



Etude Télétravail & Handicap

Compte-rendu du Labo du 28
mai 2021

Juin 2021

Sommaire

PRESENTATION DE L'ETUDE	3
Objectifs de l'étude	3
Méthodologie	3
ATELIER 1 – ORGANISER SON QUOTIDIEN EN TELETRAVAIL	5
Relations de travail en télétravail	6
Organisation personnelle du travail	7
Environnement physique en télétravail	8
ATELIER 2 - TELETRAVAILLER AVEC DES OUTILS NUMERIQUES ADAPTES	9
Accéder et suivre les dossiers à distance avec un ordinateur	10
Echanger à l'oral au téléphone ou participer à une réunion en visioconférence	11
Echanger par écrit avec les mails et les conversations instantanées écrites	12
Télétravailler avec des outils numériques collaboratifs	13
ATELIER 3 - LE TELETRAVAIL COMME OPPORTUNITE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	14
Pour les personnes avec des troubles moteurs	15
Pour les personnes avec des troubles auditifs	15
Pour les personnes avec des troubles visuels	16
Pour les personnes avec troubles psychiques	16
Pour les personnes avec troubles cognitifs	17
Pour les personnes avec troubles du spectre de l'autisme	17
Pour les personnes avec des déficiences intellectuelles	18
Pour les personnes avec des maladies chroniques invalidantes	18
avantages et opportunités transversaux	19
Focus sur les opportunités d'accès à l'emploi	19
CONCLUSION	21

PRESENTATION DE L'ETUDE

Le télétravail a subi une forte progression durant les derniers mois en lien avec la crise sanitaire. Le contexte actuel suggère que ce mouvement va s'ancrer dans les pratiques. **Pour les personnes en situation de handicap, il présente à la fois des opportunités mais également des risques spécifiques** plus ou moins importants selon la situation (handicap, âge, situation familiale...) en ce qui concerne leur qualité de vie au travail, le maintien dans l'emploi voire l'accès à l'emploi.

OBJECTIFS DE L'ETUDE

Face à ces constats, **l'Ansa mène, en partenariat avec l'Agefiph, le FIPHFP et la CNSA, en cette année 2021, une étude sur le télétravail des travailleurs en situation de handicap** afin de :

- **Mieux comprendre les modalités de télétravail mises en place** à ce jour par les employeurs publics et privés pour les personnes en situation de handicap.
- **Analyser les conditions de réussite et les freins pour favoriser le télétravail** tout en contribuant à l'inclusion des personnes en situation de handicap dans leurs collectifs de travail.
- **Capitaliser à travers le repérage des initiatives locales et innovantes et/ou favoriser l'émergence d'initiatives innovantes** répondant aux besoins non couverts.

L'étude vise à tirer les enseignements de cette mise en place massive et rapide du télétravail afin de **produire des recommandations généralisables hors temps de crise** pour des modalités de télétravail profitables et inclusives à destination des personnes en situation de handicap, voire potentiellement bénéfiques pour l'ensemble des travailleurs.

METHODOLOGIE

Pour mener à bien cette étude, de février à décembre 2021, une méthodologie mixte en deux grandes étapes est prévue :

- **Etape 1 - Etat des lieux avec le lancement de trois enquêtes en ligne pour trois cibles distinctes** : personnes en situation de handicap, employeurs, professionnels du maintien dans l'emploi. En complément, un défi visant à repérer les pratiques innovantes (mises en œuvre ou à mettre en œuvre) est lancé.
- **Etape 2 - Sélection et formalisation des innovations repérées** à travers des entretiens à distance ou sur site auprès des porteurs repérés à travers le défi ou les Labos (exemple : employeurs, professionnels du maintien, etc.). Cette étape aboutira à la formalisation d'un guide méthodologique d'ici la fin de l'année 2021.
- **Tout au long de l'étude, l'animation de Labos**, des ateliers visant à recueillir le point de vue d'un groupe composé d'institutionnels, de professionnels, de chercheurs, d'employeurs, de personnes en situation de handicap et d'associations. Trois Labos (format demi-journée) seront organisés : le premier le vendredi 28 mai après-midi (13h30-16h30), le deuxième le vendredi 9 juillet après-midi (13h30-16h30), le troisième à l'automne 2021.

Zoom sur les enquêtes

Si vous êtes concerné, vous êtes invité à participer en répondant à l'un des questionnaires ci-dessous (10 min suffisent pour y répondre) :

- Vous êtes une personne en situation de handicap et vous avez connu une expérience de télétravail : <https://s1.sphinxonline.net/v4/s/ov012m>
- Vous êtes un employeur, responsable de ressources humaines, membre d'une mission handicap, référent handicap, ou supérieur hiérarchique d'une personne en situation de handicap qui a télétravaillé : <https://s1.sphinxonline.net/v4/s/3320ji>
- Vous êtes un professionnel de l'accompagnement dans l'emploi : <https://s1.sphinxonline.net/v4/s/gta5bd>

Sinon, n'hésitez pas à diffuser les enquêtes au sein de vos réseaux !

