



Bureau
international
du Travail
Genève

Le handicap sur le lieu de travail: Les pratiques des entreprises



Département des
compétences et
de l'employabilité



Le Bureau des activités pour les employeurs

Le Bureau des activités pour les employeurs du BIT (ACT/EMP) est une unité spécialisée du Secrétariat de l'OIT. Il a pour mission d'entretenir des relations étroites avec les organisations d'employeurs des États membres, de mettre les ressources de l'OIT à leur disposition et d'informer régulièrement l'OIT de leurs avis, préoccupations et priorités.

ACT/EMP a pour mission d'assurer le bon fonctionnement des organisations d'employeurs, qui sont essentielles à la création d'un environnement propice à des entreprises compétitives et durables, capables de contribuer au développement socio-économique. ACT/EMP aide les organisations d'employeurs à relever les défis que rencontrent leurs adhérents: (a) en les assistant dans la mise au point de leurs méthodes de gestion et de leurs pratiques pour accroître leur représentativité, et améliorer leurs services aux adhérents; et (b) en les aidant à anticiper et à surmonter les difficultés qui se présentent aux niveaux national, régional et international.

Voir <http://www.ilo.org/public/french/dialogue/actemp/> ou contacter actemp@ilo.org

Le Département des compétences et de l'employabilité

Le Département des compétences et de l'employabilité du BIT (EMP/SKILLS) a pour mission d'aider les mandants à recourir au développement des compétences pour améliorer l'employabilité des travailleurs, la productivité des entreprises, et favoriser une croissance économique inclusive. Grâce à son travail au siège et dans les bureaux régionaux, ce département propose aux gouvernements et aux partenaires sociaux de l'aide, sous forme de résultats de recherches comparatives, de directives opérationnelles et d'assistance technique, pour : (a) intégrer le perfectionnement des compétences aux stratégies de développement nationales et sectorielles afin de mieux répondre aux besoins actuels et futurs du marché du travail; (b) élargir l'accès à la formation en faveur de l'emploi afin qu'il soit plus facile pour les jeunes handicapés et les autres catégories vulnérables d'acquérir des compétences et d'obtenir un emploi stable et productif ; et (c) améliorer la capacité des services publics de l'emploi à offrir des conseils relatifs à l'orientation professionnelle, aux services de placement, à mettre en œuvre des programmes visant à dynamiser le marché du travail et à accélérer les interventions en cas de situation de crise.

L'équipe Handicap au sein d'EMP/SKILLS est chargée de la promotion de l'égalité des chances, de l'égalité de traitement et de l'inclusion des personnes handicapées dans la formation et dans l'emploi. Elle permet de mettre en place des programmes ou des initiatives destinées à surmonter les désavantages ou les obstacles particuliers rencontrés par les personnes handicapées, tout en encourageant l'inclusion des personnes handicapées dans les programmes de formation en faveur de l'emploi et sur le lieu de travail.

Pour plus d'informations, voir <http://www.ilo.org/skills/lang--fr/> ou contacter empskills@ilo.org

Le handicap sur le lieu de travail :

Les pratiques des entreprises

Document de travail n° 3

BIT

Bureau des activités pour les employeurs et
Département des compétences et de l'employabilité

2010

Copyright © Organisation internationale du Travail 2010
Première publication 2010

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no 2, annexe à la convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être adressée à Publications (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse ou par e-mail : pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Les bibliothèques, institutions et autres organisations utilisatrices enregistrées et disposant de droits de reproduction peuvent réaliser des copies conformément aux licences qui leur ont été délivrées à cet effet. Vous pouvez aller à l'adresse : <http://www.ifrro.org> pour trouver les organisations disposant de droits de reproduction dans votre pays.

Données du catalogue de l'OIT

Le handicap sur le lieu de travail : Les pratiques des entreprises / Bureau international du Travail, Genève, BIT, 2010

1 v.

ISBN : 978-92-2-223871-2 (print)

978-92-2-223872-9 (web pdf)

Bureau International du Travail

Travailleur handicapé / égalité des chances / gestion des ressources humaines / responsabilité des entreprises / multinationales

15.04.3

Egalement disponible en anglais : *Disability in the Workplace : Company Practices* (ISBN: 978-92-2-123871-3 print; 978-92-2-123872-0; web pdf) , Genève, 2010

Les désignations utilisées dans les publications du Bit, qui sont conformes à la pratique des Nations unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications du Bureau international du travail peuvent être obtenues dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications directement à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du travail, CH-1211 Genève 22, Suisse. Des catalogues et listes des nouvelles publications peuvent être obtenus gratuitement à la même adresse, ou par e-mail : pubvente@ilo.org

Visiter notre site Internet : www.ilo.org/publns

Photos sur les pages de couverture

Le BIT reconnaît et remercie les personnes qui ont fourni les photographies destinées à cette publication

La page de couverture (quatre images de gauche à droite) : IBM, Carrefour, MphasiS et MphasiS.

Quatrième de couverture (quatre images de gauche à droite) : Delta Holding, Ernst & Young, Samsung Electro-Mechanics and Delta Holding

Préface

De nombreuses entreprises prennent conscience du fait que les personnes handicapées sont des employés productifs et fiables qui apportent un plus au lieu de travail. Nombreuses sont celles qui considèrent qu'il est important d'avoir un personnel diversifié, comprenant des personnes handicapées. Certaines entreprises se sont également lancées dans le développement de produits et de services pour les personnes handicapées, leurs familles et leurs amis. De plus, comme les entreprises participent à la vie des communautés au sein desquelles elles travaillent, nombre d'entre elles accordent une attention spécifique aux personnes handicapées.

Ce sont donc les trois thèmes du document *Le handicap sur le lieu de travail : les pratiques des entreprises*, qui décrit les expériences actuelles de 25 entreprises et leur travail sur la question du handicap. Les profils décrivent les pratiques de ces entreprises vis-à-vis des personnes handicapées en tant qu'employés ou employés potentiels, clients et consommateurs, et membres de la communauté. Les descriptions sont brèves, de deux à quatre pages seulement, mais chacune résume le contexte des activités de ces entreprises relatives au handicap.

Ce document *Le handicap sur le lieu de travail : les pratiques des entreprises*, arrive à point nommé pour de multiples raisons. Il paraît dans le sillage d'une crise économique mondiale majeure, et pourtant les entreprises citées ont renforcé leurs initiatives en matière de handicap et de diversité. Ce document peut inspirer et orienter les entreprises à un moment où les pays ratifient et cherchent à mettre en œuvre la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées – une convention générale relative aux droits humains des personnes handicapées qui imposera des modifications dans les politiques et les pratiques nationales liées au travail et à l'emploi. Ce document *Le handicap sur le lieu de travail : les pratiques des entreprises* répond également à la collecte en cours d'informations qui plaident en faveur de l'embauche des personnes handicapées et l'intérêt pour les entreprises d'avoir un personnel diversifié.

Nous espérons que les lecteurs – qu'ils soient dirigeants d'entreprise ou des employés des organisations d'employeurs, directeurs des ressources humaines ou de la responsabilité sociale d'une entreprise, ou autres – seront inspirés et éclairés par les expériences et les exemples cités dans ce document.

Nous souhaitons exprimer notre gratitude envers tous ceux qui ont été impliqués dans l'élaboration de ce document de travail. Nous remercions Debra Perry, spécialiste principale en intégration du handicap, du département des compétences et de l'employabilité, et Henrik Moller, conseiller principal du Bureau pour les activités des employeurs, qui ont été les responsables de l'élaboration de ce document, ainsi que Jae-Hee Chang, qui a mené des recherches et rédigé la plupart des profils, et Judith Hasson, écrivaine basée à Washington, qui a écrit plusieurs profils. Nous remercions les 25 entreprises qui nous ont fait part de leurs expériences, et qui ont pris le temps de travailler avec le BIT sur ce document de travail.

Jean-François Retournard
Directeur
Bureau des activités pour les employeurs

Christine Evans-Klock
Directrice
Département des compétences et de
l'employabilité

Table des matières

Préface	i
Introduction	1
Accor	6
Carrefour	10
Cisco	14
Delta Holding	18
Dow	22
Ernst & Young	25
Fast Retailing	28
Grundfos	31
Honda Motor	34
IBM	37
Kyobo Life Insurance	42
Manpower	46
Marks & Spencer	50
Microsoft	53
Mphasis	58
Nokia	61
Samsung Electro-Mechanics	64
Sodexo	67
Sony	70
Telefónica	73
Telenor	77
Telstra	81
Walgreens	85
Westpac	88
Wipro	92

Introduction

Le document *Le handicap sur le lieu de travail : les pratiques des entreprises*, est une compilation de 25 profils d'entreprises, qui décrivent comment des entreprises envisagent l'embauche et le maintien du personnel, les produits et les services, ainsi que la responsabilité sociale des entreprises (RSE), du point de vue du handicap. Cette publication s'adresse aux entreprises, aux organisations d'employeurs et aux autres organisations professionnelles représentatives, aux organisations de travailleurs, au personnel du BIT, aux personnes handicapées, et aux autres personnes qui souhaitent connaître les pratiques des entreprises en matière de handicap. Il s'agit d'une des premières initiatives de partage des connaissances du réseau mondial sur l'entreprise et le handicap du BIT.

Ce réseau est composé de multinationales, d'organisations d'employeurs et de réseaux d'entreprises du monde entier – des entreprises et des groupes qui s'intéressent particulièrement aux questions de handicap en lien avec le lieu de travail et leurs activités.

Ce réseau a quatre objectifs :

- Le partage des connaissances et l'identification des bonnes pratiques chez les membres
- Le développement de projets et de services conjoints
- Le renforcement des organisations d'employeurs au niveau national pour atteindre les PME nationales
- Le lien et un partenariat avec les projets et les activités du BIT au niveau des pays.

Des avantages pour les entreprises et les droits de l'homme

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les entreprises engagent des personnes handicapées, et répondent à leurs besoins avec des produits et des services, il en existe aussi beaucoup pour les initiatives en matière de responsabilité sociale des entreprises. Concernant l'embauche, l'une des raisons d'employer des personnes handicapées est que c'est avantageux pour l'entreprise. Si l'on en croit les informations qui commencent à s'accumuler, il est avantageux pour une entreprise d'avoir un personnel diversifié, comprenant des personnes handicapées. Voici les principaux avantages :

- Les personnes handicapées sont de bons employés, sur lesquels on peut compter. De nombreux exemples attestent que les personnes handicapées ont une productivité comparable à celle des autres membres du personnel, un taux d'accidents du travail plus faible, et qu'elles gardent leur emploi plus longtemps.
- Les personnes handicapées représentent une source de compétences et de talents non exploitée, et elles ont même de compétences techniques si elles ont accès à la formation,

ainsi que des capacités à régler les problèmes de la vie quotidienne qu'elles peuvent utiliser dans l'entreprise. Les personnes qui ont développé des handicaps en travaillant ont souvent des compétences intéressantes et des expériences acquises dans leur emploi, en plus de leurs qualifications antérieures.

- Les personnes handicapées, leurs familles et leurs amis représentent un segment du marché souvent négligé. Notamment dans les pays en développement, beaucoup ont des revenus disponibles significatifs.
- Engager des personnes handicapées peut contribuer à la diversité générale, à la créativité et à la bonne humeur sur le lieu de travail, renforçant ainsi l'image de l'entreprise auprès du personnel, des clients et de la communauté.

On retrouve également dans les profils des entreprises les droits de l'homme, l'absence de discrimination et la responsabilité sociale des entreprises. Beaucoup sont un exemple d'application des principes de l'OIT, notamment ceux qui sont repris dans le Recueil de directives pratiques du BIT : La gestion du handicap sur le lieu de travail, ainsi que les normes de l'OIT. Ils servent également d'inspiration et d'orientation pour les entreprises sur la façon de développer leurs politiques et leurs initiatives de non-discrimination, et de promotion de la diversité, notamment à la lumière des cadres législatifs qui sont actuellement amendés, ou qui ne vont pas tarder à l'être, en raison de la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Parmi les nombreuses mesures qu'elle contient, cette appelle à un traitement sans discrimination et à des aménagements raisonnables pour promouvoir l'accès à la formation et à l'emploi.

Méthodologie et structure

Le BIT a entrepris de collecter des profils pour obtenir un aperçu de ce que font actuellement certaines entreprises au sujet du handicap. Chaque profil présente un rapport réalisé par l'entreprise elle-même sur ses activités, et ne devrait donc pas être considéré comme une analyse indépendante. Dans la plupart des cas, le processus de collecte des informations a commencé par un examen des informations publiques disponibles sur les sites internet des entreprises ou dans les rapports d'entreprises. Le personnel du BIT ou des écrivains ont ensuite consulté les représentants des entreprises pour en savoir plus et éclaircir certains points.

Comme la méthodologie se fonde sur des rapports des entreprises, l'information n'est pas totalement cohérente d'un profil à l'autre. Cependant, les profils illustrent les pratiques utilisées par les différentes entreprises pour attirer, garder les personnes handicapées et aménager leur lieu de travail, pour développer des produits et des services qui répondent aux besoins des personnes handicapées en tant que clients, et pour les soutenir dans leurs communautés.

Les pratiques communes

Le document Le handicap sur le lieu de travail : les pratiques des entreprises est riche en déclarations politiques et en pratiques qui témoignent de l'intégration du handicap dans les activités des entreprises. Un certain nombre de caractéristiques se dégagent de ces profils.

Parmi les pratiques liées aux opérations internes à l'entreprise :

- Les déclarations politiques de non-discrimination et d'insertion des personnes handicapées
- Les activités de benchmarking
- Les mesures visant à rendre accessibles le lieu de travail, le matériel imprimé, l'environnement en ligne et les brochures commerciales ainsi que les points de vente ou la distribution
- Les réseaux d'employés sur le handicap
- Les formations de sensibilisation au handicap pour l'encadrement et les collègues de travail.

