

LES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES: GUIDE POUR LES ENTREPRISES

Comment les entreprises peuvent
respecter et défendre les droits des
personnes handicapées tout en tirant
parti de leur intégration



United Nations
Global Compact



Organisation
internationale
du Travail



À PROPOS DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Le Pacte mondial des Nations Unies est un appel lancé aux entreprises du monde entier pour qu'elles alignent leurs stratégies et activités sur dix principes universellement reconnus touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption, et prennent des mesures en faveur des initiatives et des enjeux qui sont au cœur des objectifs de développement durable des Nations Unies. Le Pacte mondial des Nations Unies constitue une plateforme stratégique pour l'élaboration, la mise en œuvre et la diffusion de pratiques socialement responsables dans le secteur privé. Lancée en 2000, il s'agit de la plus importante initiative internationale d'engagement des entreprises en matière de développement durable, regroupant plus de 9 000 entreprises et 3 000 organisations à but non lucratif de plus de 160 pays et composée de plus de 70 réseaux locaux.

À PROPOS DE L'OIT

L'OIT a pour vocation de promouvoir la justice sociale, les droits de l'homme et les droits au travail reconnus internationalement, poursuivant sa mission fondatrice : œuvrer pour la justice sociale qui est indispensable à une paix durable et universelle. Unique agence 'tripartite' de l'ONU, l'OIT réunit des représentants des gouvernements, employeurs et travailleurs de 187 États Membres pour établir des normes internationales, élaborer des politiques et concevoir des programmes visant à promouvoir le travail décent pour tous les hommes et femmes dans le monde. Aujourd'hui, l'Agenda de l'OIT pour le travail décent contribue à l'amélioration de la situation économique et des conditions de travail qui permettent à tous les travailleurs, employeurs et gouvernements de participer à l'instauration d'une paix durable, de la prospérité et du progrès.

REMERCIEMENTS

Les organisations partenaires expriment leur profonde reconnaissance au grand nombre de parties prenantes et de participants issus du secteur privé, de la société civile et des organisations internationales, pour leur contribution précieuse lors de l'élaboration du présent guide, aux membres de l'initiative G3ICT (Global Initiative for Inclusive ICTS) pour leur aide dans la mise en page et la conception du document, ainsi qu'à DLA Piper pour son

soutien rédactionnel initial.

PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Ursula Wynhoven, Lauren Gula, Elena Bombis, Shubha Chandra, Sadhvi Saran

OIT

Stefan Tromel, Jurgen Menze

MEMBRES DU GROUPE D'EXPERT

Ana Mohedano (Organisation ibéroaméricaine pour la sécurité sociale), Axel Leblois (G3ICT), Charlotte Mclain- Nhlapo (Banque mondiale), Daniela Bas (Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies), Debra Ruh (Ruh Global Communications), Facundo Chavez Penillas (Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme), Liri Kopaci-Di Michele (Conseil de l'Europe), Lizzie Kiama (This Ability Consulting), Mathilde Tabary (Réseau mondial Entreprises et Handicap de l'OIT), Sreela Das Gupta (Tata Consultancy Services), Susan Scott Parker (Business Disability International), Thorkil Sonne (Specialisterne), Vladimir Cuk (International Disability Alliance)

AVERTISSEMENT

La mention expresse d'entreprises, d'organisations ou de personnes et/ou les exemples donnés de certaines politiques, pratiques ou initiatives particulières ne signifient pas que le Bureau du Pacte mondial, le BIT et/ou toute autre institution citée dans la présente publication appuient ces entités, personnes ou exemples. La présente publication s'inscrit dans une visée éducative et peut être citée et utilisée sous réserve que la source soit dûment indiquée.



United Nations
Global Compact



Organisation
internationale
du Travail

TABLE DES MATIÈRES

6 INTRODUCTION

8 ENTREPRISE ET HANDICAP

- 8 Droits des personnes handicapées
- 12 Entreprises et droits de l'homme

20 INITIATIVES DES ENTREPRISES

- 20 Respect et promotion des droits des personnes handicapées: comment les intégrer dans les politiques et processus existants?
- 21 Promouvoir l'égalité des chances sur le lieu de travail
- 27 Promouvoir l'égalité des chances sur le marché
- 30 Promouvoir l'égalité des chances au sein de la société





INTRODUCTION

La promotion des droits des personnes handicapées et leur intégration dans la société en tant que cadres, employés, fournisseurs ou consommateurs, présente un avantage pour les trois parties concernées: les personnes handicapées, les entreprises et la société dans son ensemble.

De nombreuses entreprises dans le monde ont mis en place des politiques, des pratiques ou des initiatives visant à respecter et à promouvoir les droits des personnes handicapées ainsi qu'à les prendre en considération en tant qu'employés, clients, fournisseurs ou citoyens. Certaines de ces mesures sont prévues par la loi, mais bon nombre d'entre elles dépassent le cadre de loi en s'appuyant sur les droits de l'homme et sur les avantages qui peuvent être tirés de l'inclusion du handicap. Le présent guide a pour objectif de contribuer à mieux faire comprendre les droits des personnes handicapées aux entreprises et de présenter les moyens dont elles disposent pour respecter et défendre les droits de ces personnes tout en améliorant leur compétitivité et la durabilité de leurs activités, dans le respect des conventions et des cadres pertinents des Nations Unies.

Le chapitre 1 expose les droits des personnes handicapées et explique comment les entreprises peuvent avoir une incidence, positive ou négative, sur leur exercice, dans le cadre du lieu de travail, du marché ou de la collectivité.

Il met également en évidence les retombées positives que l'inclusion des personnes handicapées peut avoir sur les résultats et sur la durabilité des entreprises.

Principaux instruments et principes internationaux auxquels il est fait référence dans le présent guide:

[Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées \(CDPH\)](#)

[Principes du Pacte mondial des Nations Unies](#)

[Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme](#)

[Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail](#)



Le chapitre 2 indique des actions et des mesures concrètes que les entreprises peuvent mettre en place pour instaurer des bonnes pratiques favorables à l'inclusion des personnes handicapées sur le lieu de travail, le marché et dans la collectivité. Plusieurs entreprises de différents pays sont citées à titre d'exemple.

Cette publication s'adresse en priorité aux professionnels du secteur privé exerçant dans divers domaines au sein des entreprises (ressources humaines, achats, durabilité, marketing, informatique ou gestion des installations). Certaines entreprises ont également créé des postes comme « directeur de la diversité et de l'inclusion » ou « directeur de l'accessibilité » : la présente publication leur est également destinée.

Il incombe à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, de respecter les droits de l'homme, y compris les droits des personnes handicapées. Certaines d'entre elles peuvent avoir la volonté et la capacité (voire l'obligation) de s'engager davantage en faveur des droits des personnes handicapées.

La publication propose certaines idées dans ce sens, et indique la voie à suivre aux dirigeants des entreprises dans le domaine de l'inclusion.

Le guide devrait également présenter un intérêt pour les responsables politiques, en particulier

ceux qui travaillent sur des programmes nationaux, régionaux ou internationaux concernant l'entreprise et les droits de l'homme, mais aussi pour les syndicats, les organisations de la société civile, les institutions nationales de défense des droits de l'homme et d'autres organisations chargées de promouvoir les droits des personnes handicapées.

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Le présent guide est le fruit d'un travail de collaboration internationale qui s'est étendu sur douze mois. Les conclusions et les recommandations qui y figurent ont été établies à partir de recherches documentaires, d'un examen des informations accessibles au public et de la littérature en la matière, d'études de cas, de consultations régulières avec un groupe d'experts internationaux multi-parties prenantes formé spécifiquement pour contribuer à l'élaboration du présent guide et donner des avis à ce sujet, d'exemples de bonnes pratiques fournis par des entreprises du monde entier aux organisations partenaires et de multiples consultations menées à l'échelle mondiale avec les entreprises intéressées et d'autres parties prenantes.

ENTREPRISE ET HANDICAP

1.1 DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les droits de tous les êtres humains sont énoncés dans des instruments internationaux tels que la Charte internationale des droits de l'homme et la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail¹. Ces normes en matière de droits de l'homme s'appliquent également aux personnes handicapées, mais la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH)² est le principal traité international qui reconnaît et explique ce que ces droits représentent précisément pour les personnes handicapées. Adoptée le 13 décembre 2006, la CDPH a été négociée avec la participation active des organisations de personnes handicapées. Cette convention s'est avérée essentielle pour modifier la conception dominante du handicap et pour que ce dernier soit désormais perçu comme une problématique liée aux droits de l'homme.

