



# HANDICAP ET PROPRETÉ

LES BONNES  
PRATIQUES  
DES ENTREPRISES  
DU SECTEUR

# Pourquoi une étude sur l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises de propreté ?

Parce que très souvent, les préjugés persistent...



Pourtant le secteur de la propreté, avec **3% de taux d'emploi**, attire chaque année de nouveaux collaborateurs reconnus travailleurs handicapés. Par ailleurs, depuis de nombreuses années, la FEP anime une politique nationale avec le soutien de l'Agefiph.

Pour répondre à ces questions, le Fare a mené une étude sur les bonnes pratiques en matière d'emploi de personnes handicapées, déployées dans les entreprises de propreté, pour présenter à partir d'exemples des actions innovantes.

## Quelle méthode ?

Au total, 24 entretiens pour 15 entreprises de toute taille ont été menés auprès de dirigeants, responsables ressources humaines, référents handicap, chefs d'équipe et salariés. Leur point commun : avoir inscrit le handicap dans le projet de l'entreprise.

Tous ont répondu à une grille constituée de 3 axes :

L'historique de la démarche en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

L'identification des pratiques, méthodes et réseaux mis en place par l'entreprise.

La démarche handicap dans les projets et priorités de l'entreprise.

# Les résultats : le handicap, un projet fédérateur

## L'implication du top management

L'implication du chef d'entreprise, des dirigeants, est le point de départ incontournable pour réussir une politique d'emploi en faveur des personnes en situation de handicap.

Le handicap n'est plus un frein à l'atteinte des objectifs économiques de l'entreprise mais au contraire un levier par lequel sont véhiculées les valeurs de l'entreprise.



« J'ai longtemps associé handicap à canne blanche et fauteuil roulant. Donc en totale incompatibilité avec les métiers de la propreté. Je payais tous les ans plus de 25 000 euros de contribution à l'Agefiph. Jusqu'au jour où j'ai assisté à une sensibilisation au handicap. J'ai compris qu'il existait un large éventail de situations. Depuis, c'est une priorité dans mon entreprise. Je ne paye plus aucune contribution avec mes 13% de taux d'emploi ». (TDN)

## Élaborer une démarche de progrès

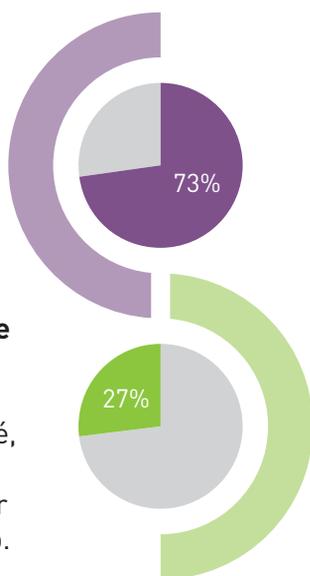
### Projet unique ou projet intégré ?

**73%** ont choisi l'approche exclusivement handicap.

Toutes les actions menées contribuent à une évolution des pratiques (mise en place d'outils, de process de recrutement, d'accueil...) et un levier pour développer de nouveaux axes de progrès.

**27%** ont traité le handicap de manière transversale, intégré dans des dispositifs plus larges :

développement durable, plan seniors, charte sur la diversité, lutte contre l'illettrisme... Ces entreprises « militantes » s'affranchissent du quota pour se détacher de la seule dimension handicap.



## Conclusion : ça marche !!!

Les entreprises ont déclaré  
un taux d'emploi compris entre **9 et 20%**

# Les bonnes pratiques en 7 étapes

## Étape 1 : réaliser un diagnostic en amont

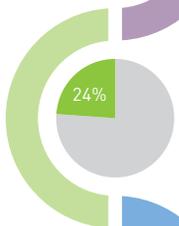
60% des entreprises ont mené un diagnostic spécifique sur l'emploi des personnes handicapées

60%



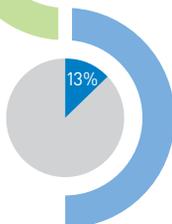
24% de diagnostics dans le cadre de dispositifs sociaux ou environnementaux (Développement durable, prévention des TMS)

24%



13% sans diagnostic

13%



Les diagnostics structurent la politique handicap de l'entreprise avec un double effet : enclencher la démarche tout en sensibilisant les acteurs de l'entreprise.



« En 2004, sous l'impulsion de la Direction générale et de la DRH, nous avons mené un diagnostic avec l'appui du Fare. Dix établissements ont été auditionnés pour ce diagnostic qui a servi de base à tout ce qui a été élaboré par la suite ». [\(Samsic\)](#)

## Étape 2 : nommer un pilote

Trois types de pilote pour une mission :



→ **Le chef d'entreprise** pour les PME



→ **Une personne issue du service RH ou qualité**



→ **Le référent handicap**



## Son rôle :

**Centraliser** l'information, **piloter** le projet, **être l'interface** entre la direction et l'exploitation, **évaluer** les résultats des actions menées.

Pour réussir cette mission transversale, le «**réfèrent handicap**» s'appuie sur des compétences internes qui, à leur tour, déclineront de manière opérationnelle les actions définies.

## Un profil type ?

- ➔ **les référents généralistes** issus des fonctions administratives. Si certains référents sont à «plein temps» sur ce poste, d'autres l'intègrent à leurs missions initiales : formation, qualité, gestion RH, sécurité, fonctions administratives ou d'exploitation de l'entreprise...
- ➔ **les référents** issus des métiers du travail social (éducateurs spécialisés, assistantes sociales, conseillers réseaux handicap).