Parmi les pratiques visant à promouvoir la formation, l'embauche ou le maintien des personnes handicapées et pour renforcer leur productivité :

- Le recrutement spécifique ou les techniques et les programmes de dissémination dans les communautés
- Les stages, les programmes de formation et le mentorat, ou des programmes destinés aux dirigeants spécialement orientés vers les personnes handicapées
- Un aménagement raisonnable pour répondre aux besoins individuels
- L'affectation de ressources humaines spécifiques ou de personnel de gestion formé ou qui connaît les questions relatives au handicap au travail
- Les politiques et les pratiques relatives aux relations d'entreprise à entreprise avec les entrepreneurs handicapés.

Parmi les pratiques de partenariat ou de collaboration pour intégrer le handicap ou les objectifs en matière de responsabilité sociale des entreprises :

- Les politiques, les normes ou les programmes spécifiques pour atteindre ou influencer les fournisseurs et la chaîne d'approvisionnement
- Les programmes de bénévolat pour les employés
- La collaboration avec les syndicats, les organisations non gouvernementales et les gouvernements
- La collaboration avec les organisations de personnes handicapées, y compris au sujet de la formation de sensibilisation au handicap, de l'accessibilité et du développement de produits

- Le respect des normes d'accessibilité, à la fois en ligne et dans l'environnement physique et la promotion active de ces normes
- La participation à des groupes d'entreprises et à des réseaux liés aux questions du handicap.

Le langage et les définitions

Les lecteurs ne sont pas forcément familiarisés avec certains des termes spécifiques au handicap contenus dans ce document. Pour se référer aux personnes handicapées, les termes « les gens présentant un handicap » et les « personnes handicapées » ont été utilisés de façon interchangeable, ce qui reflète l'usage commun dans la plupart des régions du monde.

Dans le *Recueil de directives pratiques du BIT : La gestion du handicap sur le lieu de travail*, le BIT définit la **personne handicapée** comme étant « une personne dont les perspectives de trouver, de retrouver ou de conserver un emploi convenable ainsi que de progresser professionnellement sont sensiblement réduites à la suite d'un handicap physique, sensoriel, intellectuel ou mental dûment reconnu ».

La convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, en tant que convention générale relative aux droits humains des personnes handicapées reconnaît que « la notion de handicap évolue », et déclare que « par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités 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 ».

On entend par **aménagement raisonnable**, dans la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, « 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 ».

Encore d'après la convention des Nations Unies, « 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 ».

Beaucoup de profils mentionnent le Consortium World Wide Web, (W3C), dont la mission est de réaliser totalement le potentiel de la cybertaine en élaborant des protocoles et des directives pour garantir sa croissance à long terme. Son initiative d'accessibilité au Web (Web Accessibility Initiative WAI) élabore des stratégies, des orientations et des ressources pour que la toile soit accessible aux personnes handicapées. Cette initiative a élaboré plusieurs directives, dont certaines sont mentionnées dans ces pages, comme les directives pour l'accessibilité du contenu du Web.

Enfin, chaque profil contient des informations sur le chiffre d'affaires annuel des entreprises, généralement indiqué dans la monnaie du pays du siège de l'entreprise. Ces montants ont été convertis en dollars des Etats-Unis, en appliquant la grille des services internes des recettes des Etats-Unis, qui indique « la moyenne annuelle des taux de change pour convertir les monnaies étrangères en dollars des Etats-Unis ». Il s'agit donc d'estimations approximatives.

Accor

Le groupe Accor est un des premiers opérateurs mondiaux de l'hôtellerie ; son siège est situé à Evry, en France (juste à côté de Paris). Par le biais d'Accor Hospitality, l'entreprise héberge les voyageurs dans les hôtels de luxe de la marque Sofitel ou Pullman ; les hôtels de moyenne gamme Novotel, Mercure et Adagio ; et les chaînes économiques Ibis, All seasons, Etap hôtel, Formule 1, Motel 6 et Studio 6. Ces hôtels sont situés dans 90 pays, 4 100 immeubles, et près de 500 000 chambres. En 2009, le groupe employait 150 000 personnes dans le monde, et son chiffre d'affaires était de 7 065 millions d'euros (10 095 millions de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

Accor s'est engagé à embaucher et intégrer des personnes handicapées dans son personnel depuis 1992. Afin de renforcer les initiatives de promotion de la diversité du groupe, ce dernier a signé en 1997 avec les représentants des salariés une déclaration formelle de lutte contre toutes formes de discrimination. Dans cette déclaration, Accor et les représentants des salariés s'engagent à lutter contre toutes formes de discrimination, fondées sur « les origines, le sexe, la situation familiale, la santé, le handicap, les croyances, les opinions politiques, l'activité syndicale, les préférences ethniques, la nationalité, la race ou la religion ».

Accor a réalisé des progrès majeurs en 2003, avec l'inclusion d'une déclaration de non-discrimination dans la **Charte de recrutement** du groupe, et en 2007 lorsque l'entreprise a signé en France **un accord de groupe relatif à la diversité** avec les syndicats partenaires. Cet accord attribuait un budget spécial à **l'équipe chargée du projet d'insertion des personnes en situation de handicap**, dont l'objectif est de recruter, d'intégrer et de maintenir dans l'emploi des personnes handicapées travaillant avec Accor France.

A la fin de l'année 2008, un nouvel accord sur le handicap a été signé avec les représentants des salariés pour la période allant de 2009 à 2011. Cet accord réaffirmait l'engagement du groupe d'augmenter le nombre de salariés handicapés et de les aider à rester dans leur emploi. En 2008, Accor avait 462 salariés handicapés en France, et en a embauché 47 de plus au cours de l'année.

Afin d'engager plus de personnes handicapées, Accor a lancé des programmes de recrutement et de formation dans ses bureaux locaux et régionaux. Par exemple, à Accor France, les directeurs régionaux de l'emploi, avec l'équipe du projet d'insertion des handicapés a lancé le projet **Handicapte**. L'équipe organise une journée d'information destinée aux étudiants handicapés, pour leur permettre de rencontrer des professionnels de l'hôtellerie, et d'en savoir plus sur cette branche d'activité. Le projet offre un cours sandwich (en cours consistant en période alternées d'études et de travail), et des contrats d'apprentissages dans un hôtel ou un restaurant. On offre à des jeunes sélectionnés des postes permanents au sein de l'entreprise. En 2009, plus de 50 jeunes ont demandé à suivre la session de formation, et 20 étudiants y ont participé.

Accor participe à une autre initiative, en collaboration avec Jobinlive, une entreprise française spécialisée dans la création de vidéos gratuites pour les personnes handicapées. Les demandeurs d'emploi en situation de handicap enregistrent un résumé vidéo de trois minutes pour se présenter, présenter leurs compétences et leur expérience. Jusqu'à présent, 100 vidéos ont été réalisées et vingt candidats ont été recrutés par Accor France.

A Shanghai, le Novotel Atlantis organise des formations en situation pour des personnes présentant des handicaps mentaux, physiques ou auditifs dans une série de domaines, comme le ménage, la cuisine, et la blanchisserie. Ce programme de formation bénéficie du soutien de la Fédération des personnes handicapées de Shanghai, qui recrute des candidats, apporte le soutien nécessaire et paie un salaire pendant la formation. Accor prend environ 20 stagiaires tous les six mois, et une fois la formation terminée, ses dirigeants embauchent beaucoup de ces stagiaires et trouvent des postes pour ceux qui ont réussi le stage dans d'autres hôtels de quatre ou cinq étoiles. En 2010, 203 personnes handicapées au total ont été formées par Accor dans plusieurs services : blanchisserie, cuisine occidentale, zone publique, cuisine, accueil, salle des uniformes, pâtisserie, et personnel de la cantine. Ce programme a reçu différents prix du gouvernement chinois.

Afin de mieux aider et maintenir dans l'emploi ses salariés handicapés, Accor a lancé plusieurs initiatives de sensibilisation au handicap. Par exemple, l'entreprise propose des programmes de formation à ses dirigeants et à ses employés pour faciliter la communication et surmonter les barrières qui peuvent exister entre des employés dont les aptitudes sont différentes. Chez Accor Amérique latine, le Formule 1 de Morumbi (Sao Paulo), propose un cours de langue des signes à ses dirigeants et à ses employés. L'objectif est d'améliorer la communication avec les salariés malentendants ainsi que la qualité de service auprès des clients malentendants.

S'appuyant sur son expérience en matière d'embauche de personnes handicapées, Accor a publié une brochure intitulée ***Vers l'entreprise inclusive***, qui contient des informations et des conseils sur l'embauche d'employés handicapés. En France, la brochure ***Le handicap dans mon établissement*** a été créée et distribuée aux recruteurs. Elle a pour objectif de répondre aux questions potentielles qui peuvent se poser durant le processus de recrutement et d'embauche.

Produits et services

Les hôtels Accor sont conçus de façon à répondre aux besoins de ses hôtes handicapés. Les hôtels sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, et disposent de chambres et de salles de bains accessibles, de grandes portes, d'ascenseurs avec une entrée large, et des dispositifs d'urgence, comme les oreillers vibrants, pour réveiller les personnes malentendants en cas d'alarme et des boucles inductives destinées aux personnes malentendantes qui participent à des événements dans les salles de réunion.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Les activités relatives à la responsabilité sociale des entreprises se concentrent sur le renforcement de la situation sociale et économique des pays, régions, et villes où le groupe est présent. Même si l'entreprise ne publie pas de rapport sur la RSE, le site internet de l'entreprise, son rapport sur les ressources humaines et son rapport annuel présentent les principaux programmes RSE dans les domaines de l'environnement, des salariés, des actions caritatives et des communautés locales.

Fort de son implication auprès des personnes handicapées, Accor participe à différentes initiatives communautaires visant à promouvoir les moyens d'existence des groupes de personnes handicapées tant au niveau local que régional. Par exemple, les employés d'Accor ont contribué en espèces, en temps de bénévolat ou avec des aliments à une série de programmes communautaires et d'organisations à but non lucratif au service de la communauté des personnes handicapées.

Afin d'appuyer les projets de développement durable et les projets de solidarité au niveau des employés, Accor a mis en place la **Fondation Accor** en 2008. Dotée d'un budget de 5 millions d'euros (7 millions de dollars des Etats-Unis) pour cinq ans, elle a contribué à diverses initiatives dans 23 pays. Pour faire l'objet d'un soutien, les projets doivent se situer dans un des quatre domaines d'intervention suivants : le savoir faire local ; la formation et l'emploi ; la culture et le patrimoine ; ou l'aide et l'urgence humanitaires.

Un projet de formation destiné aux jeunes handicapés visuels a été mis en place conjointement avec l'école Perkins pour aveugles aux Etats-Unis. La fondation Accor a fait un don de 5 000 dollars des Etats-Unis pour créer un atelier scientifique pour les étudiants aveugles ou malvoyants. Cet atelier a pour objectif de développer les capacités techniques et tactiles des étudiants handicapés et d'aider les diplômés à obtenir un diplôme nationalement reconnu en anglais, en arts et en mathématiques. La fondation a également soutenu un projet initié par Entraide populaire Familiale, une organisation non gouvernementale française qui aide les jeunes handicapés. La fondation a donné 19 500 euros (26 300 dollars des Etats-Unis) pour rénover et réorganiser un centre pour les personnes ayant des difficultés de santé mentale à Alger, en Algérie et pour proposer des formations, des ateliers et des salles de réunion.

Autres informations

En 2007, Accor a reçu le trophée APAJH de l'association pour adultes et jeunes handicapés pour son initiative d'insertion des personnes handicapées dans son personnel depuis 15 ans et ses programmes de formation destinés aux jeunes et aux travailleurs non qualifiés.

Références

- Site Internet Accor : <http://www.accor.com>
- Accor et la diversité : <http://www.accor.com/fr/recrutement-et-carrieres/entreprise-responsable/diversite.htm>
- Rapport annuel Accor 2010 : Accor, leader et 100% hôtelier : http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Finance/Documentation/2011/FR/2010_rapport_annuel.pdf

Carrefour

Carrefour SA, dont le siège est situé à Levallois-Perret, en France (dans la proche banlieue de Paris), est un groupe international de vente au détail spécialisé dans la grande distribution. Avec 15 500 magasins dans 35 pays dans le monde, c'est le plus grand distributeur au détail en Europe. Le groupe n'est pas seulement fortement présent en Europe, il l'est aussi en Asie et en Amérique latine. Il gère 31 compagnies avec quatre formats principaux de magasins : les hypermarchés, les supermarchés, les hard discount et les magasins de proximité. En 2008, l'entreprise a servi plus de 2 milliards de clients, il avait 475 000 employés et son chiffre d'affaires était de 108 629 millions d'euros (122 580 millions de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

La politique des ressources humaines du groupe précise que l'entreprise favorise l'égalité des chances et le développement professionnel pour toutes les catégories de la population, « y compris les jeunes, les seniors, les hommes, les femmes, les diplômés, les autodidactes, les personnes handicapées, etc. »

En 1999, Carrefour a signé avec ses partenaires sociaux le premier accord d'entreprise Mission Handicap, une initiative nationale en France qui encourage les entreprises privées à mettre en place des services spécifiques pour traiter des questions de handicap, et favorise l'insertion des personnes handicapées dans le personnel. Depuis lors, Carrefour a adopté une approche volontariste pour embaucher des personnes handicapées, en établissant par exemple des objectifs annuels d'embauche. De 2005 à 2007 par exemple, les hypermarchés Carrefour ont recruté plus de 930 handicapés – presque quatre fois plus que l'objectif fixé initialement. En 2008, les hypermarchés Carrefour ont signé leur quatrième accord Mission Handicap et annoncé un objectif ambitieux de recrutement de 400 personnes handicapées d'ici la fin de l'année 2010.