Comme pour l'ensemble des droits de l'homme, il incombe aux États de respecter, de protéger et d'assurer l'exercice des droits des personnes handicapées. Ils ont également la responsabilité de protéger les droits de l'homme lorsque des tiers, y compris des entreprises, y portent atteinte. Ainsi, depuis l'adoption de la CDPH, les plus de 170 États signataires ont modifié, ou sont en train de modifier, leurs législations et politiques pour satisfaire à ses dispositions.

Dans de nombreux pays, la CDPH s'applique directement et prévaut sur les législations nationales qui sont incompatibles avec cet instrument. Dans

d'autres, la législation mise en place est conforme aux dispositions de la CDPH. L'adoption de la CDPH a donné une impulsion internationale à la réalisation des droits des personnes handicapées et a également amélioré, à juste titre, les attentes des personnes handicapées elles-mêmes à voir leurs droits respectés et soutenus.

La CDPH est fortement ancrée sur la lutte contre les discriminations. Cela a entraîné, d'une part, la mise en place de législations visant à lutter en particulier contre les discriminations liées au handicap et, d'autre part, l'incorporation de dispositions visant à protéger les droits des personnes handicapées dans des législations plus générales sur la lutte contre la discrimination. En outre, les préoccupations des personnes handicapées sont de plus en plus prises en compte dans d'autres lois et politiques (codes du travail ou réglementations en matière de marché public, par exemple). Tous ces changements ont une incidence sur le secteur privé, qu'il agisse en tant qu'employeur aussi bien que comme fournisseur de biens et de services.

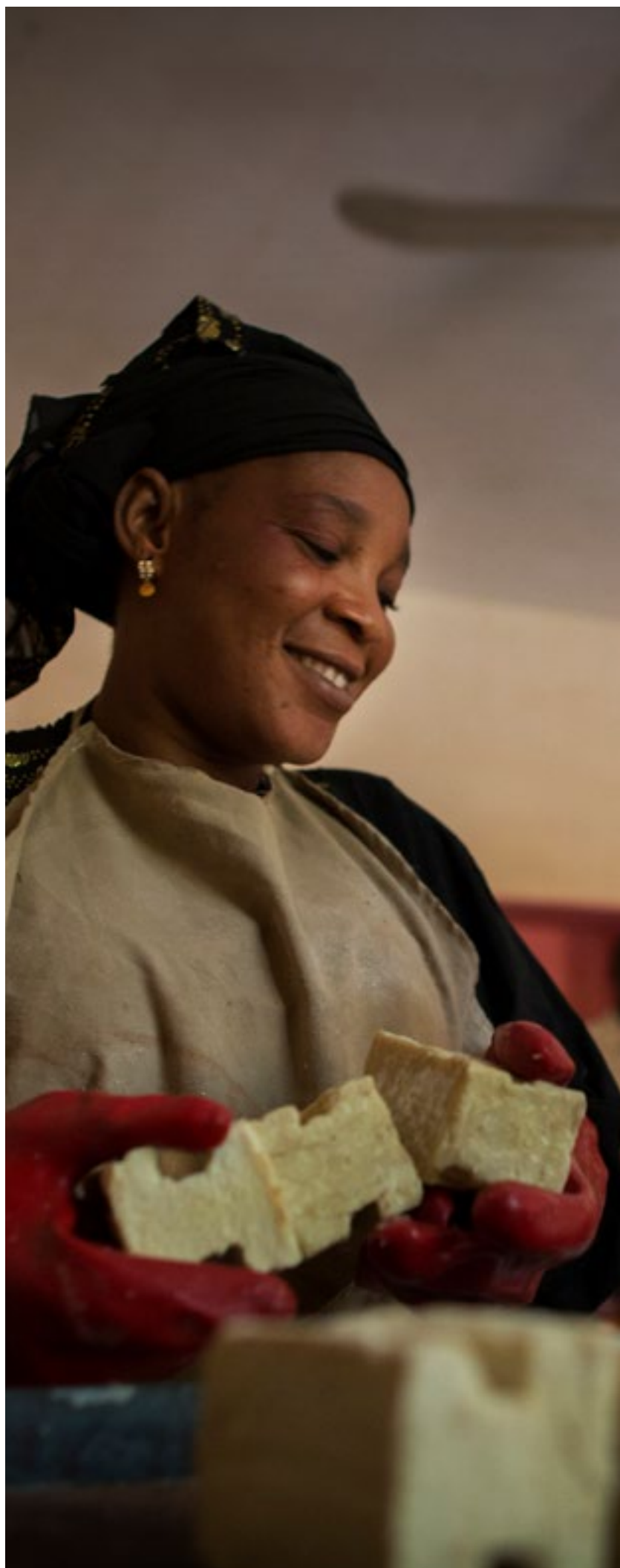
Conformément à l'article 1 de la CDPH, on entend par personnes handicapées «des personnes qui présentent des limitations physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres».

Il s'agit ici d'une définition ouverte du «handicap» (un modèle social) qui se distingue de la déficience (entendue comme condition personnelle). Articulée autour de la notion de droits de l'homme, la CDPH définit avant tout le «handicap» comme étant le résultat de l'interaction entre des personnes présentant des déficiences et les barrières comportementales et environnementales (par exemple, les préjugés sociaux et l'inaccessibilité des informations, des bâtiments et des services) qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. En conséquence, la définition fournie n'est pas figée, mais décrit davantage une notion évolutive.

Par ailleurs, les personnes handicapées constituent un groupe très hétérogène. Par exemple, une personne ayant une déficience intellectuelle ou d'une condition de santé mentale/d'un handicap psychosocial, ou une personne ayant une déficience visuelle, rencontrent des obstacles différents. Outre la promotion de mesures générales favorisant l'inclusion et l'accessibilité, les entreprises doivent garder à l'esprit que dans certains cas, il peut être nécessaire d'envisager certains aménagements ou ajustements personnalisés pour appuyer l'inclusion.

Aménagement raisonnable

Par «aménagement raisonnable» on entend les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales. Sur le lieu de travail, cela peut consister à modifier l'environnement de travail pour permettre aux personnes handicapées d'y travailler efficacement et en toute sécurité.



Systèmes de quotas en matière d'emploi

De nombreux pays disposent d'une législation sur les quotas, qui s'applique généralement au secteur public comme au secteur privé. Les systèmes de quotas imposent aux employeurs de recruter un pourcentage minimal fixe de travailleurs handicapés, mais les systèmes varient, notamment du point de vue des conditions (par exemple, la condition d'obligation), de la taille et du type d'entreprise ainsi que de la nature et de l'efficacité des sanctions en cas d'inobservation des règles. Il convient de noter que les systèmes de quotas sont considérés comme étant les plus efficaces lorsque les États offrent aux entreprises et aux personnes handicapées des services et des mesures de soutien supplémentaires.

En effet, les personnes handicapées ne sont pas simplement des personnes désignées ou qualifiées en tant que telles par la législation nationale (dans le cadre de systèmes de quotas, de prestations sociales ou autre): ayant une limitation, elles se trouvent défavorisées parce qu'elles ne disposent pas d'un environnement accessible, ce qui constitue un obstacle à leur pleine participation et intégration à la société. Toutes ces situations relèvent de la définition donnée dans la CDPH, même si elles ne sont pas considérées comme telles dans la définition ou selon le concept prévalant au niveau local ou national.

Cette définition est si large que le nombre de personnes répondant aux critères désignant une «personne handicapée» est relativement important. Un rapport de l'Organisation mondiale de la santé paru en 2011 estime qu'à l'échelle mondiale, un milliard de personnes, soit une personne sur sept, présente un handicap³. La majorité des

personnes de ce groupe vivent avec un handicap invisible, c'est-à-dire que leur handicap n'est pas forcément évident aux yeux des autres.

L'une des conséquences de cet état de fait est qu'il est probable que les entreprises emploient déjà, ou comptent parmi leurs clients, un nombre important de personnes handicapées sans le savoir. Par ailleurs, avec le vieillissement de la population, la proportion de personnes handicapées augmente. Environ un tiers des personnes entre 50 et 64 ans présentent une limitation au sens de l'article 1 de la CDPH. Ce chiffre augmente de 50 pour cent pour les personnes âgées de plus de 65 ans et s'élève considérablement pour les personnes ayant dépassé les 70 ans. La proportion de personnes handicapées dans la population dépend également de facteurs tels que l'existence de conflits, ou l'exposition à ceux-ci, et le nombre d'anciens combattants de retour dans un pays.

En conséquence, lorsqu'elles cherchent à définir ces conditions, les entreprises devraient non seulement savoir quelles sont les définitions applicables dans leurs juridictions respectives, mais aussi avoir connaissance de l'approche générale de la CDPH, pour veiller à la bonne intégration de toutes les personnes handicapées. Cela est particulièrement pertinent pour les entreprises menant des activités dans plusieurs pays.