Zoom sur le recueil d'initiatives innovantes

L'étude vise à **recueillir et valoriser les initiatives innovantes mises en œuvre pour assurer des modalités de télétravail profitables et inclusives pour les personnes en situation de handicap.**

Si vous connaissez ou si vous portez une initiative visant à faciliter le télétravail des personnes en situation de handicap, nous serions ravis d'échanger avec vous. Cela peut concerner des projets et actions mis en œuvre avant et/ou pendant la crise sanitaire.

Pour nous contacter : margherita.maestri@solidarites-actives.com

Ordre du jour de l'atelier du 28 mai

- 13H30-14H : Introduction et présentation de l'étude
- 14H-16H : Ateliers tournants en sous-groupes
 - Atelier 1 : Organiser son quotidien en télétravail (entre organisation personnelle, environnement de travail et relations de travail)
 - Atelier 2 : Télétravailler avec des outils numériques adaptés
 - Atelier 3 : Le télétravail comme opportunité pour les personnes en situation de handicap
- 16H-16H30 : Conclusion
 - Bilan partagé de l'atelier
 - Suites

ATELIER 1 – ORGANISER SON QUOTIDIEN EN TELETRAVAIL

Les participants à l'atelier « Organiser son quotidien en télétravail » étaient invités à partager :

- Les freins et les difficultés ressentis par les personnes en lien avec la situation de handicap
- Les solutions pour dépasser ces freins et pour compenser les limitations liées au handicap

Trois thématiques en lien l'organisation du quotidien en télétravail ont été abordées :

- Les relations de travail en télétravail : l'encadrement et le management des équipes, les relations au collectif de travail...
- L'organisation personnelle du travail : gestion personnelle du temps de travail, des tâches, gestion de l'anxiété...
- L'environnement physique de travail : aménagements du poste de travail, espaces de travail utilisés (domicile, espace de coworking...)

Les contributions (écrites et orales) des participants sont synthétisées ci-après.

A noter : le groupe a exprimé des difficultés à identifier les freins spécifiques ressentis vis-à-vis du télétravail par les personnes en situation de handicap, et en fonction du type de handicap. Un travail complémentaire sera réalisé pour affiner ce recensement.

RELATIONS DE TRAVAIL EN TELETRAVAIL

Dimension	Difficultés ou freins rencontrés	Solutions existantes
Collectif de travail	<p>Isolement social, perte de liens informels</p> <p>Manque de cohésion d'équipe</p> <p>Absence de moments conviviaux collectifs</p> <p>Intégration de nouveaux collaborateurs dans l'équipe dans le cadre du télétravail</p>	<p>Promouvoir des contacts réguliers entre collègues</p> <p>Organiser des moments informels (par exemple, cafés) en visioconférence ou en audioconférence</p> <p>Proposer une hotline assistante sociale ou psychologue pour les télétravailleurs</p>
Management / encadrement en télétravail	<p>Manque de cadre, consignes et suivi : absence de définitions des objectifs de travail en télétravail</p> <p>Craintes ressenties par les managers de devoir gérer une équipe mixte (présentiel et télétravail) et besoin d'adaptation aux différentes temporalités de l'équipe</p> <p>Manque de connaissances du management sur la situation de handicap</p>	<p>Mise en place d'un tutorat à distance et de consignes claires</p> <p>Proactivité des équipes encadrantes pour recueillir les besoins des personnes (et notamment des personnes en situation de handicap)</p> <p>Visioconférences ou échanges téléphoniques journaliers si nécessaire avec le responsable ou un.e collègue pour partager les consignes et réaliser un suivi</p> <p>Mettre en place un journal de bord de suivi d'activité au sein de l'unité pour tous les travailleurs (en télétravail ou pas)</p> <p>Formation des managers à l'encadrement des personnes en situation de handicap</p> <p>Coaching « management à distance » auprès des employeurs et managers d'équipe</p>
Prise en compte du handicap	<p>Manque de prise en compte du handicap dans l'organisation à distance et matériel non adapté à toutes les personnes en situation de handicap <u>(lien avec atelier 2)</u></p>	<p>Anticiper les réunions qui nécessitent un temps d'organisation et de vérification de l'accessibilité des outils utilisés (par exemple pour les personnes avec déficiences visuelles)</p> <p>Communiquer les supports en amont (notamment pour les personnes avec des déficiences auditives)</p>