Avec 5 250 collaborateurs handicapés en France, et 1 000 autres dans le monde, l'intérêt de Carrefour ne consiste pas seulement à augmenter le nombre de travailleurs handicapés, mais également de les aider à garder leur statut de salarié et à progresser. L'entreprise a adopté un certain nombre de mesures pour faciliter le travail quotidien des salariés handicapés, en les aidant à s'intégrer totalement dans le domaine professionnel. Par exemple, une assistance financière est fournie pour acheter des équipements ou des dispositifs permettant d'améliorer l'accessibilité. La sensibilisation positive est obtenue grâce à une session de formation obligatoire de sensibilisation au handicap préalable à l'emploi pour tous les nouveaux directeurs de magasin. En outre, chaque magasin a au moins un spécialiste du handicap au sein de son personnel, qui est responsable du recrutement et de l'assistance aux nouveaux employés handicapés pour aménager leur lieu de travail.

Ces quatre dernières années, Carrefour a participé à la semaine pour l'emploi des personnes handicapées en France. Pour la 12ème Semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées,

Carrefour a travaillé avec ADAPT (une association française pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées) et l'organisation gouvernementale française AGEFIPH (association pour la gestion du Fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées) dans l'opération « Un jour Un métier en action ». Cette campagne d'une semaine était destinée aux demandeurs d'emploi handicapés pour leur faire connaître les carrières à Carrefour, rencontrer des directeurs de magasins et accompagner des employés de magasins dans leur travail. Plus de 50 hypermarchés et supermarchés y ont participé. Ce programme n'avait pas pour objectif de recruter directement, mais il offrait aux participants l'opportunité de découvrir les possibilités de carrière au sein de l'entreprise.

Carrefour considère l'illettrisme comme un obstacle empêchant de trouver un emploi et de participer à la société, et un inconvénient majeur. Reconnaissant les défis auxquels sont confrontés les personnes illettrées, Carrefour France a développé un programme d'alphabétisation pour ses employés en 2009. 218 employés de 25 magasins ont participé à ce programme, et en raison de son succès, vingt magasins supplémentaires vont lancer le programme d'ici la fin de l'année 2010. Les personnes handicapées, notamment celles qui n'ont pas eu accès à l'éducation primaire, bénéficieront également de ce programme.

Les magasins Carrefour dans le monde ont également travaillé à l'extension des opportunités d'emploi pour les personnes handicapées. Par exemple, depuis 2009, Carrefour Thaïlande a collaboré avec une organisation locale au service des personnes handicapées pour employer au moins une personne handicapée dans chaque magasin. La même année, Carrefour Malaisie a collaboré avec le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) et engagé 56 travailleurs handicapés. Carrefour a reçu le prix du meilleur employeur de Malaisie de la Chambre de commerce et d'industrie française de Malaisie (MFCCI).

Chez Carrefour Chine, chaque magasin embauche entre cinq et dix personnes handicapées. En reconnaissance des efforts des magasins, plusieurs gouvernements locaux ont accordé des prix aux magasins respectifs pour leur contribution à l'amélioration de l'emploi des personnes handicapées.

On trouve d'autres exemples d'embauche chez Carrefour Colombie entre autres, qui a signé un accord avec l'armée nationale pour embaucher 50 anciens combattants handicapés dans ses magasins.

Produits et services

L'entreprise cherche à proposer une large gamme de services accessibles dans tous ses magasins, quels que soient leur taille ou leur format. Par exemple, les services d'emballage Champion, un service fourni par l'un de ses supermarchés, propose un numéro d'appel pour les personnes âgées et les personnes handicapées. Shopi et 8 à huit, deux marques de magasins de proximité, travaillent en partenariat avec Fourmi Verte, un prestataire de services qui propose une assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées en France, pour livrer au domicile des clients, en particulier lorsqu'ils ont un handicap.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le **rapport annuel développement durable** décrit les politiques de l'entreprise en matière de responsabilité sociale autour de trois piliers : les questions économiques, sociales et environnementales. Le chapitre social illustre les pratiques en matière de diversité et la participation aux activités des communautés.

Carrefour France a par exemple signé en 2004, la charte de la diversité, un engagement écrit lancé par l'Institut Montaigne, un think tank indépendant en France qui rédige des publications et organise des débats sur la cohésion sociale et la mobilité sociale. L'engagement a été signé par 250 entreprises françaises, son objectif est de renforcer les pratiques non discriminatoires sur le lieu de travail et d'améliorer les opportunités d'emploi égal dans leurs stratégies d'entreprises.

Carrefour soutient des initiatives, des projets, et des organisations caritatives impliquées dans l'aide humanitaire et la lutte contre l'exclusion par le biais de deux sous-organisations : **Carrefour Solidarité**, et la **Fondation internationale Carrefour**. Carrefour Solidarité a établi des partenariats avec des agences humanitaires, des communautés locales, des clients et des employés pour soutenir des actions de solidarité au profit de personnes défavorisées. La Fondation, qui s'est engagée à financer des projets de développement rural et des initiatives en matière de microcrédit, finance la mise en place d'organisations de don alimentaire ou d'épicerie solidaires qui offrent aux familles défavorisées une gamme de produits de base vingt pour cent moins chers que le prix habituel en hypermarché. Ces épicerie ont notamment permis à Carrefour d'aider les personnes handicapées dans leurs achats de nourriture et la gestion de leur budget.

En 2009, la fondation a soutenu la reconstruction d'un centre pour les personnes handicapées en Chine après le séisme. Le centre reconstruit propose des formations professionnelles, des informations sur le recrutement, des conseils de santé, et un entraînement sportif pour les personnes handicapées. La même année, la Fondation a lancé un programme de soutien en Espagne pour aider les personnes présentant des handicaps intellectuels.

Carrefour s'est engagé à fournir à ses clients des produits socialement responsables, et parmi ces derniers, certains avantagent ou profitent aux personnes handicapées. Par exemple, les recettes de la vente des biscuits pour chiens de l'entreprise AGIR Solidaire contribuent à une association qui forme des chiens pour handicapés.

Autres informations

En 2007, Carrefour a reçu un prix en Pologne dans le cadre du concours En finir avec les préjugés organisé par l'association polonaise des travailleurs handicapés, pour son engagement d'employer des personnes malentendant et handicapés intellectuels en tant que caissiers.

En 2009, l'association pour adultes et jeunes handicapés, qui défend les droits des personnes handicapées, a attribué à Carrefour un prix dans la catégorie « insertion professionnelle » pour son initiative d'insertion des personnes handicapées dans ses hypermarchés en France.

Références

- Le site Internet de Carrefour : <http://www.carrefour.com>
- Le Rapport Développement durable du groupe Carrefour pour l'année 2009:
<http://www.carrefour.com/docroot/groupe/C4com/Commerce%20responsable/Publications/RGG2008GB.pdf>

Cisco

Cisco Systems, Inc., dont le siège est à San Jose, en Californie, aux Etats-Unis, est l'une des plus grandes entreprises mondiales de technologie. Cisco est spécialisé dans les réseaux et les technologies et services de communication. L'entreprise est un des principaux acteurs du marché des équipements de réseaux basés sur les protocoles Internet (IP). L'entreprise produit des routeurs et des commutateurs utilisés pour diriger le trafic des données, de la voix et des vidéos. Elle fournit des serveurs à distance, des équipements protocole Internet pour téléphones, des composants de réseaux optiques, des systèmes de conférences sur Internet, des décodeurs pour téléviseurs, et des systèmes de services et de sécurité de réseaux. Ses produits sont destinés principalement aux grandes entreprises, aux institutions publiques et aux fournisseurs de services de télécommunications. Cisco commercialise également des produits conçus pour les PME et les consommateurs par le biais de son groupe Consumer business. L'entreprise a des bureaux en Afrique, en Asie, Europe, Amérique latine, et Amérique du Nord. Cisco emploie plus de 72 600 personnes dans le monde et son chiffre d'affaires annuel était de 10,75 milliards de dollars des Etats-Unis en Octobre 2010.

Embauche et maintien dans l'emploi

Cisco, employeur soucieux de la diversité et de l'égalité des chances, encourage toutes les personnes, quelles que soient leur caractéristiques, à se porter candidates aux postes de l'entreprise. Sa politique d'égalité des chances engage l'entreprise à « recruter, promouvoir, réaffecter, et former les personnes indépendamment de leur race, leur couleur, leur religion, leur sexe, leur orientation sexuelle, leur âge, leur handicap, ou leur nationalité ». Elle s'engage à « prendre des mesures volontaristes pour garantir l'égalité des opportunités d'emploi pour les minorités, les femmes, les personnes handicapées, les vétérans du Vietnam et les autres anciens combattants éligibles », et à « traiter tous les employés de façon égale en matière de salaire, de prestations sociales, de transferts, de formation, d'éducation et de programmes sociaux ».

L'entreprise cherche à diversifier ses fournisseurs, et y inclure des entreprises détenues par des personnes handicapées. Le **programme mondial de développement de la diversité des fournisseurs** (GSDBD) de Cisco a été mis en place il y a plus de 14 ans, pour renforcer la diversification des fournisseurs mondiaux et donner l'égalité d'accès aux entreprises détenues par des minorités, des femmes, et des personnes handicapées.

Cisco a déclaré comme objectif d'entreprise d'atteindre la « confiance en matière de handicap », objectif que l'entreprise définit comme le fait de comprendre les incidences du handicap sur tous les aspects de ses activités, et l'engagement de supprimer tous les obstacles pour ses employés, ses clients, ses partenaires, et ses fournisseurs. Pour les employés, cela signifie donner accès à un emploi et à des outils de communication qui leur permettent de réussir. Afin de répondre aux besoins spécifiques des employés handicapés, les dirigeants, le personnel des ressources humaines

et le service des relations avec les employés coopèrent pour veiller à ce que les outils nécessaires soient fournis.

Une équipe chargée de l'accessibilité est en place pour veiller en temps réel au respect de ces normes d'accessibilité. L'entreprise cherche également à sensibiliser la totalité de son personnel à ses politiques d'inclusion et de diversité, en demandant à ses employés d'adhérer à son **Code de conduite**. Une des sections de ce code porte sur le respect des autres et traite de sujets comme le harcèlement, la discrimination et la prise en compte des personnes handicapées. Les nouveaux employés reçoivent également une formation au sujet de l'intégration et de la diversité, dans le cadre de leur formation initiale.

L'entreprise a mis en place en 2007 le **Conseil mondial de l'intégration et de la diversité**, dans l'objectif d'intégrer l'inclusion et la diversité dans les processus et les activités de l'entreprise. Le rôle de ce conseil est de développer une stratégie d'intégration et de diversité, de plaider en faveur de politiques pour créer un environnement d'intégration, et d'établir de nouveaux groupes de ressources pour les employés. En 2008, le conseil a lancé le **Réseau de sensibilisation au handicap de Cisco** » (CDAN), un groupe de ressources pour les employés qui est établi dans huit pays et joue un rôle consultatif pour les questions de handicap sur le lieu de travail dans l'entreprise. Ce réseau a pour mission de promouvoir un environnement de travail accessible qui soit avantageux pour Cisco, ses clients, partenaires, employés, fournisseurs handicapés et pour les communautés.

Produits et services

Les produits, les services, les sites Internet, la documentation et les installations sont rendus accessibles aux personnes handicapées, soit dès leur conception, soit par l'ajout postérieur de technologies d'assistance. L'entreprise contrôle toutes ses fonctions, ses filiales, et ses acquisitions pour veiller au respect de ses objectifs en matière d'accessibilité.

Afin de tenir compte de l'évolution de la technologie du web, l'entreprise a rédigé en 2009 de nouveaux critères pour la conception du web afin de tenir compte de l'accessibilité, et a fourni du matériel pédagogique à ses vendeurs et ses revendeurs afin qu'ils puissent éduquer les consommateurs. Elle travaille également en étroite collaboration avec les fournisseurs de sa chaîne d'approvisionnement pour améliorer l'accessibilité et les possibilités d'utilisation de ses logiciels.

Cisco participe aussi aux comités internationaux qui établissent les normes d'accessibilité pour l'informatique. Au niveau interne, l'intranet destiné à ses employés est conforme à l'initiative d'accessibilité au Web (WAI) du consortium World Wide Web (W3C).

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise est une publication annuelle sur les évolutions dans cinq domaines essentiels : les employés, l'environnement, la gouvernance, la société et la chaîne de valeur. Le chapitre sur les relations avec les employés consacre une section à l'intégration et à la diversité, qui décrit les efforts de Cisco pour créer un environnement favorable aux personnes handicapées.

Cisco coopère avec des organisations de personnes handicapées dans le monde afin d'améliorer l'accessibilité de ses propres installations physiques, d'accentuer la sensibilisation aux questions de handicap sur le lieu de travail et de promouvoir les opportunités d'emploi pour les personnes handicapées. L'entreprise est par exemple « gold sponsor » du Conseil national des entreprises et du handicap américain (National Business and Disability Council), un centre ressource leader aux Etats-Unis pour les innovations en matière d'intégration des personnes handicapées sur le lieu de travail ; elle est liée au projet HIRED (embauché), spécialisé dans l'aide aux personnes handicapées pour leur trouver du travail. L'entreprise soutient en outre le Forum des employeurs sur le handicap aux Royaume-Uni, qui fournit des informations sur les politiques en matière de handicap et de sensibilisation sur les marchés européens de l'entreprise, et y participe.