La section ci-après traite des responsabilités du secteur privé relatives aux droits de l'homme, y compris les droits des personnes handicapées, et souligne les possibilités dont disposent les entreprises pour contribuer à la promotion de ces droits.



Évaluez votre situation

L'une des mesures que peuvent prendre les entreprises pour évaluer le nombre de personnes pouvant bénéficier des mesures d'intégration et d'amélioration de l'accessibilité consiste à ajouter une ou plusieurs questions dans les enquêtes menées régulièrement auprès du personnel. Il convient de bien expliquer le but de ces questions ainsi que de garantir la confidentialité des résultats de l'enquête. Par exemple, les personnes ayant d'un handicap psychosocial/une condition de santé mentale ou d'un autre handicap invisible peuvent ne pas être reconnues officiellement en tant que personnes handicapées dans certains pays ou ne pas souhaiter communiquer d'informations à ce sujet.

1.2 ENTREPRISES ET DROITS DE L'HOMME

Alors que les conventions et déclarations internationales relatives aux droits de l'homme sont destinées aux États, et non directement au secteur privé, toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, leur secteur d'activité, la composition de leur capital, leur structure ou leur implantation géographique, ont la responsabilité de respecter les droits de l'homme. Les principes énoncés dans le Pacte mondial des Nations Unies et les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme⁴ et les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme⁵ (ci-après «les Principes directeurs des Nations Unies») appellent les entreprises à respecter les normes en matière de droits de l'homme dans leurs activités et dans le cadre de leurs relations commerciales. La CDPH constitue à ce titre l'instrument international central en ce qui concerne les droits des personnes handicapées. Les entreprises devraient respecter la législation nationale et tenir compte des normes internationales en matière de droits de l'homme, y compris la CDPH, lorsqu'elles élaborent leurs politiques et procédures en la matière. Dans de nombreux pays, la CDPH a déjà été intégrée dans la législation nationale. Dans d'autres, les États sont sur la voie de la transposer dans des lois nationales. Les entreprises devraient chercher à respecter les droits de l'homme, y compris les droits des personnes handicapées, dans toutes leurs activités, étant donné que la responsabilité sociale qui leur incombe n'est pas seulement une responsabilité juridique, mais constitue aussi, d'après les Principes directeurs des Nations Unies, une responsabilité morale applicable en tous lieux.

LES PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES RELATIFS AUX ENTREPRISES ET AUX DROITS DE L'HOMME

Les Principes directeurs des Nations Unies constituent une norme mondiale faisant autorité pour les États et les entreprises, lesquels sont chargés de prévenir et de combattre, tout au long de leur chaîne de valeur, les incidences négatives que peuvent présenter leurs activités et leurs relations commerciales sur les droits de l'homme. Ce cadre fait référence aux droits de l'homme internationalement reconnus, «à savoir, au minimum, ceux figurant dans la Charte internationale des droits de l'homme et les principes concernant les droits fondamentaux énoncés dans la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux

au travail»⁶. En outre, les Principes directeurs des Nations Unies mettent en avant la nécessité, pour les entreprises, de tenir compte d'autres normes, telles que les droits des personnes appartenant à des groupes ou des populations spécifiques nécessitant une attention particulière, dans les cas où elles peuvent avoir des incidences négatives sur ces droits'.

Ces groupes ou populations spécifiques comprennent, entre autres, les personnes handicapées. Un certain nombre de plans d'action nationaux relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme élaborés par les États pour mettre en œuvre les Principes directeurs des Nations Unies visent également les personnes handicapées⁸.

Afin de s'acquitter de leur responsabilité en matière de respect des droits de l'homme, à savoir connaître ces droits et montrer sur le plan interne et externe qu'elles les respectent, les entreprises doivent adopter des politiques et des pratiques appropriées, comme indiqué dans les Principes directeurs des Nations Unies, et notamment:

1. Formuler un engagement politique⁹. Cette déclaration de principes devrait être approuvée au plus haut niveau de l'entreprise et établie en recourant aux compétences voulues. Elle devrait également énoncer ce que l'entreprise attend du personnel, des partenaires commerciaux et d'autres parties directement liées à ses activités, produits ou services. Le document devrait être accessible au public et faire l'objet d'une communication efficace, aux niveaux interne et externe, et être repris dans d'autres politiques et procédures pertinentes.

2. Mener un processus continu de diligence raisonnable en matière de droits de l'homme¹⁰ afin d'identifier leurs incidences sur ces droits, de les prévenir et d'en atténuer les effets, ainsi que d'en rendre compte. La diligence raisonnable en matière de droits de l'homme porte sur toutes les incidences que les entreprises peuvent avoir ou auxquelles elles peuvent contribuer par le biais de leurs propres activités, ou qui peuvent découler directement de leurs activités, produits ou services, du fait de leurs relations commerciales.

3. Mettre en œuvre un mécanisme de réparation¹¹. Lorsque les entreprises déterminent qu'elles ont eu une incidence négative sur les droits de l'homme, ou qu'elles

y ont contribué, elles devraient prévoir des mesures de réparation ou collaborer à leur mise en œuvre suivant des procédures légitimes. Lorsque les entreprises ne sont pas à l'origine des incidences négatives et n'y ont pas contribué, mais que celles-ci sont directement liées à leurs activités, produits ou services, du fait d'une relation commerciale, elles ne sont pas tenues de prévoir elles-mêmes des voies de recours, bien qu'elles puissent user de leur influence pour remédier aux incidences négatives.

Ces mesures fournissent une base aux entreprises pour définir et mettre en œuvre leur engagement à agir de façon responsable et à faire le nécessaire pour savoir et faire savoir qu'elles prennent des mesures visant à respecter les droits de l'homme.

LES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Par le Pacte mondial des Nations Unies, des milliers de participants du secteur privé s'engagent à aligner leurs activités et leurs stratégies sur dix principes universels. Les principes du Pacte mondial donnent des orientations aux entreprises pour qu'elles respectent leurs responsabilités fondamentales dans les domaines des droits de l'homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ils sont fondés sur des conventions et des déclarations internationales, y compris la Déclaration universelle des droits de l'homme.

La CDPH approfondit les droits énoncés dans la Charte universelle des droits de l'homme (dans laquelle figure la Déclaration universelle des droits de l'homme) en les appliquant aux personnes handicapées. La responsabilité de respecter ces droits, formulée dans les Principes directeurs des Nations Unies, apporte davantage de précision conceptuelle et opérationnelle aux deux premiers principes mis en avant dans le Pacte mondial des Nations Unies, qui visent les droits de l'homme.

Outre la responsabilité de respecter ces droits, qui incombe à toutes les entreprises, dans le monde entier, les principes du Pacte mondial des Nations Unies invitent également les entreprises à envisager les possibilités dont elles disposent pour promouvoir les droits de l'homme (principe 1). Les entreprises peuvent promouvoir les droits de l'homme dans le cadre de leurs activités commerciales principales, d'investissements sociaux stratégiques ou d'aides

philanthropiques, d'une participation aux politiques publiques, y compris moyennant leur promotion ou des partenariats, et d'une action collective. La défense des droits de l'homme, y compris les droits des personnes handicapées, peut présenter des avantages non négligeables (voir la section 1.3 ci-après). Les mesures de promotion ne sauraient néanmoins se substituer à la responsabilité qui incombe aux entreprises de respecter des droits de l'homme; elles peuvent uniquement la compléter.

Le secteur privé montre la voie

Au sein du Grupo Siro, le personnel est composé à 14 pour cent de personnes handicapées, ce qui fait bénéficier l'entreprise de plusieurs avantages: taux d'absentéisme et de renouvellement du personnel plus faibles et meilleure compétitivité, productivité, efficacité et rentabilité. La réputation de l'entreprise s'est renforcée et le risque réglementaire a diminué depuis que l'entreprise dépasse le quota de deux pour cent de personnes handicapées prévu par la loi espagnole.

DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En septembre 2015, les États Membres des Nations Unies ont adopté un ensemble de 17 objectifs et 169 cibles connu sous le nom d'Objectifs de développement durable (ODD). Ces objectifs constituent un plan visant à remédier aux difficultés économiques, sociales, environnementales et de gouvernance les plus importantes d'ici à 2030 et, en particulier, font appel au secteur privé pour leur mise en œuvre. Des questions comme l'élimination de la pauvreté, le combat contre les inégalités ou encore les initiatives de lutte contre les changements climatiques sont au cœur du «Programme 2030». Les ODD concernent toutes les personnes et reconnaissent l'importance de l'inclusion dans le programme de développement durable. En agissant de façon responsable et en trouvant des solutions pour faire progresser le développement durable, les entreprises apportent une contribution indispensable à la réalisation des ODD. Le Programme 2030 est expressément fondé sur la Charte des Nations Unies, la Déclaration universelle des droits de l'homme, les traités internationaux relatifs aux droits de l'homme ainsi que d'autres instruments, tels que la Déclaration sur le droit au développement.