ORGANISATION PERSONNELLE DU TRAVAIL

Dimensions	Difficultés ou freins rencontrés	Solutions existantes
Temps de travail	<p>D'une part, des difficultés à respecter le droit à la déconnexion, les temps de pauses et de joignabilité</p> <p>D'autre part, l'approche du travail en termes de durée et d'horaires plutôt que d'objectifs limite les télétravailleurs dans leur organisation personnelle</p>	<p>Permettre une flexibilité du temps de travail individuel pour s'adapter aux besoins de chacun, tout en respectant le droit à la déconnexion</p> <p>Instaurer des temps de connexion obligatoires pour être joignable et mobilisable (exemple : réunions d'équipe)</p> <p>Définir la fiche de poste en télétravail et la typologie des espaces de discussion auxquels participer pour prévenir la sur-mobilisation des télétravailleurs sur des temps de réunion collective</p> <p>Instaurer des temps de pauses (exemple : pauses debout)</p> <p>Avoir recours à des techniques ou outils d'aide à l'organisation de son travail. Exemple : liste de choses à faire ou méthode « Pomodoro » (25 minutes de travail 5 minutes de pause)</p>
Modalités de communication	<p>Multiplication des modalités de communication et de contact (mail, téléphone, visioconférence...), qui ont leur propres « codes » à décoder et peuvent engendrer des difficultés d'interprétation</p>	<p>Sensibiliser le collectif du travail afin de mieux comprendre les besoins pour interagir au mieux en télétravail</p> <p>Formation d'accompagnement au télétravail (manager et télétravailleur)</p>
Lien entre organisation du travail et environnement de télétravail	<p>Difficultés liées aux moyens et à un environnement de travail peu propices à l'exécution des tâches habituellement réalisées sur le lieu de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problématiques de connexion • Gêne du / de la conjoint(e) ou des enfants présents à domicile lors du temps de télétravail 	<p>Identifier, à l'aide d'une enquête, les tâches télétravaillables parmi les missions du télétravailleur afin d'anticiper au mieux certaines problématiques (difficultés de connexion, d'accès à distance aux fichiers de travail)</p>
Responsabilité de l'employeur	<p>Difficulté à définir la responsabilité de l'employeur lorsqu'un travailleur est en télétravail</p>	

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE EN TELETRAVAIL

Dimension	Difficultés ou freins rencontrés	Solutions existantes
Aménagement du poste	Manque d'aménagement adapté : matériel, dispositifs numériques...	<p>Prévoir la prise en charge de l'aménagement de poste des télétravailleurs handicapés dans l'accord de mise en place du télétravail (en mobilisant notamment l'Agefiph ou le FIPHFP)</p> <p>Télécentres spécialisés dans l'accueil des personnes en situation de handicap (ex : HACTIF) : à adapter pour mieux prendre en compte les problématiques environnementales</p> <p>Intégrer le télétravail dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). Exemple : problématiques de santé générées par le télétravail</p>
	Difficultés à identifier les modalités d'aménagement nécessaires en télétravail	<p>Prestations d'appui spécifiques (PAS) et expertise sur les solutions d'aménagements en télétravail</p> <p>Solliciter des études de poste en lien avec Cap emploi, le médecin du travail, ergonomes et référent handicap</p>
	Surcoût de l'aménagement de poste à domicile pour l'employeur et le télétravailleur	Aides de l'Agefiph et du FIPHFP pour l'aménagement de poste à domicile
	Pour les professionnels de l'accompagnement, difficulté à se rendre au domicile des personnes pour identifier les aménagements utiles par rapport au handicap (exemple : refus des personnes, culture professionnelle, temps disponible...)	<p>Proposer aux télétravailleurs concernés de transmettre des photos de leur poste de travail à domicile sur la base du volontariat pour mener une première analyse sur image</p> <p>En cas d'adaptation du poste sur le lieu de travail, déployer ces aménagements au domicile, en prenant en compte les contraintes d'espace</p>
	Manque de formation, outillage et de temps des référents handicap (privé) ou personnes ressources handicap (public) sur le télétravail et notamment sur les aménagements de poste en télétravail	<p>Préciser les lettres de mission des référents ou personnes ressources handicap</p> <p>Accompagner en amont les employeurs et leurs référents</p> <p>Partager des fiches pratiques existantes d'ergonomes donnant des consignes pour permettre à chacun de travailler dans de meilleures conditions.</p>
Outils numériques (Lien atelier 2)	Prise en main des dispositifs numériques	Formations aux outils pour les personnes en situation de handicap
Autres problématiques de logement	<p>Manque de place à domicile : télétravail sur un bureau ou la table du salon</p> <p>Insalubrité du logement, et donc du lieu de télétravail</p>	

ATELIER 2 - TELETRAVAILLER AVEC DES OUTILS NUMERIQUES ADAPTES

Les participants à l'atelier « Télétravailler avec des outils numériques adaptés » étaient invités à partager :

- Les freins et les difficultés que les outils numériques utilisés dans le cadre du télétravail représentent pour certaines personnes en situation de handicap
- Les solutions pour dépasser ces freins et pour compenser les limitations liées au handicap

Quatre sujets en lien avec l'utilisation des outils numériques en télétravail ont été abordés :

- Accéder et suivre les dossiers à distance avec un ordinateur (utilisation de l'ordinateur et des périphériques + accès aux applications et réseaux sécurisés)
- Echanger à l'oral au téléphone ou participer à une réunion en visioconférence (exemples d'outils : Zoom, Teams, Google Meet, Skype Entreprise, Cisco...)
- Echanger par écrit avec les mails et les conversations instantanées écrites (exemples : Teams, Outlook, WhatsApp...)
- Télétravailler avec des outils numériques collaboratifs

Les contributions (écrites et orales) des participants sont synthétisées ci-après.