Cisco a également dans le monde entier des conseils civiques, qui sont des équipes d'employés champions qui cherchent à apporter un soutien à leurs communautés locales avec du bénévolat, le développement de partenariats sans but lucratif, des programmes de donation de produits, et des bourses en espèces. En Espagne, par exemple, les salariés ont soutenu le projet Illusion de la fondation Apsuria avec des dons en espèces et en matériel pour la nouvelle résidence de la fondation destinée à accueillir les enfants handicapés dont les parents sont décédés. Ils ont fait un don pour une piscine d'hydrothérapie, des services vocaux et de données, des équipements et des meubles.

Au Kenya, Cisco a ouvert une académie des technologies de l'information en collaboration avec Deaf Aid, une organisation non gouvernementale norvégienne pour les malentendants installée à Nairobi. Ce centre fournit une formation informatique aux étudiants malentendants. L'entreprise soutient également le centre national d'apprentissage pour les personnes handicapées aux Etats-Unis, qui cherche à améliorer les connaissances en mathématiques et en lecture des enfants qui ont des besoins spécifiques en matière d'éducation.

Autres informations

Cisco a reçu de nombreuses récompenses pour son travail dans le domaine du handicap. En 2010, le magazine américain CAREERS & the disABLED (Carrières et handi-capables), a classé Cisco au 39ème rang des 50 meilleures entreprises, à la suite d'une enquête auprès de ses lecteurs qui devaient citer les trois meilleures entreprises pour lesquelles ils préféreraient travailler ou dont ils pensent qu'elles fournissent un environnement de travail positif pour les personnes handicapées.

Le magazine *DiversityInc*, une publication américaine spécialisée dans l'entreprise et la diversité, a classé Cisco dans les 25 entreprises les plus remarquables et dans les 10 premières entreprises en matière de diversité mondiale, citant l'entreprise pour l'excellence de ses prestations pour ses employés handicapés et ses salariés qui s'occupent de membres handicapés de leur famille.

Références

- Site Internet de Cisco : <http://www.cisco.com>
- 2009 Cisco Corporate Responsibility Report:
<http://www.cisco.com/web/about/ac227/csr2009/index.html>

Delta Holding

Delta Holding, dont le siège est à Belgrade, en Serbie, a toute une gamme d'activités par le biais de ses cinq entreprises. Delta M gère les activités de l'agriculture, de l'agroalimentaire, de la distribution de détail et de gros, la distribution automobile, les activités de promoteur immobilier, de courtage financier et les services financiers ; Delta Generali assurances est la compagnie d'assurances du groupe ; Delta Sports est un distributeur d'équipements sportifs ; Delta MC a des activités de production, de vente en gros et au détail, d'import-export ; et Delta Star commercialise des équipements médicaux, des produits pharmaceutiques, des produits pour l'agriculture et des produits vétérinaires, avec des services de publicité. Le groupe a des filiales en Albanie, Bosnie Herzégovine, au Monténégro, en Serbie et dans d'autres pays européens. En 2009, Delta Holding employait plus de 24 000 personnes et son chiffre d'affaires annuel était de 2,5 milliards d'Euros (3,5 milliards de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

Les **conditions générales d'emploi** de Delta Holding comportent une déclaration relative à l'absence de discrimination affirmant que l'entreprise ne fera aucune discrimination en fonction « du sexe, du lieu de naissance, de la langue, de la race, de la couleur de la peau, de l'âge, de la grossesse, de la santé, de la nationalité, de la religion, de l'état civil, des liens familiaux, de l'orientation sexuelle, des opinions politiques ou autres croyances, de l'origine sociale, de la richesse, de l'appartenance à des organisations politiques, syndicales ou toute autre caractéristique personnelle ». Même si Delta Holding ne mentionne pas spécifiquement le handicap dans sa déclaration de non-discrimination, la holding a des programmes spécifiques visant à promouvoir l'intégration de personnes handicapées dans ses entreprises.

Les programmes d'embauche de personnes handicapées sont essentiellement lancés par la **Fondation Delta Humanitaire**, fondée en 2007 pour contribuer au développement social de la Serbie en fournissant du travail humanitaire dans les domaines de l'assistance sociale, de l'éducation, de la culture et de la santé. Les activités de la fondation, qui sont financées par les entreprises membres de Delta Holding sont destinées aux enfants qui ne sont pas pris en charge par leurs parents, les enfants et les adultes handicapés, les parents isolés, les seniors et les autres groupes vulnérables.

En 2008, la fondation a collaboré avec le Centre de créativité et d'éducation pour les personnes handicapées mentales (Kreativno Edukativni Centarza Mentalno Nedovoljno Razvijene Osobe, KEC MNRO), une organisation non gouvernementale (ONG) qui aide les personnes présentant un handicap intellectuel à trouver des opportunités d'emploi et être embauché, afin de mettre en place le **projet d'insertion par le travail**. Ce projet a pour objectif de faciliter l'insertion dans la société des personnes présentant un handicap intellectuel en les intégrant dans la population active. Afin d'être placés, les participants suivent des ateliers de formation organisés par le KEC MNRO pendant quelques mois. La formation professionnelle comprend des cours en classe de communication efficace avec les collègues et les clients, et des séances de formation sur le terrain, où les participants apprennent en situation et dans les magasins. Après la formation, ils travaillent dans des

postes comme assistants d'étalage, assistants de magasin, assistants vendeurs à Delta Sports, ou dans l'une des deux filiales de Delta M. Pendant la période d'adaptation, qui varie en fonction des personnes, les participants sont soutenus par un superviseur qui contrôle les progrès des participants au travail. Des horaires flexibles de deux à quatre heures par jour, deux à cinq jours par semaine sont proposés en fonction des aptitudes et de l'intérêt des participants au projet. Depuis le lancement du projet, 16 personnes handicapées ont été placées dans les boutiques de Delta Holding. La compagnie prévoit d'étendre ce projet à l'avenir.

Afin de mieux intégrer les personnes handicapées dans le personnel, Delta Holding a signé un Contrat de coopération technique avec le Forum des jeunes handicapés, une ONG active en Serbie qui s'occupe de l'insertion des enfants et des jeunes adultes ayant un handicap physique ou intellectuel. Le contrat est un accord entre des entreprises privées et l'ONG pour former les salariés aux questions de handicap, créer un environnement de travail favorable aux handicapés, et éliminer les préjugés à l'encontre des personnes handicapées en Serbie. Le Forum prépare les employés non handicapés à travailler avec les personnes handicapées, en organisant des formations de sensibilisation au handicap.

Le projet d'insertion par le travail et le contrat de coopération technique ont eu un impact significatif au niveau de la sensibilisation aux personnes handicapées et à leurs aptitudes en Serbie et dans d'autres pays où Delta Holding exerce des activités. Par exemple, les consommateurs ont réagi positivement en voyant des travailleurs handicapés dans les magasins de Delta Holding. En outre, des entreprises nationales et étrangères intéressées ont cherché à savoir comment mettre en place de tels projets et ont demandé à Delta Holding des services de conseils au sujet de l'insertion des employés handicapés dans le personnel. En raison du succès du projet, Delta Holding prévoit des initiatives semblables dans ses autres entreprises.

Avec l'augmentation du nombre d'employés handicapés, Delta Holding adopte des mesures pour améliorer l'accessibilité de ses magasins et de ses bureaux. Par exemple, toutes les installations de vente au détail à venir à Delta M mettront en œuvre les principes de l'institut européen de conception et de qualité « Conception pour tous » dont l'objectif est de créer un environnement accessible et adapté à toutes les personnes.

Produits et services

Conformément aux principes de la conception pour tous, tous les nouveaux magasins sont conçus en tenant compte de l'accessibilité, et les anciens magasins sont rénovés de façon à devenir accessibles. Delta City, un centre commercial filiale de Delta M, comporte des places de stationnement, des ascenseurs, et des toilettes pour les personnes handicapées. Ce centre commercial a été reconnu par le Conseil des centres commerciaux comme le meilleur centre commercial dans la catégorie des centres de taille moyenne pour son accessibilité aux clients handicapés et pour l'organisation de plusieurs manifestations humanitaires.

Delta Maxi a également contribué à améliorer la façon de faire ses courses pour ses clients handicapés. En 2009, l'entreprise a équipé ses magasins de véhicules destinés aux personnes handicapées, action qu'elle a ensuite étendu à ses magasins de vente au détail et aux supermarchés Maxi.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le rapport annuel de Delta Holding en matière de responsabilité sociale, intitulé **Responsability : New measure of success (Responsabilité : mesurer le succès)**, résume les activités durables en les répartissant en trois catégories : les relations avec les employés, les activités sociales, et l'environnement. Le chapitre sur les activités sociales consacre une section aux activités de la Fondation Delta Humanitaire, en mentionnant particulièrement les projets de réinsertion sociale pour les personnes handicapées.

La fondation exerce de nombreuses activités impliquant les personnes handicapées, en soutenant par exemple des projets artistiques, en faisant des donations en matière d'alimentation et d'hébergement, et en apportant une assistance financière. En 2010, par exemple, elle a contribué au premier festival international de cinéma de Belgrade pour les personnes handicapées (BOSI FEST 2010), en sponsorisant les frais du programme principal du festival et les ateliers artistiques. Elle a également parrainé le quatrième festival mondial de films adaptés et synchronisés pour les malvoyants.

A la fin de l'année 2010, la fondation signera un contrat avec la ville de Belgrade pour construire un centre d'accueil de jour pour les enfants présentant un handicap intellectuel. Ce centre sera la première dotation faite à la ville par une entreprise privée depuis 70 ans.

Autres informations

Delta Holding est membre privé du Groupe de travail des Nations Unies pour l'insertion sociale et les personnes handicapées en Serbie. Ce groupe de travail a été mis en place en 2008 pour informer les entreprises privées et les organisations non gouvernementales au sujet de la loi serbe sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées, adoptée en 2009, et pour discuter de la façon de la mettre en œuvre avec efficacité.

Les efforts de Delta Holding pour améliorer la vie des personnes handicapées ont été reconnus par plusieurs organisations. En 2009 Delta Holding et KEC MNRO ont reçu conjointement le prix de l'insertion sociale par la Fondation Erste, une organisation philanthropique fondée par la banque d'épargne autrichienne Erste Group, pour la mise en place réussie d'un programme d'emploi destiné aux jeunes handicapés. La holding a également été reconnue lors de la Journée des personnes handicapées pour sa contribution à la promotion d'une vie sans obstacles pour les personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Delta Holding : <http://www.deltaholding.rs>
- Rapport annuel de Delta Holding sur la responsabilité sociale "Responsibility: New measure of success" :
http://www.deltaholding.rs/upload/documents/reports/CSR_REPORT_Delta_Holding.pdf

Dow

Dow établit un lien entre chimie, innovation et les principes de viabilité en contribuant à apporter des solutions aux nombreux défis auxquels le monde est confronté, comme le besoin d'eau potable, la production d'énergies renouvelables et les économies d'énergie, ainsi que l'accroissement de la productivité agricole. Avec son siège à Midland, dans l'état du Michigan, aux Etats-Unis, Dow a un portefeuille diversifié d'activités dans la chimie spécialisée, les matériaux avancés, les sciences de l'agriculture et les plastiques et produit une large gamme de produits et de solutions technologiques. Dow a des clients dans 160 pays environ, et dans des secteurs en forte croissance comme l'électronique, l'eau, l'énergie, les matériaux de revêtements et l'agriculture. L'entreprise fabrique plus de 5 000 produits dans 214 sites répartis dans 37 pays du monde. En 2009, le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise était de 45 milliards de dollars des Etats-Unis, elle employait environ 52 000 personnes dans le monde.

Embauche et maintien dans l'emploi

Dow s'engage à recruter, former et maintenir l'emploi des meilleurs talents, y compris les personnes handicapées. L'entreprise estime que les candidats qualifiés et les personnes handicapées qualifiées sont des sources de talent uniques qui peuvent apporter une valeur importante à l'entreprise, à ses clients et à sa communauté.

La **politique mondiale en matière de respect et de responsabilité** de Dow prévoit que « les employés doivent recevoir un cadre de travail respectueux et exempt de toute forme de comportement inapproprié ou non professionnel, comme le harcèlement y compris le harcèlement sexuel, les brimades ou les intimidations, ou toute autre forme illégale de discrimination fondée sur les différences injustifiées entre les individus ou les préjugés en fonction du sexe, du genre, de la race, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, le handicap, l'âge, l'origine ethnique ou d'autres caractéristiques protégées par la loi ». Conformément à cette politique, il est attendu de chacun des salariés un comportement compatible avec un cadre de travail positif et favorable à une organisation diversifiée et inclusive de niveau mondial.

Un **programme de formation de 16 heures sur la diversité et l'insertion** prépare les dirigeants nouvellement nommés à cultiver un environnement favorable aux employés handicapés qui facilite leur intégration. Cette formation donne aux dirigeants de l'entreprise des outils et des compétences pour encadrer les employés handicapés et améliorer leur évolution professionnelle, ce qui a une incidence positive sur le taux de maintien dans leur poste.

Le **réseau Handicap et employés** de Dow comprend les employés handicapés, les employés qui ont des enfants handicapés, et d'autres personnes favorables à la vision du réseau ; il cherche à améliorer la façon de percevoir les personnes handicapées, et à sensibiliser aux contributions qu'ils apportent au travail et en dehors. En outre, le réseau Handicap et employés favorise le succès

professionnel et personnel des personnes handicapées grâce à une série d'activités de formation, destinées aux personnes handicapées et aux dirigeants encadrant des personnes handicapées.

