUS ENSEMBLE POUR UN ENVIRONNEMENT INCLUSIF AVEC LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



**SOCIETE
GENERALE**

EDITO

Société Générale met en œuvre depuis de nombreuses années des engagements en faveur d'une meilleure inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.

Ces engagements se nourrissent des valeurs portées par le Groupe pour faire de ses collaboratrices et collaborateurs les acteurs de leur réussite : **esprit d'équipe, responsabilité, innovation et engagement**. Société Générale s'emploie à garantir la qualité de vie au travail, la diversité et le développement professionnel.

Notre Groupe veille à ce que chacune et chacun puisse se sentir écouté(e) et valorisé(e), indépendamment de sa différence, au sein d'un environnement bienveillant, en s'appuyant entre autres sur les managers. Aux côtés des personnes en situation de handicap, Société Générale encourage notamment à veiller au respect de la limite entre vie professionnelle et vie privée, à proposer de l'aide sans l'imposer (chaque situation est unique et l'autonomie reste essentielle), à accompagner et à faire le lien si besoin avec les services concernés.



Au travers de ce guide de conversation, nous partageons quelques situations concrètes et des idées à mettre en place pour bien aborder le sujet, que vous soyez manager ou collaborateur.

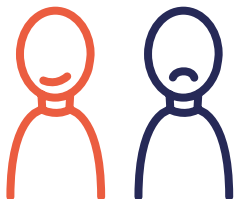
Tous ensemble, agissons pour un environnement de travail plus inclusif !

CHIFFRES CLÉS*



80%

des handicaps sont invisibles

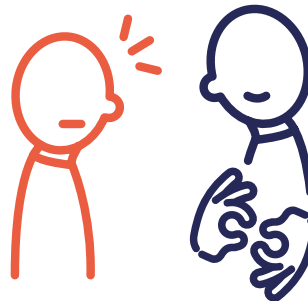


1 ACTIF SUR 2

est touché par une situation de handicap au cours de sa vie

1 FOIS SUR 2

le changement de regard sur le handicap est dû à une expérience vécue dans la vie personnelle ou professionnelle



des handicaps surviennent au cours de la vie.

Seuls 15% des handicaps sont de naissance.



2,7 MILLIONS DE PERSONNES

ont une reconnaissance administrative de leur handicap. **Ils représentent 6,5% de la population totale des 15-64 ans.**

4 SITUATIONS CONCRÈTES POUR SAVOIR COMMENT BIEN EN PARLER ET FACILITER LA CONVERSATION



1 LES TROUBLES DE LA VUE ET DE L'AUDITION

Une personne de l'équipe parle souvent très fort, a du mal à suivre les réunions / conversations dans lesquelles plusieurs interlocuteurs interagissent. Le **#trouble auditif** concerne une perte d'audition moyenne à sévère là où les personnes sourdes souffrent d'une perte d'audition profonde.

COMMENT EN PARLER ?

« Je remarque que tu tends souvent l'oreille et que tu te places toujours du même côté dans une pièce. Si tu souhaites que l'on en discute, je suis là »

« Je te remercie d'en parler. En effet, je redouble d'efforts pour suivre les conversations. Et je dois avouer que mettre en place des stratégies de compensation en permanence pour mieux entendre ou ne pas me faire remarquer m'épuise »

« Je comprends ! Est-ce que, par exemple, proposer à l'équipe de t' chatter avec toi plutôt que de te téléphoner t'aiderait ? »

« Oui, beaucoup. Et j'ai bien d'autres petites idées... »

« Ok. Parlons-en ! »

QUELQUES IDÉES FACILES À METTRE EN PLACE

- Favoriser les communications écrites (emails, tchats, etc.) plutôt que le téléphone
- Se positionner le plus souvent possible face à la personne et bien articuler
- Utiliser les sous-titres en visio-conférence, quand c'est possible
- Privilégier les réunions en petit nombre
- Préférer des espaces calmes pour échanger
- Inviter la personne à consulter le médecin du travail.

Une personne de l'équipe n'est pas à l'aise avec la lumière, se positionne systématiquement dos à la fenêtre, s'approche souvent près de son écran ou encore éprouve des difficultés pour lire. **#Le trouble visuel** recouvre un panel important de déficiences, allant d'un trouble visuel bénin (myopie par exemple) à une cécité totale.

COMMENT EN PARLER ?

« J'ai l'impression que la lumière te gêne parfois à ton bureau ou quand tu travailles sur écran, n'hésite pas à me solliciter si tu veux en parler »

« J'ai en effet des problèmes de vue de plus en plus gênants au quotidien. Je suis en train de faire des examens complémentaires en vue de demander une RQTH*. Je souhaitais attendre avant de t'en parler »

« On peut patienter si tu souhaites aller au bout de la démarche. Mais on peut aussi essayer de t'aider dès maintenant : est-ce que changer de place ou baisser les stores te soulagerait par exemple ? »

« Ce serait en effet super pour commencer ! »

QUELQUES IDÉES FACILES À METTRE EN PLACE

- Proposer des aménagements simples : baisser la luminosité de l'écran, travailler à un éclairage optimal, changer de place, etc.
- Privilégier le téléphone à la lecture ou l'écriture de mails
- Inviter la personne à consulter le médecin du travail.

* Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

2 LE CONGÉ LONGUE DURÉE / LES TROUBLES CHRONIQUES INVALIDANTS

Une personne s'est absentée pendant plusieurs mois. De retour à son poste, elle présente différents signes montrant qu'elle a vécu une période très difficile.

#Le congé longue durée peut recouvrir des réalités différentes : cancer, maladies cardio-vasculaires, suites d'un AVC, d'une rupture d'anévrisme, ...

COMMENT EN PARLER ?