Eléments transversaux

En transversal aux 4 sujets abordés, quelques bonnes pratiques ont été évoquées :

- Sur l'utilisation et la formation aux outils numériques
 - Le fait de mettre à disposition des supports ou des personnes référentes formées et sensibilisées aux outils informatiques utilisés au sein de l'employeur
 - Formation aux outils mais aussi à leurs solutions d'accessibilité
- Prévoir une sensibilisation des collègues et des managers sur les besoins et les difficultés des personnes en situation de handicap en ce qui concerne l'utilisation des outils numériques nécessaires au télétravail. Exemples de démarches :
 - Proposer des binômes TH/non TH pour faciliter l'appropriation des nouveaux outils d'échanges
 - Mise en situation pour permettre de bien comprendre les difficultés des personnes au quotidien (par exemple, avec la réalité virtuelle)
 - Exprimer à l'employeur les difficultés rencontrées pour qu'une solution puisse être étudiée puis mise en place
- Sur les outils de compensation
 - Avant toute réunion, le manager donne à l'avance les consignes, pour que le salarié puisse anticiper son besoin et mobiliser une aide adaptée
 - Avant de choisir un outil, intérêt de faire une étude du poste adaptée pour permettre de trouver un outil compatible avec des tests. A noter que cela nécessite un temps d'adaptation / de réglage à prendre en compte

ACCEDER ET SUIVRE LES DOSSIERS A DISTANCE AVEC UN ORDINATEUR

Des difficultés spécifiques sont rencontrées en fonction du type de handicap et nécessitent des besoins d'aménagements et compensations techniques variés (voir tableau ci-après).

Sur ce point, a été évoquée la réticence de certains employeurs à doubler l'équipement spécifique (chez l'employeur et sur le lieu de télétravail) et/ou la latence dans la mise en place des aménagements et des logiciels adaptés à domicile. A noter également que les logiciels spécifiques nécessitent un équipement informatique plus performant.

Type de handicap	Difficultés ou freins rencontrés	Solutions existantes
Personnes avec des troubles moteurs des membres supérieurs (absence de toucher, atteinte motrice des bras ou des mains)	Potentielles difficultés dans l'utilisation d'un clavier ou d'un écran	Commande vocale Remplacer les périphériques standards par des périphériques adaptés
Personnes non-voyantes ou mal-voyantes	Problématique de l'accessibilité aux outils numériques et aux applications Difficultés d'accès à certains documents en fonction du format (PDF, images, PPT)	Commande et synthèse vocales Permettre l'accès des dossiers à distance via un logiciel de reconnaissance vocale Formation et sensibilisation pour le respect du RGAA
Personne avec des troubles de la concentration, de la mémoire, de l'attention et/ou de l'apprentissage	Difficultés pour changer d'organisation de travail, d'outils, de supports Difficultés de concentration sur le poste en télétravail	Mise en place d'outil d'aide à l'organisation du travail Aménager des temps ludiques et des pauses Aménager l'activité pour limiter le temps de travail sur écran
Personnes dyslexiques	Difficultés rencontrées pour la lecture et l'écriture	Logiciels de correction orthographique (grammaire, syntaxe, typographie). Exemple du logiciel Antidote
Personnes ayant des difficultés de compréhension ou ayant des difficultés avec les outils numériques	Difficultés à apprendre comment utiliser les outils numériques	Formations aux outils numériques (ou mise à niveau)
Pour toute personne	Stress lié au travail en distanciel (problèmes de connexion, difficultés d'accès aux dossiers, isolement...) Difficulté à maintenir la station assise et concentrée permanente	Droit à la déconnexion Aménager l'activité pour limiter le temps de travail sur écran

ECHANGER A L'ORAL AU TELEPHONE OU PARTICIPER A UNE REUNION EN VISIOCONFERENCE

Type de handicap	Difficultés ou freins rencontrés	Solutions existantes
Personnes avec des troubles auditifs	<p>Accès aux échanges en visioconférence rendu difficile</p> <p>Lecture sur les lèvres / suppléance mentale d'autant plus complexe en visioconférence, ce qui nécessite beaucoup de concentration et d'énergie : participants avec caméra coupée ou avec luminosité peu adaptée (faible luminosité ou contrejour)</p> <p>Les sous-titrages automatiques ne sont pas toujours fiables</p> <p>En cas d'un poste de travail avec beaucoup de visioconférences, les sons et les caques utilisés peuvent endommager davantage l'audition</p>	<p>Transcription écrite des échanges, ce qui permet également de faciliter la prise de notes (sauvegarde des transcriptions).</p> <p>Outils existants : Tadeo, Roger Voice, Ava</p> <p>Certains outils de visioconférence proposent un sous-titrage automatique (Teams, pas Zoom)</p> <p>Interprétation LSF pour les réunions : à bien anticiper pour identifier un interprète, ce qui implique un changement d'organisation du travail pour certains (pas de réunions à la dernière minute)</p> <p>Donner accès à une messagerie instantanée pour communiquer par écrit</p> <p>Nécessité pour les personnes appareillées d'associer un accessoire pour recevoir le son directement. Pour cela, privilégier la mise en place d'une étude du poste adaptée par un spécialiste avec test des solutions en réel</p>
Personnes avec des troubles visuels	<p>Difficulté pour se connecter à une visioconférence (ouverture de plusieurs fenêtres)</p> <p>Difficulté pour lire le contenu des documents partagés en visioconférence</p>	
Personnes avec des troubles du spectre de l'autisme	<p>Certaines personnes avec TSA ont besoin de contact physique et visuel, du langage corporel pour mieux comprendre les informations et les messages, ce qui n'est pas possible en visioconférence</p>	
Personnes avec troubles cognitifs	<p>Difficultés de concentration en visioconférence</p>	<p>Aménager des temps de concentration plus courts</p> <p>Couper les micros lorsqu'on ne parle pas</p> <p>Accepter d'autres méthodes de concentration (personnes qui font plusieurs choses en même temps pour se concentrer)</p>
Pour toute personne en situation de handicap	<p>Risques psycho-sociaux de manière générale et d'autant plus quand les compensations sont insuffisantes et inadaptées</p>	<p>Sensibilisation des collègues</p>
	<p>Difficultés de concentration et augmentation du stress sur les visioconférences trop longues</p>	<p>Prévoir des temps de déconnexion pour ne pas enchaîner les réunions dématérialisées et avoir suffisamment de temps pour travailler sur les dossiers</p>
	<p>Sentiment d'isolement</p>	<p>Prévoir des temps plus informels pour garder le lien (pauses café...)</p> <p>Favoriser le télétravail pendulaire</p>