Le Programme 2030 explique que les ODD visent à réaliser les droits de l'homme pour tous et souligne la responsabilité qui incombe à tous les États de respecter, protéger et promouvoir les droits de l'homme et les libertés fondamentales de tous, sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance, de handicap ou de toute autre situation. Les ODD et leurs cibles couvrent un vaste éventail de questions qui reflètent le cadre des droits de l'homme. Les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme sont également cités en référence. Les personnes handicapées sont spécifiquement mentionnées onze fois dans la description des cibles et des indicateurs des ODD (objectifs 4, 8, 11 et 17).

EN UTILISANT CES CIBLES ET CES INDICATEURS, LES ENTREPRISES PEUVENT CONTRIBUER À:

Éliminer les inégalités entre les sexes dans le domaine de l'éducation et assurer l'égalité d'accès des personnes vulnérables, y compris les personnes handicapées, les peuples autochtones et les enfants en situation vulnérable, à tous les niveaux d'enseignement et de formation professionnelle (ODD 4).

Parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale (ODD 8).

Autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre (ODD 10).

Assurer l'accès de tous à des systèmes de transport sûrs, accessibles et viables, à un coût abordable, en améliorant la sécurité routière, notamment en développant les transports publics, une attention particulière devant être accordée aux besoins des personnes en situation vulnérable, des femmes, des

enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées (ODD 11).

Assurer l'accès de tous, en particulier des femmes et des enfants, des personnes âgées et des personnes handicapées, à des espaces verts et des espaces publics sûrs (ODD 11).

Apporter un soutien accru au renforcement des capacités des pays en développement, notamment des pays les moins avancés et des petits États insulaires en développement, l'objectif étant de disposer d'un plus grand nombre de données de qualité, actualisées et exactes, ventilées par niveaux de revenu, sexe, âge, race, appartenance ethnique, statut migratoire, handicap et emplacement géographique, et selon d'autres caractéristiques propres à chaque pays (ODD 17).

En outre, dans les ODD, les personnes handicapées sont considérées comme des personnes en situation vulnérable, et sont de ce fait concernées par les cibles relatives à la pauvreté (1.3, 1.4 et 1.5), à l'alimentation (2.1), à l'eau et l'assainissement (6.2) et aux catastrophes.

1.3 LES ARGUMENTS ÉCONOMIQUES EN FAVEUR DU RESPECT DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le respect et la promotion des droits des personnes handicapées ne sont pas uniquement un sujet important du point de vue des droits de l'homme; ils peuvent aussi déterminer la réussite d'une entreprise. Les personnes handicapées représentent notamment un énorme potentiel et une grande force en tant qu'employés, fournisseurs, consommateurs, investisseurs et partenaires commerciaux.

Les entreprises ont de plus en plus conscience qu'en favorisant la diversité et en accordant une place aux personnes handicapées en tant qu'employés, fournisseurs ou clients, elles peuvent bénéficier d'un avantage compétitif. Toutefois, le secteur privé au sens large n'est pas le seul à en tirer parti; ces bénéfices touchent aussi le lieu de travail, le marché et la collectivité. De tels avantages sont souvent liés entre eux et se renforcent mutuellement.

Par exemple, les personnes handicapées au Royaume-Uni ont un pouvoir d'achat global d'environ 100 milliards de dollars US. Les entreprises qui ne sont pas en mesure d'offrir un environnement adapté ou accessible aux consommateurs handicapés et à leur famille risquent de perdre ces consommateurs au profit des concurrents ayant réalisé des aménagements inclusifs¹². Les aménagements destinés aux personnes handicapées peuvent également améliorer l'accessibilité du public en général; par exemple, l'installation de rampes peut faciliter l'accès des clients munis d'une poussette ainsi que des personnes en chaise roulante.

En mettant l'accent sur les compétences plutôt que sur les stéréotypes, les entreprises peuvent avoir accès à un bassin, encore trop inexploité, de personnes handicapées qualifiées. La diversité des compétences, des points de vue et des capacités a un certain nombre d'effets positifs sur les entreprises, tels que l'amélioration de la capacité à résoudre des problèmes au sein de l'établissement et le renforcement de l'innovation.

En outre, en élargissant l'accès au vivier de talents, les entreprises sont également mieux préparées pour faire face à la pénurie de compétences ou aux difficultés liées au manque de main-d'œuvre.

Repérer des débouchés commerciaux

Les personnes handicapées ont un pouvoir d'achat presque deux fois supérieur à celui des adolescents et presque 17 fois supérieur à celui des préadolescents – les deux groupes démographiques les plus ciblés par les activités de marketing.

Les personnes handicapées dépensent 700 milliards de dollars US par an en équipements technologiques. Les adultes handicapés aux États-Unis dépensent aujourd'hui 17,3 milliards de dollars US par an seulement pour se déplacer.

Même les foyers dans lesquels ne vivent pas de personnes handicapées ont une meilleure image des entreprises qui intègrent les personnes handicapées. Ils sont d'ailleurs plus enclins à acheter leurs produits et services à ces entreprises.

66 pour cent des téléspectateurs de programmes télévisés sous-titrés sont plus susceptibles d'acheter un produit dont la publicité est sous-titrée, 53 pour cent d'entre eux rechercheront activement ce type de produits et 35 pour cent d'entre eux se tourneront vers des marques dont les spots publicitaires sont sous-titrés.

Source: Tapping into Hidden Human Capital, Debra Ruh

En favorisant l'inclusion des personnes handicapées, les entreprises améliorent également leur réputation, à la fois sur le plan national et international, car elles montrent leur engagement à s'acquitter de la responsabilité qui leur incombe et à respecter leurs valeurs, ainsi qu'à promouvoir et à défendre les droits de ce segment de la population.

Les entreprises qui se sont lancées dans le processus d'intégration des personnes handicapées ont eu l'avantage d'être considérées comme des leaders du secteur privé. Par ailleurs, elles prennent également mieux en compte la réalité démographique des groupes sociaux auxquels elles s'adressent.

Un autre avantage compétitif que les entreprises peuvent obtenir en intégrant les personnes handicapées est l'engagement accru des employés et le maintien en poste de la totalité du personnel. Pour les employés qui considèrent que leur employeur est attaché à la constitution d'un effectif diversifié et inclusif, les niveaux de satisfaction, de fidélité et d'enthousiasme observés sont plus élevés et les taux d'absentéisme et de renouvellement, plus faibles¹³.

Parallèlement à la prise en considération des personnes handicapées pour les candidatures aux postes de direction et de salariés, les entreprises peuvent avoir accès à un marché négligé et sous-exploité en favorisant l'inclusion des personnes handicapées dans leurs politiques et leurs activités. Par exemple, au Royaume-Uni, 58 pour cent des personnes handicapées affirment que le comportement des entreprises à leur égard a une incidence sur les habitudes d'achat de leurs amis et de leur famille¹⁴. Lorsque les entreprises améliorent leur compréhension des demandes diverses de leur clientèle, elles deviennent plus réceptives aux besoins de chaque groupe, y compris les personnes handicapées, et sont alors en mesure de mettre au point des produits et des services de meilleure qualité et plus innovants.

Les entreprises ont également la possibilité d'œuvrer en faveur de la diversité et de l'inclusion dans le cadre de leurs politiques et pratiques d'achats en mettant en place des politiques propices à la diversité dans les chaînes d'approvisionnement.

L'une des principales conséquences de l'adoption de la CDPH tient au fait que les personnes handicapées ont de plus en plus d'attentes en ce qui concerne le

respect de leurs droits en tant que citoyens, employés, fournisseurs, et en général, en tant que membres de la société. Avec la sensibilisation croissante du public, les entreprises ont commencé à adapter leurs politiques et pratiques pour faire en sorte non seulement de satisfaire ces attentes fondamentales, mais aussi de faire progresser les droits des personnes handicapées.

Dans le chapitre suivant, nous examinerons plus en détail les actions que les entreprises peuvent mener pour respecter et défendre les droits des personnes handicapées, et donnerons quelques exemples réels d'entreprises pour illustrer ce propos.

Favoriser la diversité

L'Institut de technologie Tralee Ireland a mis au point un programme innovant de tutorat et de formation qui vise à renforcer les capacités des directeurs, des instructeurs, des coachs individuels et d'autres membres du personnel des centres de remise en forme. Le programme a pour but de donner à ces personnes les moyens d'offrir un service de haute qualité à tous les clients, y compris les personnes handicapées, et également d'encourager le recrutement de personnes handicapées dans les centres. Il est mis en œuvre à l'échelle mondiale en partenariat avec l'organisme mondial du secteur, International Health, Racquet & Sportsclub Association, et d'autres collaborateurs dans différentes juridictions.