« Bonjour, c'est un plaisir de te revoir et de t'accueillir à nouveau au sein de l'équipe. Je suis là si tu souhaites ou si tu as besoin de moi »

« Merci pour ton accueil. J'appréhendais en effet mon retour et après ces quelques premiers jours, je me rends compte que j'ai encore du mal à me concentrer et que je me fatigue facilement. En même temps, j'avais besoin de reprendre mon poste avec vous tous »

« Nous allons y arriver ensemble, en prenant le temps qu'il faut. Je te propose de planifier un point pour organiser tes missions et te laisser reprendre tes marques »

QUELQUES IDÉES FACILES À METTRE EN PLACE

- Prévoir un entretien de bienvenue le premier jour
- Être dans la compréhension et la bienveillance en restant attentionné(e) au volume de travail et aux sollicitations
- Prévoir des mesures d'adaptation préconisées par le médecin du travail.

Un collègue ou membre de l'équipe est régulièrement en arrêt maladie. Outre ses absences répétées, cette personne présente d'autres symptômes : fatigue, difficultés à se concentrer, ...

#Les troubles chroniques invalidants sont dus à des pathologies variées, évolutives ou non : endométriose, diabète, sclérose en plaque, asthme, ...

COMMENT EN PARLER ?

« Tu es pas mal absent et tu sembles également fatigué. J'ai remarqué aussi que tu t'isoles régulièrement. Est-ce que tu souhaites en parler ? Est-ce que je peux t'aider ? »

« Je ne souhaite pas en parler mais je te remercie pour ta proposition. Je reviendrai vers toi si j'ai besoin »

« N'hésite pas, nous pourrions voir ensemble ce qu'il est possible de faire »

QUELQUES IDÉES FACILES À METTRE EN PLACE

- Informer sur les différents services : service de santé au travail, gestionnaire RH, Mission handicap, ...
- Proposer des adaptations (plannings des dossiers, réunions en visio-conférence ou en présentiel, ...)
- Respecter la limite entre vie professionnel et vie privée
- Inviter la personne à consulter le médecin du travail.

3 LES TROUBLES DU NEURODÉVELOPPEMENT

Une personne de l'équipe fait régulièrement des fautes d'orthographe, voire parfois des confusions dans l'ordre des lettres composant un mot, peine sur la compréhension d'un document écrit.

#Les troubles « DYS » sont des troubles spécifiques de l'apprentissage. Les personnes concernées par la dysorthographe, par exemple, n'assimilent pas correctement les règles orthographiques et ont du mal à transcrire des mots qui se prononcent de la même manière mais s'écrivent différemment.

COMMENT EN PARLER ?

« J'ai remarqué que l'écrit est parfois difficile pour toi. Tu apportes beaucoup à l'équipe, avec ta créativité, ton empathie et ton super état d'esprit. Je souhaite t'aider sur ce point qui peut être gênant dans ton quotidien professionnel »

« En effet, j'ai des troubles « DYS » et l'orthographe est pour moi très compliqué. J'essaie de m'appuyer sur des outils comme les correcteurs mais ça ne compense pas toujours ! »

« Je suis disponible pour relire tes mails ou documents, si tu le souhaites. Et si tu connais un logiciel qui pourrait t'aider, nous pouvons nous renseigner auprès du référent Handicap et voir comment Société Générale peut t'équiper »

QUELQUES IDÉES FACILES À METTRE EN PLACE

- Donner plus de temps à la personne pour les tâches de rédaction
- Lui permettre de disposer d'un endroit calme, avec le moins de nuisances sonores et visuelles possibles, pour mieux se concentrer
- Privilégier l'oral à l'écrit, quand c'est possible
- Inviter la personne à consulter le médecin du travail.

4 LES TROUBLES PSYCHIQUES

Une personne de l'équipe change de comportement, semble soudainement triste, s'isole des autres, s'implique moins dans les projets ou a du mal à prendre des décisions. **#La dépression**, par exemple, correspond à un état de tristesse inhabituelle. Elle n'est pas forcément reliée à une cause mais s'installe pendant une période plus ou moins longue.

COMMENT EN PARLER ?

« J'ai remarqué que depuis quelque temps, tu sembles triste, préoccupé. Tu veux qu'on en discute ? »

« Peut-être un peu oui mais je n'ai pas envie d'en parler »

« Je comprends mais si tu changes d'avis, je reste disponible, et peux t'aider »

« Merci, je vais y réfléchir »

QUELQUES IDÉES FACILES À METTRE EN PLACE

- Aider la personne à s'organiser dans une période où sa concentration est en berne et où l'afflux d'informations peut lui être difficile
- L'encourager à se faire aider, à aller vers les autres, rester vigilant à son isolement
- L'inviter à consulter les médecins du travail, le service social ou son gestionnaire RH.

Société Générale veille à faciliter, accompagner l'inclusion sociale et professionnelle et maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap, en lien avec ses engagements diversité, équité et inclusion. N'hésitez pas à contacter les interlocuteurs dédiés.

AU SEIN DU GROUPE

- Le service de prévention et de santé au travail
- Le service social
- Le Relais Local Handicap (RLH)
- Votre gestionnaire RH
- Mission Handicap
- Un numéro vert anonyme Handiproline (Code du Groupe disponible sur intranet)

AUTRES CONTACTS ET LIENS UTILES

- La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
- L'AGEFIPH - www.agefiph.fr
- www.monparcourshandicap.gouv.fr
- Toutes les informations relatives à la politique handicap Société Générale ainsi que les dispositifs d'accompagnement y afférents sont disponibles sur [l'intranet](#).

Crédits photos : John Wildgoose, FG Trade, Wittrock, fotostorm, Getty Images – Studio Société Générale – Réf. : (A) 730130 – 11/2023.