ECHANGER PAR ECRIT AVEC LES MAILS ET LES CONVERSATIONS INSTANTANÉES ÉCRITES

Type de handicap	Difficultés ou freins rencontrés	Solutions existantes
Personnes avec des troubles du spectre de l'autisme	Difficultés à hiérarchiser les informations reçues/envoyées pour certaines personnes Difficultés ressenties par certaines personnes face à l'incertitude et les longs délais de réponse en télétravail	
Personnes avec un trouble du langage	Difficultés pour s'exprimer et comprendre à l'écrit	
Personnes avec des troubles auditifs	Difficulté de compréhension des écrits pour les personnes sourdes signantes qui ne maîtriseraient pas le français écrit	Préconiser l'usage du FALC (Facile à Lire et à Comprendre) Appui réguliers ou ponctuels de professionnel de la communication pour les accessibilité des écrits (surdités LSF)
Personnes non-voyantes ou mal-voyantes ou personnes avec troubles DYS	Difficultés de lecture ou de compréhension écrite	Utilisation d'un lecteur d'écran adapté ou à adapter (scripts) aux outils utilisés
Pour toute personne <i>Mais d'autant plus pour les ...</i> Personnes avec des troubles psychiques	Augmentation du stress professionnel en lien avec les nombreux messages et mails reçus qui sont parfois trop longs et peu structurés (surcharge informationnelle / « infobesité »)	Principes d'organisation pour limiter l'usage du mail Principes d'écriture pour améliorer l'usage du mail (travailler l'objet + le contenu) Sur les horaires de réception des mails, proposition d'un mail automatique précisant le respect des horaires (« ce mail ne suppose pas de réponse en dehors de vos horaires de travail... ») Hiérarchiser les outils

TELETRAVAILLER AVEC DES OUTILS NUMERIQUES COLLABORATIFS

Cette séquence de l'atelier visait à évoquer les outils collaboratifs existants, par exemple pour l'organisation du travail en équipe (Slack, Trello), pour le brainstorming (Klaxoon, Miro, Padlet...), pour les réunions ou formations (Beekast) en équipe.

Type de handicap	Difficultés ou freins rencontrés	Solutions existantes
Personnes avec des troubles visuels (non-voyantes ou mal-voyantes)	Problématique d'accessibilité aux outils collaboratifs (par exemple, post-its)	Avoir recours à une aide externe si l'outil n'est pas adaptable. Exemple : une personne qui écrit sur l'outil ce qui lui est dicté
Personnes avec des troubles cognitifs et/ou des difficultés de concentration	Difficultés de concentration sur certains outils brainstorming	
Personnes avec des difficultés de compréhension ou des difficultés d'utilisation des outils numériques	Complexité des interfaces logicielles	
Pour toute personne	Démultiplication des outils : trop d'outils pour savoir où regarder, avec des mots de passe à chaque fois, différences en termes d'interface	Eviter l'outil (effet de mode) si des modalités plus rustiques, plus simples, plus accessibles sont possibles Intérêt d'un livre blanc avec des préconisations sur des interfaces homogènes entre les différents outils (comme pour les outils bureautiques)
	Besoin d'appropriation pour l'utilisation des outils collaboratifs	Formation aux outils collaboratifs

ATELIER 3 - LE TELETRAVAIL COMME OPPORTUNITE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les participants à l'atelier « Le télétravail comme opportunité pour les personnes en situation de handicap » étaient invités à partager autour, **des opportunités et des avantages du télétravail** pour les personnes en situation de handicap, sur la base d'un premier travail de recensement réalisé par l'Ansa.

La réflexion a été organisée autour de :

- 8 typologies de handicap, bien que des différences existent au sein d'une même typologie en fonction de la situation de chaque personne ;
- Ainsi qu'une catégorie recensant des éléments communs à tous les télétravailleurs en situation de handicap.