L'INCLUSION DU HANDICAP: PLUSIEURS AVANTAGES

ENTREPRISES

SE FAIRE CONNAÎTRE AU NIVEAU INTERNATIONAL ET FAIRE PREUVE DE LEADERSHIP

RENFORCER LES VALEURS ET LES PRIORITÉS SOCIALES DE L'ENTREPRISE

FAVORISER UN ÉLÉMENT CENTRAL DE LA DIVERSITÉ

PROMOUVOIR UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE À LA DIGNITÉ ET AU RESPECT DE TOUS

RESPECTER LES PRESCRIPTIONS LÉGALES, AU MINIMUM

LIEU DE TRAVAIL

AMÉLIORER L'ACCÈS AU VIVIER DE TALENTS

AMÉLIORER LA CAPACITÉ À ÉVITER LA PÉNURIE DE COMPÉTENCES OU LE MANQUE DE MAIN-D'ŒUVRE

RÉDUIRE LE RENOUVELLEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

AVOIR ACCÈS À DIVERSES RESSOURCES INEXPLOITÉES: COMPÉTENCES, POINTS DE VUE ET CAPACITÉS

RENFORCER LA SATISFACTION ET L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

AMÉLIORER LE TRAVAIL D'ÉQUIPE, LA PRODUCTIVITÉ ET LA MOTIVATION DES EMPLOYÉS

RÉDUIRE LES RISQUES POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

MARCHÉ

AVOIR ACCÈS À UN SEGMENT DE MARCHÉ NÉGLIGÉ ET INEXPLOITÉ

PRENDRE EN COMPTE LES DIVERSES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE, ÊTRE PLUS À L'ÉCOUTE DES BESOINS SPÉCIFIQUES ET Y APPORTER UNE RÉPONSE, CONTRIBUER À LA MISE AU POINT DE PRODUITS ET SERVICES DE MEILLEURE QUALITÉ

MIEUX PRÉPARER LES ENTREPRISES À FAIRE FACE AU MARCHÉ CROISSANT QUE REPRÉSENTENT LES PERSONNES ÂGÉES

PROMOUVOIR DES PRODUITS ET SERVICES INNOVANTS

DIVERSIFIER LES FOURNISSEURS EN S'APPROVISIONNANT ÉGALEMENT AUPRÈS D'ENTREPRISES APPARTENANT À DES PERSONNES HANDICAPÉES OU QUI EN EMPLOIENT

RENFORCER LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS AU MOYEN DE STRATÉGIES DE MARKETING ET PUBLICITAIRES INCLUSIVES ET ÉVITER LES EFFETS NÉFASTES DES STÉRÉOTYPES

SOCIÉTÉ

AMÉLIORER L'INCLUSION ET L'ACCESSIBILITÉ POUR CONTRIBUER À CRÉER UN ENVIRONNEMENT PLUS FAVORABLE À TOUS LES MEMBRES DE LA SOCIÉTÉ, Y COMPRIS LES ENTREPRISES, DANS L'INTÉRÊT DE LEUR ÉPANOUISSEMENT ET PROSPÉRITÉ

CONTRIBUER À UN CHANGEMENT SOCIAL POSITIF EN DONNANT L'EXEMPLE ET EN EXERÇANT UNE INFLUENCE POSITIVE

INITIATIVES DES ENTREPRISES

Comme expliqué dans le chapitre 1, les Principes directeurs des Nations Unies et les principes du Pacte mondial des Nations Unies donnent des indications aux entreprises pour les aider à respecter et à défendre les droits de l'homme, y compris les droits des groupes marginalisés comme les personnes handicapées.

2.1 INTÉGRER LE RESPECT ET LA PROMOTION DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES POLITIQUES ET LES PROCESSUS EXISTANTS: MODE D'EMPLOI

La priorité doit être accordée au respect des droits de l'homme et, comme précisé plus haut, la défense de ces droits dans un domaine ne peut remplacer leur respect dans un autre domaine. Ainsi, faire un don à une œuvre caritative qui soutient les droits des personnes handicapées ne peut compenser l'absence d'aménagements raisonnables destinés aux employés handicapés, le manque d'égalité en matière d'emploi pour les personnes handicapées ou l'absence de services fournis aux clients handicapés.

Les entreprises devraient en premier lieu intégrer une approche fondée sur les droits des personnes handicapées dans leurs politiques et processus, en prenant les mesures suivantes:

- 1.** Concevoir et adopter une politique favorable au respect des droits de l'homme qui fasse expressément référence aux personnes handicapées, par exemple lorsqu'il est question de lutte contre les discriminations.
- 2.** Mener un processus continu de diligence raisonnable pour déterminer quelles sont les activités

de l'entreprise qui peuvent avoir une incidence négative sur les droits des personnes handicapées dans le cadre de leur fonction d'employés, de clients ou en tant qu'autre partie prenante, donner suite à ces conclusions et rendre compte de la manière dont elles remédieront à cette incidence. Une méthode possible pourrait consister, pour les entreprises, à mener une auto-évaluation de l'inclusion du handicap, qui leur permettrait d'identifier les domaines dans lesquels les droits des personnes handicapées sont moins susceptibles d'être respectés.

- 3.** Mettre en œuvre une procédure de réparation destinée aux personnes handicapées auxquelles une entreprise aurait causé, ou contribué à causer, un préjudice sur le plan des droits. Cette procédure pourrait notamment consister à assurer que les mécanismes de plaintes soient accessibles aux personnes handicapées.

En observant les mesures énoncées plus haut, les entreprises prennent en considération les droits des personnes handicapées dans leur stratégie globale en matière de droits de l'homme. Ces mesures peuvent être associées à l'adoption d'une politique d'entreprise

relative au handicap qui permette de rendre compte plus en détail des engagements pris en la matière par l'entreprise. La charte du Réseau mondial Entreprises et Handicap de l'OIT sur le handicap et l'inclusion peut servir de cadre à l'élaboration de ces politiques¹⁵.

Après avoir mis en place les politiques et procédures appropriées à l'aide des orientations ci-dessus, les entreprises peuvent prendre une série de mesures en vue de respecter et de défendre les droits des personnes handicapées sur le lieu de travail, sur le marché et/ou au sein de la société. Ces mesures sont décrites dans la section suivante.

2.2 PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Promouvoir l'égalité et la diversité sur le lieu de travail favorise un environnement de travail sain et permet aux entreprises d'exploiter pleinement le potentiel de leur main-d'œuvre, présente et future. Les entreprises qui mettent en œuvre des pratiques inclusives à l'intention des personnes handicapées ont accès à un vaste vivier de compétences et de talents.

L'article 27 de la CDPH porte notamment sur les droits qui devraient être garantis aux personnes handicapées sur le lieu de travail. En particulier, il vise à interdire toute discrimination fondée sur le handicap dans tout ce qui a trait à l'emploi, qu'il s'agisse du recrutement, de l'avancement professionnel ou de tout autre aspect.

Cet article comprend également des dispositions relatives aux aménagements raisonnables, à la possibilité d'exercer les droits professionnels et syndicaux, et à des conditions de travail justes et favorables. En outre, il comporte une référence aux personnes qui acquièrent leur handicap en cours d'emploi ainsi qu'aux programmes de maintien dans l'emploi et de retour à l'emploi destinés à ces employés. Ainsi, les entreprises devraient également assurer, lorsque cela est possible, que les employés ayant acquis un handicap aient la possibilité de rester dans l'entreprise.

Afin de contribuer à la pleine réalisation des droits au travail des personnes handicapées, les entreprises peuvent consulter la liste ci-dessous de mesures fondées sur une approche non discriminatoire et d'initiatives visant à promouvoir des moyens concrets de défense des droits des personnes handicapées.¹⁶

Rapport de situation

Les entreprises sont encouragées à rédiger des rapports sur les progrès réalisés en termes de politiques et de pratiques durables liées aux conditions des personnes handicapées. Un grand nombre de moyens sont à leur disposition pour rendre compte de leurs efforts à ce sujet. Nombre d'entreprises utilisent l'Initiative mondiale sur les rapports de performance en tant que cadre pour l'établissement de rapports sur la durabilité. En 2015, un partenariat a été créé entre cette Initiative et la Fundación ONCE, avec le co-financement du Fonds social européen, dans le but de mettre au point des orientations visant à intégrer les personnes handicapées dans cette Initiative (Initiative mondiale sur les rapports de performance et Fundación ONCE, 2015: Handicap et rapports sur la durabilité). Le Cadre d'établissement des rapports relatif aux Principes directeurs des Nations Unies (ungreporting.org) est un autre outil fondamental qui donne des indications aux entreprises concernant les modalités de rapports sur les questions touchant les droits de l'homme. En 2014, le BIT a également produit une publication intitulée, «L'établissement des rapports sur le handicap et la responsabilité sociale des entreprises»¹⁶, qui compare les pratiques d'établissement de rapports de 40 entreprises multinationales sélectionnées. Les participants au Pacte mondial des Nations Unies issus du monde de l'entreprise sont tenus d'envoyer un communiqué public annuel aux parties prenantes sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies. Ils peuvent pour ce faire avoir recours à un cadre existant ou utiliser leur propre méthodologie.