Afin de veiller à la diversité du personnel, Dow a lancé un programme de stages pour insérer les étudiants qualifiés qui ont un handicap, et qui comporte également la formation des recruteurs sur la recherche de personnes handicapées. Depuis le début du programme en 2005, l'entreprise a triplé le nombre de ses stagiaires handicapés et a élargi les opportunités d'emploi à l'ensemble de l'entreprise, y compris des postes à temps plein, pour les candidats handicapés.

Produits et services

En tant que fabricant de produits chimiques, de matériaux avancés, de produits pour les sciences de l'agriculture et de plastiques, Dow n'offre pas de produits ni de services destinés aux consommateurs finaux. Cependant, sa volonté de créer un cadre inclusif pour ses consommateurs, ses investisseurs et ses employés se traduit par un site Internet accessible élaboré et entretenu selon les directives du Consortium du World Wide Web sur l'accessibilité.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le **rapport annuel de l'entreprise sur les initiatives mondiales de l'entreprise** décrit les objectifs de cette dernière en matière de développement durable, qui doivent être atteints d'ici 2015, dans les domaines essentiels suivants : les produits chimiques durables, l'efficacité énergétique, la prise en compte du changement climatique, la contribution au succès de la communauté, la position de leader en sécurité des produits, la protection de la santé humaine et de l'environnement.

La collaboration de Dow Inde avec Bhagwan Mahavir Viklang Sahayata Samiti (BMVSS), une organisation caritative de Jaipur, en Inde, est un bon exemple de l'implication de l'entreprise dans la communauté. BMVSS aide les personnes handicapées physiques, en leur fournissant gratuitement des prothèses et des services de rééducation. Au fil des ans, Dow Inde a aidé 5 800 personnes en contribuant au développement d'un pied artificiel appelé le pied Jaipur. Dow Polyurethanes Systems a inventé un nouveau pied en polyuréthane au lieu du caoutchouc traditionnel. Cela permet d'avoir un membre 20 pour cent plus léger, plus souple et qui dure plus longtemps.

L'impact du travail de Dow en matière de citoyenneté des entreprises va bien au-delà de l'entreprise en elle-même. Son **Code de conduite**, qui reflète les principes fondamentaux de la déclaration universelle des droits de l'homme de 1948, résume un grand nombre de principes et de politiques en matière d'éthique élaborés pour répondre aux problèmes suscités par la corruption et les contributions politiques, et pour promouvoir l'égalité des chances, avoir un impact positif sur l'environnement, et des lieux de travail sains et sûrs. Ce code s'applique à tous les salariés et à toutes les personnes qui travaillent dans l'ensemble des locaux de l'entreprise. De plus, il est attendu des partenaires de l'entreprise qu'ils adoptent des valeurs et des normes similaires.

Autres informations

En 2007, Dow a reçu le prix de l'Initiative Nouvelle liberté du département américain du travail. Ce prix salue les efforts de l'entreprise pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées grâce à ses politiques d'embauche explicitement non discriminatoires, ses actions en faveur d'un lieu de travail inclusif, l'établissement d'un réseau pour sensibiliser les gens aux contributions des personnes handicapées sur le lieu de travail et ailleurs, et le programme de stages pour les étudiants handicapés.

Références

- Le site Internet de Dow : <http://www.dow.com>
- Rapport 2009 de Dow sur les initiatives mondiales (2009 Global Reporting Initiative Report) : http://www.dow.com/commitments/pdf/GRI_71410.pdf

Ernst & Young

Ernst & Young propose des services, en matière d'assurance, de fiscalité, de transactions, et de conseil. Cette organisation, dont le siège est à Londres, au Royaume-Uni, emploie 144 000 personnes dans 700 bureaux situés dans 140 pays d'Afrique, d'Amériques, d'Asie, d'Europe et du Proche Orient. Le chiffre d'affaires mondial d'Ernst & Young s'est élevé en 2009 à 21,4 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

L'engagement d'Ernst & Young en faveur de la diversité s'appuie sur une déclaration générale sur la politique d'égalité des chances, afin que les candidats et les employés ne soient pas traités de manière inéquitable en raison de leur « sexe, état civil, race, origine ethnique et nationale, handicap, religion, orientation sexuelle, âge et appartenance ou non appartenance à un syndicat ».

Ernst & Young a des programmes actifs de recrutement de personnes handicapées et collabore avec un certain nombre d'organisations pour embaucher des candidats ayant toute une gamme d'aptitudes. Par exemple, aux Etats-Unis, Ernst & Young travaille avec des organisations qui aident les étudiants handicapés à débiter leur carrière. L'entreprise a un partenariat avec Career Opportunities for Students with Disabilities (COSD), l'organisation leader pour les prestataires de services pour les handicapés à l'université, afin de repérer les étudiants handicapés qui sont éligibles aux stages chez Ernst & Young. L'entreprise participe également au programme Emerging leaders, du Conseil national des entreprises et du handicap, qui fournit des stages d'été aux étudiants handicapés.

Ernst & Young aménage ses bureaux en fonction des employés handicapés, dans les réunions hors site, et chez ses clients. L'accessibilité fait partie des normes de l'entreprise pour la conception, la construction de nouveaux bureaux ou la modernisation des anciens bureaux, et les nouveaux bâtiments sont contrôlés avant l'emménagement pour veiller à l'application de ces normes. L'entreprise rend également ses communications internes, ses réunions, ses formations, et les outils technologiques accessibles ; et au niveau mondial, Ernst & Young cherche à mettre en place des normes d'accessibilité pour tous les outils basés sur le web que l'entreprise élabore ou achète auprès de ses fournisseurs.

Afin de promouvoir une culture de l'insertion, Ernst & Young facilite la compréhension entre les personnes en proposant du matériel pédagogique sur des sujets comme l'étiquette vis-à-vis du handicap, le langage approprié et les pratiques de travail inclusives. Par exemple, il existe un guide intitulé « Ça ne se dit pas » qui explique le langage approprié quand on a un entretien avec une personne handicapée, ou quand on parle d'une personne handicapée ; « L'étiquette pour les appels à conférence », qui donne des idées pour renforcer l'efficacité des appels à conférence pour tout le monde, et notamment les personnes sourdes ou malentendantes ; et « Est-ce que ça va ? », un

guide qui donne des idées sur la façon de se montrer respectueux des personnes handicapées. L'entreprise propose également des programmes de sensibilisation au handicap.

Chez Ernst & Young, le réseau **AcessAbilities**, qui est le réseau des employés handicapés de l'entreprise aux Amériques, compte environ 300 membres. L'entreprise organise des déjeuners d'apprentissage sur les sujets relatifs au handicap, distribue du matériel pédagogique comprenant des questionnaires sur la sensibilisation au handicap, une série de petits guides sur les principaux sujets relatifs au handicap, ainsi qu'un manuel destiné aux personnes travaillant avec des personnes dont le handicap n'est pas visible, à leurs collègues et à leurs superviseurs. Un réseau de bénévoles, **les champions des aptitudes (Abilities champions)** recherche les moyens d'insérer le contenu pédagogique sur le handicap dans les communications locales, les réunions, les formations et les activités ; ce réseau est le moteur des améliorations dans l'ensemble de l'entreprise dans des domaines comme l'accessibilité aux bâtiments, l'accessibilité des outils et des ressources sur le web, l'accessibilité des communications et la préparation aux situations d'urgence.

Produits et services

Ernst & Young ne proposent pas directement de produits destinés aux personnes handicapées. Cependant, pour élargir ses efforts d'insertion, son site Internet a été élaboré en suivant les directives pour l'accessibilité du contenu du Web du Consortium du World Wide Web, afin que les clients et les personnes handicapées puissent les utiliser complètement.

Afin d'améliorer le service auprès des clients handicapés, Ernst & Young renforce la sensibilisation de ses employés en créant des affiches sur les questions de handicap, y compris les handicaps invisibles, l'accessibilité, et l'importance de la connaissance de l'étiquette vis-à-vis du handicap. Par exemple, une affiche montre la photo d'une personne assise derrière un bureau, qui est un client malentendant. Deux personnes sont en face d'elle, l'une communique en langage des signes avec le client. La question posée est « Etes-vous prêt ? ». Le message indique que si vous ne savez pas si vous devez regarder l'interprète ou le client, vous n'êtes pas prêt à intervenir en toute tranquillité avec les personnes, quelles que soient leurs capacités ou leurs handicaps. L'idée véhiculée par l'affiche est qu'il est bon pour les affaires de « savoir bien se comporter face au handicap ».

Responsabilité sociale de l'entreprise

Ernst & Young ne publie pas de rapport RSE; cependant, l'entreprise consacre une page de son site Internet à la description de ses initiatives en matière de responsabilité sociale dans quatre domaines: l'engagement auprès de la communauté, l'éducation, l'esprit d'entreprise, et l'environnement.

Plusieurs des activités d'Ernst & Young en matière de responsabilité sociale contribuent à améliorer la vie des personnes handicapées. Aux Etats-Unis, par exemple, Ernst & Young est membre fondateur d'Entrepreneurhip Bootcamp pour les anciens combattants handicapés, qui a été mis en

place par la Whitman School of Management à l'université de Syracuse. Ce Bootcamp propose une formation en esprit d'entreprise et en gestion de PME à des anciens combattants handicapés et les aide à développer les compétences leur permettant de créer une petite entreprise et la développer. En 2010, le programme a été étendu aux membres des familles des anciens combattants. Le Bootcamp sur l'esprit d'entreprise destiné aux familles des anciens combattants utilise le même modèle que le programme précédent, et enseigne aux familles des combattants qui ont été tués ou sont devenus handicapés en Afghanistan ou en Iraq les éléments essentiels pour créer une petite entreprise et la gérer. Ernst & Young offre un financement, un soutien pédagogique, et des instructeurs pour aider les participants à ces deux programmes.

Aux Etats-Unis également, Ernst & Young participe à la Journée du tutorat sur le handicap de l'association américaine des personnes handicapées (AAPD), en accueillant des étudiants des écoles supérieures et des universités pour leur faire suivre des employés pendant une journée et en savoir plus sur les carrières dans les services de comptabilité et les services aux entreprises. En 2010, l'entreprise a également organisé un petit déjeuner d'information et de tutorat dans ses bureaux de New York et en 2009, la contribution de l'entreprise a été reconnue par le Bureau des services aux handicapés de la Mairie de New York.

Autres informations

Ernst & Young a reçu un certain nombre de prix pour avoir créé un environnement inclusif pour les personnes handicapées. En 2008, l'entreprise a reçu le prix de l'initiative Nouvelle liberté (New Freedom Initiative) du département américain du travail, qui est décerné aux entreprises, aux organisations sans but lucratif et aux PME en récompense de leurs efforts pour améliorer l'emploi des personnes handicapées et leur cadre de travail.

En 2009, Ernst & Young a été classé par le magazine DiversityInc deuxième dans la liste des 10 meilleures entreprises pour les personnes handicapées, pour le recrutement, le maintien dans l'emploi et la promotion des employés handicapés et pour ses groupes de ressources pour les employés.

Cette année-là également, l'entreprise a été nommée Employeur de l'année par le magazine Careers & DisABLED, dans lequel elle a été classée parmi les 10 meilleures entreprises dans la liste des 50 meilleurs employeurs pour les personnes handicapées pendant trois années consécutives.

Références

- Le site Internet d' Ernst & Young : www.ey.com

Fast Retailing

Fast Retailing est un distributeur mondial de prêt-à-porter. Son siège est à Yamaguchi au Japon ; l'entreprise vend des vêtements de loisirs pour les hommes et les femmes. En 2010, Fast Retailing avait 809 magasins au Japon, et 135 sur les marchés internationaux sous sa marque la plus connue, UNIQLO. Fast Retailing gère également 1 273 boutiques supplémentaires sous des marques comme le Comptoir des Cotonniers, Princesse Tam-Tam, Theory et Cabin. Fast Retailing est très présent en Chine, en France, à Hong Kong, en République de Corée, Russie, à Singapour, aux Royaume-Uni, et aux Etats-Unis, et va ouvrir son premier magasin en Malaisie au dernier trimestre 2010. En 2009, Fast Retailing avait 11 037 employés dans le monde et un chiffre d'affaires annuel de 7 356 millions de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien de l'emploi

L'objectif de Fast Retailing est d'être une entreprise où chacun est traité avec respect et dignité. La déclaration de l'entreprise en matière d'égalité des chances prévoit un environnement de travail inclusif et sans discrimination fondée sur la « nationalité, l'origine ethnique, le sexe, l'âge, l'état civil, le handicap ou les croyances religieuses ».

Jusqu'au début de l'année 2001, Fast Retailing se contentait de respecter les exigences minimales d'embauche des personnes handicapées et le système de quota fixé par le droit du travail japonais. Cependant, l'entreprise a commencé à recevoir des rapports du magasin d'UNIQLO Okinawa décrivant des améliorations significatives du travail d'équipe et du service aux clients après l'embauche de personnes handicapées. Le président d'UNIQLO de l'époque a pris note de cette situation et a décidé d'augmenter le nombre d'employés handicapés, en embauchant au moins un handicapé par magasin. Pour cette raison, le nombre d'employés handicapés a régulièrement augmenté au fil des années, passant de 1,27 pour cent du personnel en 2001 à 8,04 pour cent en 2009. Quatre-vingt dix pour cent des boutiques UNIQLO au Japon ont au moins un travailleur handicapé. Ce nombre dépasse le quota légal de 1,8 pour cent de salariés handicapés ainsi que la moyenne de 1,59 pour cent des entreprises du secteur privé au Japon. D'après une enquête du ministère japonais de la santé, du travail et du bien-être en 2009, UNIQLO a été classé premier pour la troisième année consécutive pour le pourcentage de travailleurs handicapés par rapport au total du personnel.