Les contributions (orales et écrites) **sont synthétisées ci-après**

Remarques complémentaires

Les participants à l'atelier 3 ont effectué quelques remarques par rapport à l'exercice :

- Sur les opportunités d'accès à des systèmes (synthèse vocale, voix off, etc.), grâce à des outils numériques en cas de handicap sensoriel :
 - Ces outils peuvent être également accessibles en présentiel, le télétravail ne doit pas être une excuse pour ne pas aménager le poste de travail dans les locaux
 - L'accès à ces outils ne peut donc pas être considéré comme une plus-value première du télétravail
- Sur l'organisation de la réflexion par typologie de handicaps :
 - Les avis des télétravailleurs sont plus ou moins positifs en fonction de la situation personnelle (handicap, logement, situation familiale) et professionnelle (type de poste). Cela sera étudié dans l'enquête actuellement en cours et déployée auprès des travailleurs en situation de handicap.
 - Certains avantages et opportunités sont transversaux. D'autres sont spécifiques à chaque individu et non généralisables à un type de handicap. Il convient donc de bien distinguer les opportunités communes à tous les télétravailleurs des opportunités spécifiques des personnes en situation de handicap.
- La difficulté à n'aborder que les avantages et les opportunités sans évoquer les risques et difficultés : les contributions des participants en ce sens ont été intégrées dans le compte-rendu des ateliers 1 et 2

POUR LES PERSONNES AVEC DES TROUBLES MOTEURS

- Diminution de la fatigabilité :
 - Réduction des déplacements (domicile-travail et sur le lieu de travail)
 - Amélioration du confort physique : alterner les positions, faire des pauses, adapter les horaires
 - Possibilité d'organiser facilement son temps de travail
 - Faire des pauses plus facilement

- Relation au collectif de travail et aux partenaires :
 - Pour certaines personnes, diminution du sentiment de discrimination et de stigmatisation par rapport au handicap (comportements malveillants)
 - Le télétravail permet aux personnes en situation de handicap moteur d'être à égalité avec leurs collègues "valides" : par exemple, dans l'accès à certains événements professionnels, formels et informels (accessibilité numérique aux événements vs accessibilité physique des lieux) ou dans la valorisation du travail effectué

- Le télétravail comme modalité d'aménagement de poste :
 - Opportunité d'accès et de maintien dans l'emploi (maintien du poste, maintien du temps plein lorsque cela devient difficile en présentiel)
 - Le retour en emploi est aussi favorisé
 - Possibilité de se former sans contraintes géographiques

- Répercussions positives sur d'autres aspects que l'emploi lui-même (confiance en soi, valorisation, questions logistiques) :
 - Diminution de la contrainte géographique dans la recherche d'un logement adapté
 - Possibilité d'organisation des soins en journée (à domicile ou non)
 - Résolution de la problématique du parking

POUR LES PERSONNES AVEC DES TROUBLES AUDITIFS

- Les outils numériques (tablettes, logiciels, application, etc.) utilisés en télétravail peuvent faciliter les modalités de communication pour les personnes avec des troubles auditifs. Accès facilité à la synthèse vocale, aux sous-titrages, à l'interprétation en langue des signes française (LSF) ou au codage Langue française Parlée Complétée (LFPC).
 - Accès à l'enregistrement écrit de réunions
 - Pour les personnes malentendantes, certains appareils auditifs, micros et casques peuvent rendre la voix des interlocuteurs plus intelligible et les échanges oraux sont plus régulés.
 - Les visages sont mieux visibles en visioconférence facilitant la lecture sur les lèvres / suppléance mentale (à nuancer avec les retours de l'atelier 2 : caméras souvent éteintes et peu de lumière)
 - Amélioration des liens avec le collectif de travail grâce aux outils de communication instantanée écrite

- Un environnement de travail plus sécurisant :
 - Pour certains postes, l'écrit est privilégié en télétravail, ce qui peut diminuer la fatigue liée à la suppléance mentale notamment et/ou à la lecture des sous-titrages
 - Un environnement sensoriel connu et moins exigeant : par exemple, permet de se protéger d'une surexposition au bruit en cas de malentendance
 - La concentration au domicile peut être facilitée

POUR LES PERSONNES AVEC DES TROUBLES VISUELS

- Organisation logistique et du travail facilitée, au bénéfice d'une réduction de la fatigabilité :
 - Adaptation du temps de travail et des temps de pause
 - Le télétravail permet aux personnes en situation de handicap visuel d'être à égalité avec leurs collègues "valides" : par exemple, dans l'accès à certains événements professionnels, formels et informels (accessibilité physique des lieux)
 - Réduction des déplacements et du temps de trajet domicile-travail, ainsi que sur le lieu de travail
 - Un environnement sensoriel moins exigeant permettant une meilleure concentration
- Accès facilité au braille et à la synthèse vocale via les Technologies de l'Information et de la Communication :
 - Possibilités de traduction en braille et de conversion de documents en fichiers audio lus par synthèse vocale ou en braille électronique via les courriels
 - Possibilité d'adapter la taille des caractères en cas de malvoyance