Élaborer un processus de recrutement favorisant l'égalité des chances

Le programme de l'entreprise SAP «Autisme au travail», mis en œuvre en collaboration avec Specialisterne, aide les adultes autistes à obtenir un emploi dans le domaine des technologies de l'information. Depuis son lancement, en mai 2013, il a déjà permis à plus de 120 personnes autistes de trouver un emploi.

L'entreprise Tata Consultancy Services a mis au point une méthode multi-parties prenantes, multi sectorielle, détaillée et complète pour recruter des personnes handicapées et les maintenir dans l'emploi. Elle cherche actuellement à employer des personnes ayant un handicap orthopédique/moteur ou une déficience auditive ou visuelle ainsi que des personnes présentant une paralysie cérébrale. L'entreprise propose un cours complet de préparation à l'emploi pour les personnes ayant une déficience visuelle, et pour les personnes malentendantes, elle fait appel à un interprète lors des entretiens et au cours du programme initial de présentation et d'apprentissage. TCS cherche aussi à renforcer ses procédures d'évacuation d'urgence pour les employés handicapés et fournit également une assistance pour le transport en cas de déplacements tardifs ou d'urgence.

Pour assurer un processus de recrutement exempt de discrimination, les entreprises devraient:

-
- A.** Organiser des séances de sensibilisation aux droits des personnes handicapées avec le personnel participant au processus de recrutement. Ces activités peuvent prendre la forme de séances de formation indépendantes ou bien faire partie d'une formation plus globale sur la diversité, l'inclusion et la lutte contre la stigmatisation et les préjugés inconscients.
 - B.** Mettre en avant, dans toutes les offres d'emploi, qu'elles sont un employeur favorable à l'égalité des chances et à l'inclusion, qu'elles reçoivent les candidatures des membres de tous les groupes sociaux, et qui sont en mesure d'effectuer des aménagements raisonnables, si nécessaire, pendant le processus de recrutement ainsi qu'en cours d'emploi.
 - C.** Veiller à ce que les candidats handicapés bénéficient d'aménagements raisonnables, si nécessaire, pendant le processus de recrutement. Cela suppose de demander aux candidats à l'emploi de préciser s'ils ont besoin d'un aménagement.
 - D.** Éviter de réaliser des examens médicaux de pré-sélection, à moins que les exigences du poste ne l'imposent.
 - E.** Si elles ont recours au recrutement en ligne, veiller à ce que le système de recrutement soit accessible aux personnes handicapées, en particulier les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran.
 - F.** Adopter et mettre en œuvre une stratégie de recrutement qui vise spécifiquement l'emploi de personnes handicapées, ainsi que former des partenariats et collaborer avec d'autres organisations qui aident et soutiennent les personnes handicapées qui ont des difficultés à trouver un emploi.
 - G.** En cas d'externalisation des activités de recrutement, veiller à ce que la tierce partie responsable du recrutement observe les mesures indiquées ci-dessus.
 - H.** Si la tierce partie dispose de systèmes d'apprentissage, de stage ou d'un autre type de pratique professionnelle, veiller à ce que ces systèmes tiennent compte des personnes handicapées.

Pour promouvoir un environnement de travail accessible, les entreprises devraient:

-
- A.** Effectuer des aménagements raisonnables sur le lieu de travail des personnes handicapées, si nécessaire. Les

informations sur ce sujet devraient être accessibles à tous les membres du personnel et être communiquées lors des formations dispensées aux nouveaux arrivants¹⁷.

B. Sur la base d'une évaluation des problèmes d'accessibilité (dans le cadre d'un audit d'accessibilité, par exemple) sur le lieu de travail, les sites web, les systèmes informatiques et dans les procédures d'évacuation d'urgence, mettre en œuvre un plan d'accessibilité en vue de l'élimination progressive des obstacles existants. Faire participer les membres du personnel handicapés à ce processus et à la détermination d'actions prioritaires.

C. Veiller à ce que le personnel interne tout comme le personnel sous-traité chargé de la gestion des installations, respecte les exigences en matière d'accessibilité, afin que toutes les nouvelles installations de l'entreprise satisfassent les conditions pertinentes d'accessibilité et que toute modification des installations actuelles soit également mise à profit pour améliorer l'accessibilité.

D. S'assurer que les besoins en matière d'accessibilité sont pris en compte dans leurs procédures d'achat, par exemple, lorsqu'elles acquièrent du matériel informatique, du mobilier ou des logiciels.

Pour promouvoir un environnement de travail sain, sûr et exempt de stigmatisation, les entreprises devraient:

A. Veiller à ce que toutes leurs politiques visant à prévenir tous types de violence et de harcèlement sur le lieu de travail tiennent compte du personnel handicapé, notamment en mettant en place une politique de réclamation permettant aux employés de déposer des plaintes.

B. Assurer la confidentialité totale de toutes les informations médicales, y compris celles qui sont divulguées par l'employé qui demande un aménagement raisonnable.

C. Envisager d'intégrer des mesures spécifiques relatives au personnel handicapé dans les plans de santé et de sécurité, ainsi que dans les plans d'urgence et d'évaluation sur le lieu de travail.

D. Sensibiliser le public aux droits des personnes handicapées lors d'initiatives ponctuelles ou, de préférence, dans le cadre d'initiatives plus globales en faveur de la diversité, de l'inclusion et de la lutte contre la stigmatisation.

E. Promouvoir les mesures visant à faciliter l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour tous les

employés, telles que le télétravail, la flexibilité dans l'organisation du travail et d'autres initiatives contribuant à la rationalisation des heures de travail et à la conciliation des sphères personnelles, familiales et professionnelles.

F. Si elles ont recours à des enquêtes confidentielles de satisfaction du personnel, ou à d'autres enquêtes de ce type, comparer le niveau de satisfaction du personnel handicapé à celui du reste du personnel et ventiler ces données également par sexe.

Pour promouvoir l'égalité des chances des personnes handicapées en ce qui concerne leur évolution professionnelle, les entreprises devraient:

A. Réaliser, si nécessaire, des aménagements raisonnables pour les employés handicapés participant à la formation du personnel, que celle-ci soit assurée par l'entreprise elle-même ou externalisée à une tierce partie.

B. Dispenser une formation au sujet des préjugés inconscients à tout le personnel ayant un rôle décisionnaire et à tous les employés du département des ressources humaines.

Favoriser un environnement de travail exempt de stigmatisation

Au Royaume-Uni, l'entreprise Accenture a lancé avec succès un programme visant à sensibiliser le public à la question de la santé mentale et à promouvoir une culture de l'ouverture au sein de l'entreprise. Certains employés se portent volontaires pour servir de «réfèrent» à d'autres employés ayant besoin d'aide ou d'informations, pour eux-mêmes ou pour d'autres, en ce qui concerne la santé mentale. D'autres entreprises ont reproduit ce programme en Australie, en Irlande et aux États-Unis.

Pour garantir le maintien dans l'emploi et le retour à l'emploi des personnes ayant acquis un handicap, les entreprises devraient:

- A.** Mettre en œuvre des programmes de gestion du handicap (également appelée «gestion des absences»), qui permettent de détecter de façon précoce les personnes qui sont en train de développer un handicap.
- B.** Réaliser, si nécessaire, des aménagements raisonnables pour permettre aux membres du personnel ayant développé un handicap de continuer à travailler.
- C.** Apporter un soutien, notamment à l'aide d'aménagements raisonnables, aux membres du personnel handicapés qui retournent au travail après une période de réadaptation.

La plupart des mesures mentionnées ci-dessus sont complémentaires. Par exemple, pour qu'une personne ayant un handicap psychosocial fasse la demande d'un aménagement raisonnable, elle devrait être sûre que ses collègues ne stigmatisent pas les personnes qui présentent une condition de santé mentale et que toutes les informations fournies à l'entreprise demeurent confidentielles.

Les entreprises peuvent également mettre en place d'autres initiatives plus générales pour contribuer à la mise en œuvre d'un certain nombre de mesures. Les politiques en matière d'aménagement raisonnable couvrant tous les stades de l'emploi¹⁸ en sont un bon exemple.