UNIQLO engage des personnes avec une vaste gamme de handicaps, et annonce publiquement sur ses sites Internet les types de handicap présents chez ses employés. En 2009, parmi ses 763 travailleurs handicapés, 32,7 pour cent présentaient des handicaps intellectuels légers, 28,9 pour cent des handicaps intellectuels sévères, 14,7 pour cent avaient des handicaps physiques sévères, 12,8 pour cent des handicaps physiques légers, et 10,9 pour cent avaient un handicap psychiatrique.

Au Japon, UNIQLO travaille en partenariat avec plusieurs centres de soutien social et de réadaptation professionnelle pour les personnes handicapées afin de recruter les demandeurs

d'emploi handicapés dans l'ensemble du pays. Le personnel de ces centres travaille avec des personnes handicapées et les sélectionne pour les faire correspondre aux emplois d'UNIQLO en fonction des aptitudes des personnes, de leurs intérêts et des obligations de l'emploi.

Une fois entré dans l'entreprise, un travailleur handicapé fait équipe avec un coach pendant deux ou trois mois. Le coach aide le nouvel employé à s'intégrer dans son emploi en le formant aux tâches spécifiques à l'emploi, et lui donnant une formation en matière de mobilité, et propose les autres services de soutien nécessaires. Les personnes handicapées travaillent comme caissiers ; assistants dans les réserves qui aident à trier les marchandises qui arrivent; employés du magasin qui classent et présentent la marchandise et nettoient le magasin.

Produits et services

En tant que distributeur de prêt-à-porter, Fast Retailing ne fabrique pas de produits pour les personnes handicapées. Cependant, l'entreprise s'efforce de créer un environnement sans obstacle dans lequel les clients handicapés peuvent profiter de leur expérience de shopping. Par exemple, tous les magasins UNIQLO affichent un symbole indiquant aux clients avec des chiens guide qu'ils sont les bienvenus et que les employés du magasin sont prêts à leur porter assistance.

Afin de mieux servir les seniors et les clients physiquement handicapés, 40 pour cent des magasins UNIQLO sont équipés de rampes, de toilettes accessibles, de couloirs larges et d'autres éléments d'accessibilité. En outre, lorsqu'un client handicapé se rend dans un magasin UNIQLO, il reçoit un numéro de téléphone pour pouvoir contacter le magasin à l'avance lors sa prochaine visite. Le personnel organisera les produits qu'il souhaite ou répondra aux autres besoins de ce client handicapé.

A l'avenir, UNIQLO prévoit d'amplifier ses efforts en matière d'accessibilité en intégrant la conception sans obstacle dans la disposition du magasin, en ouvrant des magasins dans des endroits facilement accessibles, et en rendant tous les magasins UNIQLO agréables pour les personnes handicapées.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le rapport annuel de Fast Retailing en matière de responsabilité sociale décrit les activités de l'entreprise selon cinq thèmes principaux : les clients, les partenaires, les employés, l'environnement et la communauté. Le rapport consacre aussi une section à la description de la contribution de l'entreprise à l'emploi des handicapés. Cette section fait parler les employés handicapés de Fast Retailing grâce à des essais personnels qui décrivent comment leur travail a changé leur vie.

Fast Retailing a participé à un certain nombre d'activités dans les communautés qui soutiennent les personnes handicapées. En 2002 par exemple, UNIQLO Royaume-Uni a fait équipe avec Scope, une grande organisation caritative pour les personnes handicapées, qui aide les enfants et les adultes

atteints d'une infirmité motrice cérébrale au Royaume-Uni, afin de lancer une campagne de marketing liée à cette cause, et de faire connaître l'organisation caritative. Pour la première campagne, UNIQLO s'est engagée à verser 1 Livre Sterling (2 dollars des Etats-Unis) pour chaque client qui se rendrait à son nouveau magasin pour le week-end d'ouverture, et pour la deuxième initiative, les clients d'UNIQLO ont été encouragés à donner leurs vieux vêtements aux bureaux locaux de Scope.

Depuis 2002, UNIQLO est le partenaire officiel de Special Olympics Nippon, qui encourage les activités sportives pour les personnes présentant un handicap intellectuel. Durant les jeux paralympiques, l'entreprise donne des uniformes aux bénévoles, au personnel et aux athlètes. En outre, UNIQLO apporte un soutien financier aux jeux paralympiques en produisant et en vendant des T-shirts en faveur de l'esprit de l'événement. Tous les bénéfices sont donnés aux jeux paralympiques et à leurs activités.

Autres informations

En 2007, UNIQLO a reçu du premier ministre japonais la récompense de l'Initiative « Challenge Again », en reconnaissance de sa contribution à l'embauche de personnes handicapées, et le pourcentage élevé de travailleurs handicapés au sein de son personnel. Cette récompense est accordée aux personnes et aux organisations qui ont contribué de façon remarquable au retour à l'emploi des femmes ayant des enfants et à l'emploi des personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Fast Retailing : <http://www.fastretailing.com>
- Le rapport 2010 relatif à la responsabilité sociale de Fast Retailing : http://www.fastretailing.com/eng/csr/report/pdf/csr2010_e.pdf
- Knol : A Unit of Knowledge : <http://knol.google.com/k/uniqlo-managemant-performance#>

Grundfos

Grundfos est un des plus grands fabricants au monde de pompes à eau. L'entreprise, dont le siège est à Bjerringbro au Danemark, produit chaque année plus de 16 millions de pompes, dont des pompes à circulateur, des pompes centrifuges, des pompes solaires, des pompes à amorçage automatique et des pompes submersibles. Ses pompes à circulateur sont utilisées dans les systèmes de ventilation, de chauffage et d'air conditionné. Ses pompes industrielles sont utilisées dans les installations de production et pour l'entretien des usines. Grundfos fabrique aussi des pompes pour l'irrigation, les serres, et les installations de distribution d'eau privées, municipales ou industrielles. L'entreprise emploie plus de 16 000 personnes dans 45 pays dans le monde. En 2009, le chiffre d'affaires de Grundfos était de 3,1 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

La déclaration relative à la **politique des ressources humaines** de Grundfos stipule que tous les employés sont traités de façon égale indépendamment de leur « sexe, race, et religion pour garantir l'égalité des chances devant l'emploi, les conditions d'emploi, l'éducation et la promotion ». Même si les personnes handicapées ne sont pas spécifiquement mentionnées dans cette déclaration, cette dernière mentionne que Grundfos s'engage à faire preuve « d'un respect profond des différences entre chaque employé », et à « employer des personnes dont les capacités de travail sont réduites pour des raisons physiques, mentales ou sociales, avec des conditions de travail souples ». En réalité, le **Code de bonne conduite des fournisseurs de Grundfos** prévoit que les fournisseurs doivent respecter le droit des travailleurs de fonder un syndicat et de s'y affilier et de négocier collectivement. La politique de l'entreprise vis-à-vis de ses fournisseurs consiste à leur interdire toute forme de discrimination, et les obliger à protéger les droits des personnes handicapées.

Depuis 1968, Grundfos favorise un lieu de travail inclusif en employant des personnes handicapées et son objectif constant est qu'au moins 3 pour cent de son personnel soit formé de personnes handicapées. Grundfos a également mis en place ce que l'entreprise appelle les ateliers flexibles sur six sites, en Chine, au Danemark, et en Hongrie, pour prendre en compte les personnes handicapées et d'autres groupes socialement défavorisés. Les conditions de travail dans ces ateliers sont très proches de celles des installations de production normales, mais les critères d'emploi sont adaptés aux capacités de travail de chacun des employés. Les travailleurs de ces sites font des opérations d'assemblage manuel, par exemple, la production de petites pièces de rechange et le recyclage de matériaux provenant de pompes, d'ordinateurs et de biens d'équipements. Les salaires sont partiellement subventionnés par les autorités locales. En 2008, Grundfos Danemark employait 115 personnes dans ses ateliers flexibles.

Outre les travailleurs des ateliers flexibles, les employés handicapés physiquement, mentalement ou intellectuellement occupent une large gamme de postes dans l'entreprise, depuis la production à la recherche en passant par l'administration. L'entreprise a pour objectif d'autoriser le plus grand

nombre possible d'employés à rester dans leur emploi si leur capacité de travail est réduite en raison d'un handicap, d'une maladie ou pour d'autres motifs.

Grundfos propose une série d'aménagements pour les employés handicapés en fonction de leurs besoins individuels. Il y a par exemple des temps de repos supplémentaires, des sièges adaptés, des bureaux réglables et des équipements adaptés. L'entreprise prévoit également l'accès facile aux sites de travail, en fournissant des rampes pour les chaises roulantes.

Tous les dirigeants de l'entreprise suivent une formation sur les valeurs de l'entreprise en matière de diversité, qui inclut des discussions avec des personnes handicapées. Dans les ateliers flexibles, les superviseurs sont formés pour aider les employés handicapés.

Produits et services

En tant que fabricant de pompes à eau, Grundfos ne propose pas de produits directement aux personnes handicapées. Cependant, ses produits pour résoudre les problèmes d'eau dans les foyers ont été conçus pour tout le monde, y compris les personnes handicapées. Le produit Sololift+, par exemple, une station de relevage qui pompe l'eau ou les eaux usées du bas vers le haut des baignoires, douches, machines à laver, ou d'autres sources d'eaux usées domestiques, mentionnent que cet équipement peut être utilisé dans les salles de bains spécialement conçues pour les personnes handicapées.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Grundfos publie un **rapport annuel de développement durable**, où l'on peut lire que l'entreprise va exercer ses activités « de façon à respecter ou dépasser les attentes en matière d'éthique, de respect de la loi, et du public que la société est en droit d'avoir à propos de l'entreprise ».

L'entreprise tend vers le développement durable au niveau environnemental, et s'engage à participer activement aux activités des communautés locales dans lesquelles elle exerce ses activités. Par exemple, chez Grundfos Singapour, les employés et leurs familles font du bénévolat pour Mindsville @Napiri, une maison d'accueil pour les personnes handicapées qui répond aux nécessités de base des personnes handicapées. Chez Grundfos Royaume-Uni, l'entreprise apporte une contribution financière au Portland College, un établissement d'enseignement supérieur national qui accueille des personnes handicapées physiquement ou qui ont des problèmes d'apprentissage.

En 2008, Grundfos a publié un guide **«Get a grip on practice» (Passer à la pratique)** qui propose aux entreprises, aux décideurs politiques, et aux autorités locales des conseils pratiques sur la façon de promouvoir l'intégration de personnes handicapées et d'autres groupes socialement défavorisés au sein du personnel.

Autres informations

L'action de Grundfos en matière de responsabilité sociale a été reconnue, et l'entreprise a reçu des prix et des récompenses. En 2006 par exemple, Grundfos Danemark a obtenu le prix de la Fondation européenne pour le management par la qualité (EFQM) pour ses efforts pour employer des personnes handicapées et pour ses activités durables. La fondation européenne pour le management par la qualité (EFQM) est une fondation à but non lucratif dont le siège est à Bruxelles, qui cherche à promouvoir l'excellence dans les entreprises, et qui donne des récompenses aux entreprises dans de nombreux domaines d'activités, y compris la responsabilité sociale.

Références

- Le site Internet de Grundfos : <http://grundfos.com>
- Rapport 2009 de Grundfos sur le développement durable : [http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability_report_09/\\$file/Sustainability%20report%202009.pdf](http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability_report_09/$file/Sustainability%20report%202009.pdf)

Honda Motor

Honda Motor Co., Ltd. (Honda), dont le siège est à Tokyo, au Japon, est le plus grand fabricant mondial de motos et un important constructeur automobile. Honda exerce ses activités dans quatre domaines : les motos, les véhicules automobiles, les services financiers et les produits motorisés, comme les générateurs et les moteurs. Le groupe Honda a au total 67 sites de production situés en Argentine, au Brésil, Canada, Chine, Inde, Italie, Japon, Mexique, Thaïlande, Turquie, Royaume-Uni, Etats-Unis, et Vietnam. En 2010, Honda employait 177 000 personnes et avait 390 filiales dans 44 pays du monde. Son chiffre d'affaires pour 2010 était de 92,2 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

Les **principes de l'entreprise Honda** décrivent les principales valeurs du groupe qui sont partagées par toutes les compagnies Honda. Ces principes comprennent une politique de non-discrimination déclarant que Honda ne fait pas de discrimination en fonction du « lieu de naissance, de la nationalité, des croyances, de la religion, du sexe, de la race, de l'origine ethnique, de l'âge, du handicap physique ou mental, de l'état de santé légalement protégé, des activités de loisirs, de l'éducation, ou du statut dans la société ».

Avec le temps, Honda a donné des emplois à des personnes handicapées, notamment grâce à ses filiales, comme Honda Sun, Honda Sun R&D et Kibounasato Honda. Honda Sun, un fabricant de motos, d'automobiles et de composants pour les produits motorisés, a été fondé en tant que filiale spéciale de Honda en 1981 pour étendre les opportunités d'emploi aux personnes handicapées et promouvoir leur indépendance sociale. La filiale a été construite après que le fondateur de Honda, Soichiro Honda, ait vu l'exemple réussi de personnes handicapées au travail durant sa visite à Japan Sun Industries, une entreprise sociale proposant des emplois aux personnes handicapées.

Honda Sun est devenu la première des nombreuses filiales Honda à employer de façon volontariste des travailleurs handicapés. En 1985, Kibounosato Honda a été établi en tant qu'investissement conjoint de la préfecture de Kumamoto et de la ville de Matsubase (maintenant appelée Uki City), pour devenir la première usine du troisième secteur de l'industrie automobile à employer des personnes ayant un handicap sévère (une usine du troisième secteur signifie qu'il s'agit d'un partenariat et d'un investissement entre secteur public et secteur privé). En 1992, l'ouverture de Honda R&D Sun, une filiale qui produit et vend des pièces de moteurs, de l'équipement de transport et des machines agricoles en utilisant une conceptions assistée par ordinateur, a permis d'offrir de nouvelles opportunités d'emploi à des travailleurs sévèrement handicapés.