POUR LES PERSONNES AVEC TROUBLES PSYCHIQUES

- Amélioration de la concentration, réduction de la fatigue et du stress
 - Le télétravail peut permettre d'adapter la planification des activités à un rythme adéquat (plus de temps pour réfléchir sereinement sur certains dossiers)
 - Résolution des problèmes de déplacements en cas de traitement contre-indiquant l'utilisation d'un véhicule
 - Un environnement plus sécurisant en télétravail qu'en présentiel : moins de contraintes réglementaires et formelles, possibilité de couper la caméra en visioconférence
- Maintien dans l'emploi par une amélioration de la santé et du bien-être au travail :
 - Le télétravail avec des jours flexibles peut répondre à un besoin pour éviter les arrêts et l'absentéisme liés à la pathologie (choisir les jours de télétravail plutôt que des jours prédéterminés)

POUR LES PERSONNES AVEC TROUBLES COGNITIFS

- Amélioration de l'environnement de travail :
 - Meilleure planification de son activité
 - Levée de la contrainte des déplacements pour les personnes rencontrant des difficultés de repérage dans l'espace
 - Moins de distractions au bénéfice potentiel d'une meilleure concentration, ce qui peut permettre une réduction du stress et de la fatigue (Waldbillig 2020)
- Utilisation des outils numériques :
 - Ces outils peuvent faciliter l'écriture, la prise de notes et la lecture pour les personnes avec les troubles DYS : modules coupe-mots, synthèse vocale, enregistrement des réunions, etc.
 - L'accès à la formation est aussi amélioré grâce à la gamification
- Aménagement du poste et de maintien dans l'emploi :
 - Par exemple, dans le cas d'un trouble cognitif consécutif à un accident vasculaire cérébral (AVC)
 - Le télétravail permet de faciliter la gestion du temps de travail et la réalisation de soins au domicile

POUR LES PERSONNES AVEC TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME

- Amélioration de l'environnement de travail
 - Diminution de la fatigabilité liée aux interactions sociales et aux sur-sollicitations sensorielles sur le lieu de travail et durant les déplacements domicile-travail
 - Possibilité d'organiser son environnement en fonction des besoins (bruit, température, agendas, environnement matériel et social)
- Utilisation des outils numériques
 - La possibilité d'enregistrer les réunions permet une réduction de l'effort de la prise de notes
 - Certaines personnes avec TSA peuvent se sentir plus à l'aise dans la communication via des TIC (par exemple : facilitation des communications pour des autistes non verbaux)
- Un environnement plus « capacitant » pour certaines personnes avec des TSA ?
 - Amélioration de la productivité : « le télétravail semble un bon vecteur pour valoriser les capacités de la personne avec TSA, lui donner l'occasion de développer avec efficacité des activités professionnelles... » (Chambres 2014)
 - Les personnes autistes sont généralement plus rapides et concentrées lorsqu'elles s'investissent dans une tâche de manière isolée (Auticonsult 2020)

POUR LES PERSONNES AVEC DES DEFICIENCES INTELLECTUELLES

- Le télétravail et le travail à distance pour les personnes avec déficiences intellectuelles, c'est possible :
 - Il ne faut pas nécessairement envisager le télétravail par le biais des outils numériques mais certaines tâches peuvent être envisagées et importées à la maison (exemple : tâches manuelles, couture, petites réparations, etc.)
 - En fonction du degré de la déficience et de la capacité d'apprentissage, certaines personnes en situation de déficience intellectuelle maîtrisent plutôt bien les outils numériques
- Un point spécifique sur l'adaptation du management pour rendre possible le travail à distance des personnes avec une déficience intellectuelle a été souligné :
 - Les collègues et managers doivent veiller à bien encadrer les activités et stimuler régulièrement la personne
 - Si besoin, la présence d'un médecin ou d'une Assistance de Santé au Travail doit être mise en place

POUR LES PERSONNES AVEC DES MALADIES CHRONIQUES INVALIDANTES

- Réduction de la fatigabilité :
 - Amélioration du confort physique : possibilité d'alterner les positions assis-debout-allongé, faire des pauses, adapter l'environnement aux contraintes de la maladie
 - Réduction, voire suppression, des déplacements et du temps de trajet domicile-travail, ainsi que des déplacements sur site
 - Flexibilité des agendas, en fonction du poste occupé : adapter le rythme et conjuguer l'activité professionnelle avec d'éventuels soins
- Une modalité d'aménagement de poste et de maintien dans l'emploi
 - Atténuation de l'impact de la maladie sur le travail, réduction de l'absentéisme lié à la pathologie
 - Facilitation du retour au travail suite à un arrêt maladie

AVANTAGES ET OPPORTUNITES TRANSVERSAUX

- Sur l'organisation du travail :
 - Le télétravail peut permettre d'améliorer l'organisation du temps de travail (agendas)
 - Le télétravail peut permettre d'engager une réflexion globale sur l'organisation du travail : il peut être un outil au service d'une réorganisation du travail en tenant compte des facteurs d'exclusion comme le handicap.