Afin de contribuer à la mise en œuvre des mesures susmentionnées, les entreprises peuvent demander des avis aux instances ci-après, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise:

- A.** Réseaux d'employés (également dénommés «groupes-ressources d'employés») de personnes handicapées et d'autres employés engagés en faveur de l'inclusion du handicap.
- B.** Organisations de personnes handicapées. Leur aide peut notamment se matérialiser par des séances de sensibilisation aux droits des personnes handicapées destinées au personnel de l'entreprise, la réalisation d'audits d'accessibilité et des activités de placement ou de formation du personnel destinées aux personnes handicapées qui en ont besoin.
- C.** Réseaux d'entreprise engagés en faveur de la promotion de l'inclusion du handicap ainsi que du soutien et de l'apprentissage mutuel, tels que les réseaux «entreprises et handicap».
- D.** Universités, centres de formation professionnelle et autres institutions de formation pouvant compter parmi leurs étudiants des personnes handicapées à la recherche d'emploi ou de stage/apprentissage.

Promouvoir les perspectives de carrière pour tous

L'entreprise Ericsson Brazil a mis au point un programme qui aide les employés handicapés à améliorer leurs aptitudes linguistiques et de communication, à acquérir des compétences informatiques et à apprendre la gestion du conflit, le «marketing personnel», la planification financière, l'administration et l'éthique au travail. Ce programme vise également à sensibiliser tous les employés à l'inclusion des personnes handicapées en augmentant le nombre de bénévoles prêts à aider les personnes handicapées de l'entreprise, en identifiant des tâches exécutables par des employés handicapés et en proposant des formations en langue des signes et à d'autres techniques d'assistance similaires. Le taux de renouvellement des employés handicapés a de ce fait chuté de 40 à 5 pour cent.

Réseaux «Entreprises et handicap»

Le réseau mondial de l'OIT sur l'entreprise et le handicap regroupe des entreprises internationales engagées en faveur de l'inclusion du handicap et plus de 20 réseaux nationaux «Entreprises et handicap». Les membres du réseau partagent leurs expériences et tiennent lieu d'«ambassadeurs» influents pouvant inciter les autres entreprises à redoubler d'efforts en faveur de l'inclusion du handicap.





2.3 PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES SUR LE MARCHÉ

Sur le marché, les personnes handicapées peuvent être des consommateurs, des clients, des fournisseurs et des partenaires commerciaux. Les entreprises qui font tout leur possible pour travailler avec des personnes handicapées et servir leurs intérêts peuvent avoir accès à de nouveaux marchés et clients ainsi qu'à de nouvelles clientèles.

En outre, il est de plus en plus courant que le secteur privé soit chargé de fournir des services traditionnels qui sont directement liés aux droits énoncés dans la CDPH, tels que l'éducation et la santé ainsi que l'accessibilité des services de transport. Il est donc fondamental que le secteur privé étende ses politiques et pratiques inclusives au-delà du lieu de travail. Une possibilité pour cela serait, par exemple, de garantir l'accès des personnes ayant une déficience visuelle ou ayant des difficultés de lecture des textes imprimés aux publications protégées par des droits d'auteur, comme le prévoit l'article 19 de la CDPH, et comme le prescrit également le Traité de Marrakech adopté par l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI).

La CDPH contient plusieurs dispositions définissant les droits des personnes handicapées sur le marché, à savoir le droit de participer à la société sans discrimination (article 5) et de bénéficier de mesures appropriées visant à leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès aux équipements physiques, aux installations, aux transports ainsi qu'à l'information et la communication (article 9). Par ailleurs, les personnes handicapées ont le droit de s'exprimer, y compris de recevoir et de communiquer des informations et des idées, sur la base de l'égalité avec les autres (article 21).

Les articles susmentionnés sont particulièrement importants pour les entreprises qui fournissent des produits et des services directement au public. Ces produits et services devraient par conséquent être rendus accessibles à la plus grande partie possible de la population. Cette recommandation correspond également à l'obligation croissante pour les entreprises – découlant de la législation (notamment dans le cadre de la passation de marchés) et des attentes des clients – de veiller à ce que leurs produits et services soient accessibles aux personnes handicapées. On peut citer en exemple des sites web et d'autres plateformes en lignes sur lesquelles il est possible d'acheter des biens et des services. Pour contribuer à l'application des articles 5, 9 et 21 de la CDPH, les entreprises peuvent se référer à la liste de mesures ci-dessous.

Créer des réseaux d'employés

Le groupe Novartis a créé des groupes-ressources d'employés (GRE) pour les personnes handicapées, qui leur permettent de former un réseau, de partager des idées, d'élaborer des solutions commerciales innovantes et de poursuivre leur évolution et leur perfectionnement professionnels. Parmi les GRE qui soutiennent l'inclusion des personnes handicapées, on peut notamment citer le Diversability Support Network (Suisse), le CapAble Employee Resource Group (États-Unis) et Cancer Hope (États-Unis), qui promeut l'éducation, la sensibilisation et l'inclusion bien au-delà du cadre du GRE.

Dispositions de la CDPH visant les entreprises qui fournissent des produits et des services destinés aux personnes handicapées

Certaines dispositions de la CDPH sont destinées aux entreprises qui fournissent des produits et des services répondant aux besoins des personnes handicapées. Ainsi, l'article 20 encourage expressément les organismes qui produisent des appareils et des technologies d'assistance (appareils auditifs ou logiciels informatiques spécialisés, par exemple) à prendre en considération la mobilité des personnes handicapées. En outre, l'article 26 de la CDPH cherche à favoriser l'utilisation d'appareils et de technologies d'aide et la formation appropriée des professionnels des services d'adaptation et de réadaptation.

Pour assurer l'accessibilité des installations et de l'information, les entreprises devraient:

- A.** Respecter les normes nationales applicables en matière d'accessibilité, y compris les procédures d'évacuation d'urgence, pour garantir l'accessibilité de tous les espaces ouverts au public.
- B.** Faire en sorte que les informations fournies aux clients (sur les sites web et par tout autre moyen) soient accessibles aux clients handicapés.
- C.** Rendre leurs informations publiques et celles qui concernent leurs politiques accessibles aux personnes handicapées et utilisables par celles-ci, en les traduisant par exemple en braille ou en langue des signes.
- D.** Dans certains cas, procéder à des aménagements raisonnables pour les clients handicapés.
- E.** Proposer des séances de sensibilisation aux droits des personnes handicapées aux membres du personnel qui sont en contact avec la clientèle, y compris une formation sur les dispositions relatives aux aménagements raisonnables. Ces séances pourraient porter uniquement sur le handicap et/ou faire partie de formations plus générales sur la diversité ou d'autres questions connexes.
- F.** Élaborer un énoncé de la politique à suivre au niveau interne et externe concernant la lutte contre la discrimination et l'inclusion des personnes handicapées, et le mettre en œuvre.
- G.** Adopter des procédures de réparation accessibles aux parties prenantes, y compris les clients et les tierces parties.

Pour assurer l'accessibilité des produits et des services, les entreprises devraient:

- A.** Se concentrer sur la conception de produits ou de services pour faire en sorte de respecter les principes de conception universelle⁴⁹.
- B.** Prendre en considération les besoins du plus grand éventail possible de clients, y compris les clients ayant de différents types de handicap, lorsqu'elles conçoivent leurs produits et services.
- C.** Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de technologies et de systèmes à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.
- D.** Adopter des politiques, des normes ou des programmes spécifiques visant à toucher ou à influencer les distributeurs et les acteurs tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Les entreprises devraient en particulier mettre l'accent sur l'approvisionnement: une politique sur la diversité devrait être appliquée pour

veiller à ce que tous les biens et produits acquis par les entreprises soient accessibles ou puissent être adaptés.

- E.** Pour les entreprises en ligne, faire en sorte que leur site web soit compatible avec les normes d'accessibilité reconnues, telles que les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0⁵⁰.

Pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées tout au long de la chaîne d'approvisionnement, les entreprises devraient:

- A.** Élaborer une politique d'approvisionnement inclusive, incorporer cette politique à tous les niveaux de l'organisation, étant donné que les décisions relatives aux achats et à la fourniture de services sont souvent prises à différents niveaux (achats, informatique, marketing, finances, juridique, etc.).
- B.** Recenser les obstacles qui pourraient empêcher les entreprises de personnes handicapées de s'associer à leur chaîne d'approvisionnement, y remédier et offrir une assistance dans la mesure du possible pour améliorer leur participation et leur succès.
- C.** Encourager leurs fournisseurs à s'approvisionner auprès d'entreprises appartenant à des personnes handicapées.
- D.** Envisager d'imposer des conditions concernant l'inclusion des personnes handicapées à leurs fournisseurs. Par exemple, si le pays où le fournisseur est localisé dispose d'une loi sur les quotas, l'entreprise pourrait exiger au fournisseur de respecter cette obligation.