En 2008, Honda Sun a fêté la réalisation de sa nouvelle usine à Hijimachi, dans la préfecture d'Oita. L'usine a été construite en tenant compte des besoins de chacun des travailleurs handicapés. Cela a été réalisé en demandant aux employés handicapés ce que représentait un environnement sans obstacle. Leurs réponses ont été prises en compte dans la phase de conception de l'usine, qui rend l'installation accessible à la fois aux travailleurs handicapés et aux autres travailleurs. En 2009, 2,07

pour cent, soit 986 personnes travaillant pour Honda étaient handicapés. La pratique d'embauche de Honda dépasse le quota légal de 1,8 pour cent au Japon.

Produits et services

Depuis 1975, Honda produit des véhicules équipés de dispositifs adaptatifs permettant aux personnes handicapées de retrouver le contrôle de leur mobilité et de leur transport. En 1976, a été introduit le système Techmatic de Honda, pour faciliter la conduite aux personnes handicapées. Ce système est équipé d'un dispositif supplémentaire de conduite manuelle, une pédale d'accélérateur située à gauche pour les personnes qui ont un handicap au pied droit, et un bouton de direction pour conduire avec une seule main. L'adaptabilité du système permet aux usagers de modifier les équipements en fonction de leur besoins.

En 1981, la Honda Franz a été réalisée pour permettre aux gens ayant des déficiences aux bras et aux jambes de conduire avec un mécanisme activé par un pied. La loi japonaise de l'époque n'autorisait pas les personnes ayant un handicap dans les membres supérieurs à conduire. Honda, avec d'autres constructeurs automobiles, a lancé une campagne dans l'ensemble de l'industrie pour faire amender la loi. La loi sur le trafic routier a été amendée en 1981 à la suite de cette action.

Actuellement, Honda propose une série de véhicules équipés de dispositifs aidant les personnes handicapées physiquement à monter et à descendre du véhicule plus facilement, en fournissant une rampe d'accès moins raide aux chaises roulantes et plus de place et de hauteur à l'intérieur. En outre, Honda a mis sur le marché le Monpal, un véhicule à quatre roues ne nécessitant pas de permis de conduire, qui permet aux personnes qui ont du mal à marcher d'élargir leur zone d'activités.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le **rapport annuel en matière de responsabilité sociale** de Honda décrit le programme et les activités dans les quatre principaux domaines de la responsabilité sociale : la qualité et la sécurité, l'environnement, la société et la gestion. La section relative à la société présente les différents programmes qui ont été réalisés avec les clients, les fournisseurs, les actionnaires et les associés. En 2009, une des principales initiatives impliquant les associés de Honda portait sur la culture de la diversité sur le lieu de travail.

Outre le rapport RSE, Honda publie un rapport annuel de philanthropie, qui souligne les principaux éléments de l'approche de l'entreprise et ses grandes initiatives dans le domaine philanthropique. Les efforts se concentrent dans les activités d'éducation, d'environnement, la sécurité routière, et l'implication dans les communautés, qui inclut le soutien aux personnes handicapées. Au niveau mondial, Honda parraine les initiatives de plusieurs organisations travaillant avec des handicapés.

Au Japon par exemple, Honda a été l'une des entreprises qui ont parrainé le marathon international en chaise roulante d'Oita. Ce marathon est l'une des plus grandes courses internationales pour les personnes en chaise roulante.

En Corée, les associés de Honda ont organisé **Orchestra**, un club philanthropique visant à sensibiliser au handicap. L'une de ses réalisations a été la collecte de contributions en nature auprès des associés et la collecte de fonds par le biais de diverses activités au profit de Mindulre, une maison pour enfants ayant un handicap intellectuel ou physique.

En Australie, l'entreprise a établi la **Fondation Honda**, pour apporter une aide financière à des organisations qui aident les personnes handicapées et défavorisées, ainsi que ceux qui sont atteints de maladies de longue durée menaçant leur vie. La Fondation se finance avec les donations volontaires du réseau de revendeurs Honda de l'ensemble du pays. L'une de ses activités spécifiques pour l'éducation de personnes malentendantes dans les Nouvelles Galles du Sud, porte sur les dispositifs qu'ils peuvent utiliser pour regarder la télévision.

Autres informations

Un certain nombre de travailleurs handicapés de l'usine japonaise Kibounasato de Honda ont reçu une distinction du ministère japonais de la santé, du travail et des affaires sociales pour leur travail remarquable depuis des années.

Références

- Le site Internet de Honda : <http://world.honda.com>
- Le rapport RSE 2009 de Honda : http://world.honda.com/CSR/pdf/2009/e_csr09_all.pdf
- Les initiatives philanthropiques mondiales de Honda en 2009 : <http://world.honda.com/community/report/doc/Honda-Philanthropy-2009.pdf>

IBM

La société International Business Machines (IBM) est une multinationale de l'informatique et des services de conseils dont le siège est situé à Armonk, dans l'état de New York, aux Etats-Unis. Elle exerce ses activités dans cinq domaines : les services mondiaux en matière de technologie, les services mondiaux aux entreprises, le groupe Systèmes et technologies, les logiciels, et le financement mondial ; il s'agit de la plus grande entreprise mondiale d'informatique et d'intégration de systèmes. Après avoir vendu sa division PC à Lenovo en 2005, IBM a concentré ses activités sur la fourniture d'infrastructures, de services d'hébergement et de conseils. L'entreprise emploie plus de 399 400 personnes dans le monde et ses clients sont répartis dans 170 pays. En 2009, le chiffre d'affaires d'IBM était de 95,8 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

Dans la déclaration de non-discrimination d'IBM figure une référence au handicap dans le cadre d'un certain nombre de politiques de l'entreprise, comme sa politique de diversité du personnel, sa politique mondiale en matière de normes d'emploi, sa politique de relations avec une diversité d'entreprises, et ses principes de conduite avec ses fournisseurs. Par exemple, selon les normes mondiales d'emploi d'IBM, « IBM ne fera aucune discrimination à l'embauche, la promotion, la rémunération des employés et les pratiques d'emploi en fonction de la race, la couleur, la religion, l'âge, la nationalité, l'origine ethnique ou sociale, l'orientation sexuelle, le sexe, l'identité ou l'expression sexuelle, l'état civil, la grossesse, l'affiliation politique, le handicap ou le statut d'ancien combattant ». En outre, dans le cadre de sa politique de diversité du personnel, IBM souligne que l'entreprise apportera les aménagements nécessaires au lieu de travail pour veiller à l'efficacité et aux performances dans le travail des personnes handicapées qualifiées.

Afin de mettre en œuvre cette politique, IBM a mis en place un fonds central d'aménagement raisonnable pour couvrir les dépenses pour les équipements qui ne font pas partie du poste de travail standard, ou pour payer d'autres aménagements comme le transport et les services d'interprétation. De ce fait, les dirigeants d'IBM sont en mesure d'embaucher des employés en fonction de leur mérite et de leurs compétences sans être arrêtés par l'imputation des coûts d'aménagement sur le budget de leur service.

Les efforts d'IBM pour promouvoir la diversité de son personnel et l'égalité des chances remontent à 1899, lorsque l'entreprise a embauché son premier travailleur noir ainsi que trois femmes, bien avant que n'existe la législation sur la non-discrimination. En 1914, IBM a engagé son premier travailleur handicapé et peu après, l'entreprise a commencé à recruter des anciens combattants handicapés de la première guerre mondiale. Depuis lors, IBM a introduit de nombreux programmes pour créer un personnel inclusif. Par exemple, IBM a mis en place en 1943 un centre de formation à New York pour 600 personnes handicapées ; et en 1972, IBM a lancé la **formation de programmeurs pour ordinateurs pour les personnes handicapées**, en collaboration avec le

gouvernement américain et des organisations non gouvernementales afin de former et de placer des personnes souffrant de handicaps physiques sévères au niveau de programmeurs d'ordinateurs.

Aux Etats-Unis, le **projet Able** d'IBM cherche à renforcer la représentation des employés handicapés. Grâce à ses relations avec divers organismes de formation et de placement, IBM procède au recrutement volontariste de demandeurs d'emplois handicapés. Une fois qu'ils sont embauchés, IBM a mis en place un réseau de champions pour les employés handicapés. Grâce au projet Able, IBM propose également des opportunités de stage aux étudiants handicapés non diplômés ou diplômés qui font des études scientifiques, en informatique, en technologie, ingénierie, ou en mathématiques par le biais de son partenariat avec **l'association américaine pour l'avancement de la science (American association for the advancement of science AAAS)** et avec Entry Point !. Les stagiaires sont confiés à des tuteurs expérimentés chez IBM et on leur propose des technologies d'assistance pour leur faciliter le travail.

Les bureaux d'IBM dans le monde ont cherché volontairement à augmenter le nombre d'employés handicapés par le biais de divers programmes. IBM Australie par exemple, a développé des partenariats étroits avec l'agence nationale de recrutement des handicapés, Disability WORKS Australia, et le réseau d'employeurs australiens sur le handicap afin de repérer et d'employer les personnes handicapées qualifiées. Chez IBM Canada, le **réseau People Enablement Network Group** (le réseau de mise en situation de capacité) destiné aux personnes handicapées propose un tutorat et du coaching, et apporte aux personnes handicapées un soutien au développement des compétences professionnelles.

Afin de veiller à ce qu'IBM réussisse à recruter et à maintenir ses employés handicapés dans leur emploi, une formation de sensibilisation au handicap est donnée aux spécialistes du recrutement, aux dirigeants et aux employés chez IBM.

Le **programme de diversification de la chaîne d'approvisionnement** d'IBM a pour objectif de garantir l'accès au processus d'achat de l'entreprise aux groupes qui ont été traditionnellement exclus du système économique traditionnel, s'ils ont un produit ou un service qui ajoute de la valeur à la chaîne d'approvisionnement. En conséquence, IBM a travaillé avec des entreprises appartenant à des groupes divers, et parmi eux à des handicapés.

Produits et services

Avec le temps, IBM est également intervenu sur les aspects relatifs au handicap lors de l'élaboration des produits ou la prestation de services en repérant les technologies qui peuvent apporter des solutions aux personnes handicapées. En 1975, IBM a développé l'imprimante model 1403 en braille; en 1980, l'entreprise a lancé une machine à écrire parlante pour les personnes aveugles; et en 1981, elle a inventé un terminal parlant. **L'équipe de haut niveau de la diversité pour les personnes handicapées (Executive Diversity Task Force for People with Disabilities)** a été lancée en 1995, pour donner une impulsion à l'élaboration de technologies d'assistance tout en aidant les clients et les partenaires à utiliser des technologies et des produits accessibles. L'entreprise pense que l'idée de

fabriquer des produits accessibles a créé des opportunités sans égales sur le marché et que c'est une manière de se différencier de ses concurrents.

En 1999, le Conseil d'administration d'IBM a élaboré une norme pour l'accessibilité des produits en adoptant l'instruction 162, qui impose une évaluation de l'accessibilité pour tous les nouveaux produits. En conséquence, IBM fait attention aux considérations d'accessibilité dès la phase initiale de l'élaboration d'un produit, et mène ensuite des évaluations d'accessibilité à des stades essentiels du développement. L'instruction 162 ne s'applique pas seulement à tous les produits IBM, mais aussi à ceux qui sont fabriqués par ses filiales. L'accessibilité est un critère essentiel utilisé par IBM pour sélectionner ses fournisseurs, et elle est considérée comme une obligation quand l'entreprise achète des composants chez des tiers.

Outre la fabrication de produits accessibles, IBM propose des services de consultants pour les entreprises qui cherchent à rendre leurs produits et leurs services accessibles. Les **services accessibilité d'IBM (IBM Accessibility Services)** permettent aux clients de l'entreprise de prendre conscience des avantages de la prise en compte de la problématique de l'accessibilité. Ces services sont également un moteur pour intégrer l'accessibilité dans les processus de développement des produits et pour concevoir des technologies qui contribuent à supprimer les barrières et à étendre les capacités des usagers handicapés.

En l'an 2000, IBM a instauré le **Centre IBM des capacités humaines et de l'accessibilité (IBM Human Ability and Accessibility Center)** dans le cadre de cet effort de recherche. La mission du centre est de rendre l'informatique et les informations sous d'autres formats facilement accessibles aux personnes qui ont des handicaps visuels, cognitifs, ou moteurs en faisant de la recherche appliquée et en introduisant des solutions par le biais de logiciels. Le centre est actif dans sept bureaux dans le monde : en Australie, au Brésil, en Chine, Europe, Inde, au Japon et aux Etats-Unis.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le **rapport annuel d'IBM en matière de responsabilité sociale** porte sur les priorités de l'entreprise et les principales activités relatives à l'entreprise citoyenne en les divisant en six grands chapitres : les employés, les communautés, l'environnement, la responsabilité de la chaîne d'approvisionnement, la gouvernance et les politiques publiques. Le rapport le plus récent, celui de 2008, montre les efforts de l'entreprise pour améliorer les conditions de travail de ses employés handicapés grâce à la **connexion accessible sur le lieu de travail (Accessible Workplace Connection)**, une application internet qui rationalise le processus de demandes d'aménagement pour des éléments comme des lecteurs audio des écrans d'ordinateur, et le sous-titrage instantané des téléconférences.