## Les compétences requises pour ces nouvelles fonctions ?

La conduite de projets, l'animation de réseaux et le management transversal associés à de solides connaissances du monde du handicap.



### Expérience : être à l'écoute

«La responsable handicap, identifiée par l'ensemble des salariés, met à disposition une «hot line» une demi-journée par mois où chacun peut poser des questions en toute confidentialité». (Facicom)

## Étape 3 : sensibiliser pour lever les stéréotypes

Sensibiliser les collaborateurs au monde du handicap est la clé de réussite des politiques d'emploi. Sujet sensible, perception négative, difficulté à établir un lien avec l'emploi, **la sensibilisation vise à lever les a priori**. L'objectif est de diffuser auprès des salariés et des instances du personnel un message positif de l'entreprise en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

## Des supports originaux

Pour maintenir la dynamique et pour répondre aux contraintes des managers, les entreprises innovent en matière d'outils de sensibilisation «corporate». Parmi les innovations recensées :

- ➔ «**un plateau pédagogique**» en kit reprenant le parcours d'une personne handicapée ;
- ➔ **un film** basé sur le témoignage de trois salariés ;
- ➔ **une bande dessinée** diffusée auprès des salariés ;
- ➔ **une newsletter interne** téléchargeable sur le site internet de l'entreprise ;
- ➔ **un partenariat** avec la fédération Handisport pour des mises en situation sportives.



## Étape 4 : recruter et intégrer

Pour les entreprises, le handicap n'est pas un frein à l'embauche. Il s'agit avant tout de créer **le réflexe handicap**.

### Mais qui recrute ?



- **Les responsables opérationnels** avec pour avantage l'identification des postes à pourvoir mais la méconnaissance des réseaux spécifiques et l'appréhension d'aborder le handicap avec les candidats.
- **Le pilote** qui, a contrario, connaît les réseaux et les dispositifs mais moins les postes à pourvoir, d'où la nécessité d'être réactif.

### L'alternance : une réponse à la qualification

Les contrats en alternance (apprentissage, professionnalisation et Geiq propreté) sont plébiscités. Ils correspondent aux besoins des entreprises pour une première intégration. Ce type de contrat confirme la volonté de l'entreprise d'une montée en compétence, au-delà de l'aspect financier lié aux aides de l'Agefiph.



« L'entreprise a mis en place avec les inspecteurs et la RH un rétroplanning qui comprend l'ensemble des opérations nécessaires à un recrutement ».

(Plus que Parfait)



## Étape 5 : s'ouvrir aux réseaux

Face à la multiplicité des intervenants, les entreprises se tournent essentiellement vers les partenaires en fonction de leurs besoins : accompagnement, recrutement, formation, maintien en emploi. Se faire connaître et reconnaître confère une « notoriété » locale voire nationale à l'entreprise.

### Au top 3 des actions :

**1** Participations à des **actions spécifiques handicap** organisées par la branche (ateliers, clubs, ...).

**2** Participations à des **manifestations locales** (colloques, tables rondes, ...).

**3** Participations à des **rencontres emploi** (Forums, Job dating, ...).



## Étape 6 : agir pour le maintien en emploi

Le maintien en emploi est **l'enjeu prioritaire pour l'avenir**. Il est lié à la réussite globale de la politique d'emploi en faveur des personnes handicapées. Le maintien en emploi, c'est **s'adapter en permanence** pour trouver des solutions de reclassement au sein de l'entreprise. Le signalement et l'anticipation, bien que jugés indispensables, sont rarement formalisés.

Les solutions rapportées sont donc ponctuelles et propres à chaque entreprise.

Le fil conducteur passe par **la communication** sur l'exemplarité des situations de maintien réussies, **la formation des salariés** et bien en amont par **la prévention**.



### 2 exemples d'actions en faveur du maintien en emploi

« Nous avons pu aménager un poste en passant d'un matériel lourd à un matériel plus ergonomique : système de lavage qui évite le seau, le chariot et améliore la gestion des déchets ». ([Azur Net](#))

« Nous avons mis en place une cellule nationale de reclassement avec un relais dans chaque agence. L'objectif est d'identifier le plus en amont les restrictions pour intervenir auprès de la médecine du travail et d'un ergonome. Pour développer cette anticipation, nous avons le projet de construire une cartographie du maintien en emploi ». ([Facilicom](#))

## Étape 7 : innover avec le secteur protégé

Bien que jugé concurrentiel, les entreprises de propreté s'ouvrent de plus en plus vers le secteur protégé.

- ➔ Pour répondre à l'obligation d'emploi par le biais d'achat de fournitures, de prestations ou d'accueil de stagiaires en partenariat avec un Établissement et Service d'Aide par le Travail (Esat) ou une Entreprise Adaptée (EA).
- ➔ Élargir l'offre commerciale auprès des clients avec une gamme de services complémentaires en créant une entreprise adaptée (recyclage, tri sélectif...).



### Créer son EA ?

Trois entreprises ont franchi le pas !!!

Votre contact Fare :  
Sandrine Razeghi  
*Chef de projet national handicap*  
mission-handicap@fare.asso.fr  
Internet : [www.fare.asso.fr](http://www.fare.asso.fr)

### Remerciements aux entreprises qui ont participé à cette enquête :

- Aceni • Adapt • Atalian • Azur Net • Derichebourg
- Elior • Facicom Gom • ISS • Labrenne
- Marietta • Plus que parfait • Régio Nettoyage
- Samsic • TDN • Traversier Nettoyage

**agefiph**  
ouvrir l'emploi  
aux personnes handicapées