Pousser l'innovation

Les supermarchés Coles ont mis en place de nouveaux caddies pour les enfants handicapés dans leurs magasins. Les caddies offrent aux parents et aux aidants une possibilité viable pour transporter un enfant dans un magasin tout en faisant leurs courses, sans avoir à manœuvrer simultanément une chaise roulante et un caddie traditionnel.

Pour promouvoir des pratiques commerciales inclusives, les entreprises devraient:

A. Intégrer des personnes handicapées aux activités de relations publiques (spots publicitaires, brochures, sites web, etc.).

B. Faire en sorte que les activités de marketing ou de promotion véhiculent une image ou une représentation positive des personnes handicapées et évitent les stéréotypes.

Les entreprises médiatiques peuvent jouer un rôle particulièrement important en assurant la visibilité des personnes handicapées ainsi qu'en dépeignant un portrait juste de celles-ci dans leurs émissions et journaux télévisés grand public.

Les mesures visant à favoriser l'accessibilité des personnes handicapées peuvent aussi profiter à un segment plus large de la société. Par exemple, la conception de bâtiments accessibles peut être utile non seulement aux personnes handicapées, mais aussi aux personnes âgées, aux enfants ainsi qu'à d'autres personnes à mobilité réduite ou aux clients munis d'une poussette.

À plusieurs égards, il est complémentaire d'employer des personnes handicapées et d'avoir une politique plus inclusive en matière de produits et de services. Par exemple, avoir des employés handicapés peut aider les entreprises à mieux comprendre les besoins des consommateurs handicapés et à améliorer la conception de leurs produits et services. De la même façon, les entreprises qui garantissent l'accessibilité de leurs installations rendent service à leur personnel (actuel et futur) autant qu'à leurs clients.

Les organisations de personnes handicapées peuvent constituer une source utile de conseils sur les modalités de mise en œuvre des mesures énumérées ci-dessus.

Promouvoir l'inclusion

ILUNION est un groupe d'entreprises sociales appartenant à ONCE et à sa Fondation, qui associe, dans son modèle commercial, l'importance accordée aux personnes handicapées en tant qu'employés et leur rôle en tant que clients, utilisateurs et consommateurs. Le groupe a mis au point des services et des solutions de technologies de l'information et de la communication universellement accessibles et inclusifs et se compose d'une équipe multidisciplinaire de professionnels hautement qualifiés, dont la moitié sont des personnes handicapées. Cette particularité constitue un avantage compétitif, puisque le groupe a ainsi accès à des connaissances directes en ce qui concerne les besoins réels des clients handicapés.

2.4 PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ

Les entreprises peuvent avoir une influence sur la collectivité au sens large qui dépasse leur finalité commerciale. Elles sont capables, par leur poids et leur influence, d'inciter le secteur public à se montrer plus engagé dans la reconnaissance des personnes handicapées, que ce soit en donnant l'exemple ou en agissant sur les comportements sociaux.

En outre, les entreprises peuvent exercer une influence positive sur l'inclusion des personnes handicapées au sein de la société en prenant conscience de leur contribution et de leur potentiel. Les entreprises qui adhèrent à la notion de diversité peuvent aider à transformer de manière positive l'image que la collectivité ou la société au sens large a des personnes handicapées. Cela peut également se traduire en un avantage commercial pour l'entreprise et avoir une incidence positive sur sa réputation et sa position au sein de la collectivité.

Les dispositions de la CDPH encouragent la sensibilisation de la société dans son ensemble aux droits des personnes handicapées pour promouvoir le respect et la lutte contre les préjugés (article 8). Par ailleurs, la convention reconnaît que toutes les personnes handicapées ont le droit de vivre dans la société au même titre que les autres personnes, ainsi qu'à y participer pleinement (article 19). Cette disposition s'applique à tous les secteurs pertinents, y compris l'éducation (article 24) et la santé (article 25).

Vous trouverez ci-après une liste de mesures que les entreprises peuvent prendre pour continuer de promouvoir les droits des personnes handicapées en tant que membres de la société, et ainsi faire progresser leurs droits:

- A.** Contribuer aux efforts des pouvoirs publics visant à protéger et à faire respecter les droits des personnes handicapées.
- B.** Veiller à ce que les initiatives locales ou menées par d'autres groupes sociaux qui sont soutenues par les entreprises, par exemple dans le cadre de financement ou de travail bénévole de ses employés, intègrent les personnes handicapées.
- C.** Sélectionner des initiatives axées sur le handicap qui encouragent une approche fondée sur les droits de l'homme plutôt que sur la charité.
- D.** Contribuer aux programmes ou plans existants et mettre en œuvre des programmes d'investissements sociaux en coopération avec les pouvoirs publics, la société civile et les personnes handicapées.
- E.** Offrir une tribune et des possibilités, pour les personnes handicapées et les organisations qui les soutiennent, de communiquer leurs messages et de promouvoir la visibilité de leurs droits.

Promouvoir l'égalité des chances dans la société

Les sociétés Qualcomm, BSR, Baoyi et CAICT ont mis au point une application mobile gratuite qui associe une assistance à distance à une assistance manuelle fournie par des bénévoles pour aider les personnes ayant une déficience visuelle à surmonter des difficultés grâce à un soutien image/message et audio/visuel, ainsi qu'à des services supplémentaires.

La compagnie Singtel a réuni deux organisations à but non lucratif (de Singapour et d'Australie) agissant dans le domaine du handicap pour mettre au point un programme de tutorat. Ce programme consiste en une approche structurée et collaborative du tutorat d'étudiants handicapés de l'enseignement supérieur par des cadres d'entreprise appartenant au réseau d'entreprises de Singapour engagées en faveur du handicap. Il vise à aider ces étudiants à consolider leur aptitude à communiquer et leur confiance en eux moyennant des conseils concernant leurs choix de carrière, et à les mettre en lien avec le réseau professionnel au sens large pour qu'ils acquièrent une expérience professionnelle et aient accès à des stages ainsi qu'à des possibilités d'emploi; ce programme a également pour objet de faciliter le passage de ces étudiants vers le monde du travail en entreprise.



NOTES

- 1 La Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail peut être consultée à l'adresse suivante: <http://www.ilo.org/declaration/lang--fr/index.htm>.
- 2 La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées peut être consultée à l'adresse suivante: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>.
- 3 La page de la Banque mondiale concernant l'inclusion du handicap est accessible sur <http://www.worldbank.org/en/topic/disability/overview>.
- 4 Les principes du Pacte global des Nations Unies peuvent être consultés à l'adresse suivante: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>.
- 5 Les principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme sont accessibles sur http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_FR.pdf.
- 6 Principe directeur 12, commentaire.
- 7 Ibid.
- 8 Le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies a appelé les États Membres à mettre au point des plans d'action nationaux pour promouvoir la mise en œuvre des Principes directeurs des Nations Unies dans leur contexte national respectif. Voir la résolution du Conseil des droits de l'homme sous la cote A/HRC/26/L.1. Rapport du Conseil des droits de l'homme, 26ème session, 10-27 juin 2014 (27 juin 2014). Pour obtenir des liens relatifs aux plans d'action nationaux, voir la page: <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/NationalActionPlans.aspx>.
- 9 Principe directeur 15 a).
- 10 Principe directeur 15 b).
- 11 Principe directeur 15 c).
- 12 Outil infographique: les clients handicapés au Royaume-Uni, Business Disability Forum, disponible en anglais seulement à l'adresse suivante: <http://www.businessdisabilityforum.org.uk/media-centre/news/disabled-customers-in-the-united-kingdom-infographic/>.
- 13 Brochure intitulée «Why Should You Hire People with Disabilities?», BIT.
- 14 Outil infographique: les clients handicapés au Royaume-Uni, Business Disability Forum, disponible en anglais seulement à l'adresse suivante: <http://www.businessdisabilityforum.org.uk/media-centre/news/disabled-customers-in-the-united-kingdom-infographic/>.
- 15 Charte du Réseau mondial Entreprises et Handicap de l'OIT.
- 16 The Disability and Corporate Social Responsibility Reporting, disponible en anglais seulement à l'adresse suivante: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_316814.pdf.
- 17 On peut également trouver une politique type relative aux aménagements raisonnables dans la publication du BIT intitulée «Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce à des ajustements sur le lieu de travail: guide pratique», 2017.
- 18 «Promouvoir la diversité et l'inclusion grâce à des ajustements sur le lieu de travail: guide pratique», BIT (http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_560775.pdf).
- 19 D'après la CDPH, «on entend par « conception universelle » la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La « conception universelle » n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires.»
- 20 Les Règles peuvent être consultées à l'adresse suivante: http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/international_cooperation/international_standards_development



United Nations
Global Compact



Organisation
internationale
du Travail