- Environnement confortable et capacitant, permettant de :
 - Eviter de (ou moins) se confronter à la différence et la malveillance sur le lieu de travail (environnement sécurisé et intime)
 - Faciliter le développement des capacités individuelles (par exemple, utilisation de nouveaux outils numériques)
 - Permettre une amélioration de la productivité et diminution de l'absentéisme
 - Réduire les distractions et le stress au bénéfice d'une meilleure concentration

- Santé et bien-être
 - L'isolement physique n'est pas nécessairement synonyme d'isolement social et communicationnel
 - Le télétravail peut faciliter la continuité des parcours de soins, notamment grâce à une programmation facilitée de rendez-vous médicaux
 - Conciliation vie familiale et vie professionnelle possiblement facilitée
 - Potentielle amélioration de la santé physique et/ou psychologique (se protéger de facteurs aggravants)
 - Réduction de la fatigabilité : réduction des déplacements, possibilité de faire des pauses, adaptation du rythme...

FOCUS SUR LES OPPORTUNITES D'ACCES A L'EMPLOI

Le télétravail peut représenter une opportunité d'accès à l'emploi pour les personnes en situation de handicap en recherche d'emploi. Pour autant, les travailleurs en situation de handicap occupent des postes présentant un plus faible potentiel de télétravail (tout ou partie des tâches)¹. Sur la base de ce constat, les participants étaient invités à lister **les métiers et les secteurs propices** au télétravail qui pourraient représenter des opportunités d'emploi pour les personnes en situation de handicap.

Les participants ont évoqué que les **activités du secteur tertiaire et du numérique** présentent un potentiel élevé de télétravail. Par exemple :

- Les activités de téléservices, téléconsulting, télémarketing. Certains groupes ont démontré une forte capacité à mettre leurs équipes rapidement en télétravail, en

¹ Schur LA, Ameri M, Kruse D. *Telework After COVID: A "Silver Lining" for Workers with Disabilities?* *J Occup Rehabil.* 2020 Dec;30(4):521-536. doi: 10.1007/s10926-020-09936-5. Epub 2020 Nov 6. PMID: 33156435; PMCID: PMC7645902

s'adaptant notamment aux personnes malentendantes (exemples : Sitel, Armatix, Webhelp (0800))

- Les activités de retranscription, rédaction de compte-rendu. Exemple : retranscrire des éléments dictés par un médecin pendant son travail
- Les activités de traduction et d'interprétariat
- Les prestations intellectuelles : études, recherche, etc.
- Le travail administratif et les fonctions support : DRH, comptabilité, finances
- Les activités bureautiques qui ne nécessitent pas de matériel autre qu'un ordinateur
- Les activités d'ingénierie, de modélisation 3D et de création de jeux vidéo
- Des activités individuelles, hors numérique, réalisables avec du petit matériel : cuisine, couture, petite réparation, etc.

Le secteur du numérique a été décrit comme particulièrement télétravaillable et porteur en termes d'emploi : les activités y sont très demandeuses en main d'œuvre qualifiée et de nombreux programmes de formations sont disponibles.

Cependant, les participants ont émis plusieurs **réserves quant à l'identification des secteurs ou des métiers** propices au télétravail comme levier d'emploi pour les personnes en situation de handicap.

Tout d'abord, la généralisation à un secteur ou un métier ne semble pas pertinente : il n'y a pas de métiers ou secteurs « handicap friendly » ou non. Il convient de :

- Penser l'accès à tout type de poste grâce à un travail d'aménagement en lien avec la médecine du travail
- Ne pas exclure *a priori* les personnes handicapées de certains métiers.

Par ailleurs, il est préférable de penser activités télétravaillables, plutôt que métiers télétravaillables : cela permet une analyse plus fine et de questionner les environnements capacitants. Il n'y a plus d'opposition rigide entre des métiers soit télétravaillables, soit non télétravaillables :

- Par exemple, un concepteur conçoit un produit sur un ordinateur (en télétravail), mais quand il va imprimer en 3D et travailler sur prototype, cela doit se faire sur site.
- A l'inverse, le secteur des espaces verts ou du bâtiment semblent non télétravaillables mais certaines fonctions cadre de ces secteurs le sont.

Un point de vigilance important a été souligné sur la question des interactions : au cours de la crise sanitaire, la majorité des travailleurs était en télétravail. Il y a maintenant un nouvel enjeu de retour dans un monde où tous les travailleurs ne sont plus en télétravail : quelles modalités de communication pour des travailleurs en mixte présentiel et distanciel ?

CONCLUSION

En conclusion, il a été proposé aux participants de partager :

- **Un adjectif pour résumer leur ressenti à l'issue de l'atelier.** Parmi ces mots : enrichissant / riche, interactif, intéressant, productif, optimiste
- **Un verbe pour résumer leurs attentes par rapport à l'étude.** Parmi ces mots, informer, inclure, persévérer, positiver, harmoniser, transformer, espérer, clarifier, développer, poursuivre...

Un adjectif concernant le ressenti à l'issue de l'atelier :



Un verbe pour résumer leurs attentes par rapport à l'étude :