On trouve dans le programme de responsabilité sociale d'IBM la promotion de politiques destinées à répondre aux défis de la société en travaillant étroitement avec les gouvernements, les régulateurs, et les organismes de normalisation aux niveaux local et mondial. La compagnie est active dans de nombreuses organisations de normalisation dans le monde pour l'établissement des normes d'accessibilité. IBM a, par exemple, été vice-président du comité qui a contribué à l'élaboration du

règlement de la section 508 (Electronique et technologie de l'information) portant amendements de la loi sur la réadaptation de 1998. La loi n'impose pas seulement à toutes les agences fédérales américaines de rendre leur technologie de l'information accessible à leurs employés et clients handicapés, elle donne également aux employés fédéraux et au public le droit de poursuivre en justice l'agence gouvernementale qui ne fournirait pas un accès comparable à l'information et aux données à la population en général. IBM a également été membre fondateur et sponsor de l'Initiative d'accessibilité du Web (WAI) du Consortium World Wide Web (W3C) et continue de jouer un rôle essentiel dans le comité directeur de l'Initiative d'accessibilité du Web, et dans les groupes de travail sur les directives relatives au contenu du Web, aux outils de création de contenu et à l'accessibilité des utilisateurs. En outre, IBM plaide en faveur de normes d'accessibilité ouvertes et cohérentes dans le cadre de son appartenance au consortium W3C et aux autres groupes industrie et normalisation, car l'entreprise participe à plus de 20 groupes internationaux ou américains.

Le programme de donations au profit d'activités dans l'éducation, la formation du personnel, les arts et la culture, les communautés dans le besoin, et l'environnement représente une partie importante des activités citoyennes d'IBM. Parmi ses nombreux programmes, le programme **AccessibilityWorks** donne des logiciels et des applications IBM à des organisations à but non lucratif et à des écoles éligibles dans le monde, afin de promouvoir l'accès au Web pour les seniors, les personnes handicapées, et les étudiants qui ont des besoins spécifiques en matière d'éducation. Ces donations ont été attribuées à environ 200 organisations dans 28 pays.

Autres informations

Au cours des dix dernières années, la contribution d'IBM à l'assistance aux personnes handicapées a été reconnue dans les domaines du recrutement, des politiques et du développement de produits.

En ce qui concerne les bonnes pratiques de recrutement, IBM a reçu le prix New Freedom Initiative aux Etats-Unis en 2003, le prix des personnes handicapées décerné par la Mairie d'Austin en 2006, le prix de l'employeur de l'année accordé par le Premier Ministre australien en 1998 et 2002, le prix du grand employeur de l'année attribué par la commission de l'emploi des personnes handicapées du Président des Etats-Unis en 1998, et bien d'autres récompenses. En matière de création de politique, IBM s'est vu décerné en 2007 le prix Eagle de la loi sur les américains handicapés (ADA), en reconnaissance du rôle de chef de file de l'entreprise dans la création de politiques d'accès aux technologies, comme le consortium W3C et l'Initiative d'accessibilité au Web (WAI). IBM Inde a reçu le prix Shell Helen Keller du Centre national de promotion de l'emploi des personnes handicapées en 2006, en reconnaissance de ses politiques et de ses pratiques de soutien à l'égalité des droits à l'emploi des personnes handicapées. Enfin, pour le développement de produits, IBM s'est vu attribué en 2004 le prix de l'Accès de la Fondation américaine pour les aveugles pour sa promotion de l'accessibilité dans l'ensemble de l'entreprise, dans ses produits et dans ses services et en 2006 le prix du Plaidoyer de la Mairie de New York pour la même raison.

Références

- Le site Internet d'IBM : <http://www.ibm.com> et le site français : <http://www.ibm.com/fr>
- Le Centre capacités humaines et accessibilité d'IBM (Human ability and accessibility): <http://ibm.com/able>
- Rapport 2008 de la responsabilité sociale d'IBM : http://www.ibm.com/ibm/responsibility/ibm_crr_downloads/pdf/2008_IBMCRR_FullReport.pdf
- Communiqué de presse en français sur le rapport 2008 de responsabilité sociale d'IBM : <http://www-03.ibm.com/press/fr/fr/pressrelease/28851.wss>

Kyobo Life Insurance

Kyobo Life Insurance, dont le siège est situé à Gyeonggi-do en République de Corée (près de Séoul), est la plus grande compagnie d'assurance vie de ce pays, et propose ses assurances vie ainsi que des produits de gestion du patrimoine à plus de 10 millions d'assurés. On trouve parmi ses produits d'assurance l'assurance vie traditionnelle, l'assurance maladie et invalidité, et les produits de pension et de retraite pour les personnes et les entreprises. Elle propose également des prêts personnels ou des prêts immobiliers. En 2008, cette compagnie employait 4 128 employés à temps plein et son chiffre d'affaires annuel était d'environ 12 750 millions de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

Dans le cadre de sa politique d'embauche, Kyobo n'a pas fait de déclaration de non-discrimination ni d'égalité des chances. Cependant, lorsqu'elle prend des décisions d'embauche, l'entreprise cherche à trouver les candidats les mieux qualifiés en raison de leurs aptitudes et ne fait pas de discrimination en raison du handicap ni d'autres caractéristiques. En outre, la vision d'entreprise de Kyobo, qui implique d'aider les gens confrontés à une épreuve pour éviter le découragement ou le désespoir, se traduit dans ses pratiques de recrutement. Cette vision influence la direction afin d'intégrer des personnes handicapées et d'autres groupes confrontés à des obstacles à l'emploi au sein du personnel de Kyobo.

C'est dans ce sens que Kyobo a établi en 2003 un partenariat avec l'agence coréenne pour l'emploi des personnes handicapées (KEAD ou auparavant KEPAD, l'agence coréenne de promotion de l'emploi pour les personnes handicapées), une organisation gouvernementale qui propose des formations et collabore avec les communautés locales afin de renforcer leurs services de placement destinés aux personnes handicapées. En conséquence, Kyobo a recruté et continue d'engager des personnes handicapées pour le centre d'appel de l'entreprise et le travail lié aux technologies de l'information grâce à ce partenariat. Le centre d'appel de Kyobo a été considéré comme le placement initial idéal pour ses activités de partenariat avec la KEAD en raison de son importance pour l'entreprise. Le centre d'appel est aussi important que les 20 000 planificateurs financiers de l'entreprise pour générer des ventes.

Initialement, dix femmes handicapées, dont quatre présentant des handicaps sévères, ont été embauchées en 2003 en tant qu'opératrices du centre d'appel, et 20 autres femmes handicapées ont été ensuite engagées la même année. En raison du taux élevé de satisfaction des clients qui consultent des opératrices plutôt que des opérateurs, l'entreprise a cherché des femmes handicapées durant le processus de recrutement. Le succès des nouvelles employées a incité l'entreprise à élargir ses efforts de recrutement de travailleurs handicapés à sa section Technologies de l'information, dans laquelle deux autres personnes handicapées ont été embauchées. En 2005, six autres femmes handicapées ont été embauchées pour le centre d'appel, et en 2006, Kyobo a décidé de diversifier le personnel essentiellement féminin du centre d'appel en embauchant cinq travailleurs handicapés. En 2008, l'entreprise a également recruté quatre travailleurs malvoyants

pour le nouveau rôle de « gardiens de la santé », des kinésithérapeutes diplômés qui proposent des massages aux employés de Kyobo.

Actuellement, Kyobo emploie 55 personnes handicapées, dont 14 considérées comme présentant un handicap sévère. La compagnie prévoit d'étendre cette initiative et de promouvoir encore davantage les opportunités d'emploi pour les personnes handicapées dans d'autres activités essentielles de l'entreprise, comme la souscription d'assurance. Afin d'apporter les aménagements nécessaires aux travailleurs handicapés, et notamment à ceux qui présentent un handicap grave, la compagnie a procédé à un certain nombre d'adaptations. Parmi celles-ci, figure la création de places de stationnement près de la porte d'entrée, l'installation de rampes d'accès pour les chaises roulantes et de toilettes adaptées, la fourniture de technologies d'assistance, et l'aménagement des postes de travail. En outre, on attribue aux travailleurs handicapés un tuteur expérimenté qui les aide à apprendre leur métier et à s'adapter à leur nouveau poste de travail. Le directeur du centre d'appels rencontre tous les trimestres les travailleurs handicapés afin de discuter avec eux des problèmes ou des questions et veiller au maintien d'un environnement de travail favorable.

La compagnie a également pris des mesures pour s'assurer que ses employés handicapés vivent dans des logements accessibles proches de leur lieu de travail. En général, un logement est fourni aux employés venant des zones rurales de la République de Corée. Cependant, après avoir pris conscience des défis auxquels étaient confrontés ses travailleurs handicapés pour venir à leur travail, la compagnie les a déclarés éligibles à un logement fourni par l'entreprise également. En 2004, Kyobo a loué un appartement proche du centre d'appels et en a rénové l'intérieur pour qu'il réponde aux besoins de ses employés handicapés qui vivent dans l'appartement sans payer de loyer, ni l'électricité, l'eau, les impôts et les autres frais d'entretien.

Produits et services

Les questions de handicap sont prédominantes dans les produits proposés par Kyobo. La compagnie propose une large gamme de produits qui sont disponibles pour les personnes handicapées, ce qui n'est pas toujours le cas parmi les compagnies d'assurance en Corée. Elle propose également une assurance de revenus en cas d'invalidité, qui garantit le revenu gagné par le bénéficiaire en cas d'invalidité qui le mettrait dans l'impossibilité de travailler. Une fois handicapé, l'assuré perçoit 60 pour cent de son revenu à titre d'indemnité mensuelle.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Les activités en matière de responsabilité sociale sont décrites dans le **rapport mensuel de l'entreprise sur sa contribution sociale**, publié pour la première fois en 2005. Ce rapport décrit une grande variété d'activités de participation à la vie de la communauté, comme les programmes de bénévolat des employés et les contributions de l'entreprise destinées aux enfants, aux personnes âgées, aux familles à faibles revenus et aux personnes handicapées.

En 2007, Kyobo a lancé le camp de trois jours, **Forest & Me (la Forêt et moi)**, où soixante adolescents sans handicap étaient associés à soixante jeunes malvoyants par équipe de deux. Ce camp avait pour objectif de créer un cadre permettant à chacun des participants d'apprendre et de bénéficier des capacités différentes de l'autre. Ce camp donnait aux participants sans handicap l'opportunité de comprendre le handicap de leur partenaire et les défis qu'il rencontre. Les jeunes malvoyants pouvaient connaître la forêt et la vie sauvage grâce aux descriptions verbales de leur partenaire qui les guidait.

Les employés de Kyobo ont également contribué à une série de programmes en faveur des communautés qui travaillent avec des personnes handicapées. Les membres du Club des leaders de la performance financière de Kyobo, un club très sélectif réservé à 1 pour cent des meilleurs financiers, ont par exemple soutenu la troupe des arts du spectacle Hanbit depuis 2007. Lancée à l'initiative de Kyobo et de la compagnie des arts du spectacle Hanbit, une organisation à but non lucratif qui soutient les musiciens malvoyants, la Troupe est un orchestre professionnel composé de musiciens handicapés. En 2009, Kyobo a offert 84 millions de Won coréens (75 000 dollars des Etats-Unis) pour que la troupe organise des concerts et effectue d'autres activités.

En 2004, la compagnie a établi la première entreprise sociale de la République de Corée, la **Fondation Dasomi**, en collaborant avec la fondation coréenne Foundation for Working Together, une organisation non gouvernementale sud-coréenne et le gouvernement de Corée du Sud. La fondation Dasomi propose gratuitement des soins de suite aux patients défavorisés, y compris aux personnes handicapées, et des services de soins payants pour les autres.

Autres informations

En 2004, l'association coréenne des consultants de gestion a reconnu la compagnie comme étant l'entreprise la plus admirée pour ses contributions positives à la société, y compris sa politique d'insertion des travailleurs handicapés dans la famille que forme l'entreprise.

En outre, en 2006, le ministère du travail a attribué à la compagnie le prix de l'entreprise fidèle (True Company), en récompense de ses pratiques d'entreprise exemplaires en matière d'emploi de personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Kyobo : <http://www.kyobo.co.kr>
- EmployAbility: A resource guide on disability for employers in Asia and the Pacific, 2007, Bureau international du Travail (BIT) (uniquement en version anglaise) : http://www.ilo.org/skills/pubs/WCMS_103320/lang--fr/index.htm
- True company: Large Korean Enterprise and the Employment Promotion Agreement for Persons with Disabilities, 2006, (L'entreprise fidèle: les grandes entreprises et l'accord de promotion de l'emploi des personnes handicapées) Agence coréenne pour l'emploi des personnes handicapées : [https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook_InternationalEdition_final\(080325\).pdf](https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook_InternationalEdition_final(080325).pdf)

Manpower

Manpower Inc., dont le siège est à Milwaukee dans le Wisconsin, aux Etats-Unis, propose des solutions innovantes pour l'emploi. L'entreprise propose une série de services et de solutions pour la totalité du cycle d'emploi et d'activités, avec le recrutement de personnel permanent, temporaire et contractuel ; l'évaluation et la sélection des employés ; la formation ; la réinsertion ; l'externalisation et les services de conseils. Son réseau mondial de 4 000 bureaux, employant 28 000 personnes dans 82 pays et territoires, permet à Manpower de répondre aux besoins de ses 400 000 clients chaque année. Manpower exerce ses activités sous cinq marques : Manpower, Manpower Professional, Elan, Jefferson Wells, et Right Management. En 2009, le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise était de 16 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

Manpower est un employeur qui respecte l'égalité des chances et fonde toutes les décisions d'embauche sur les compétences de la personne. Sa déclaration de **politique en matière d'égalité des chances** indique que l'entreprise « ne fait aucune discrimination contre les personnes en raison de leur âge, race, croyances religieuses, origine nationale, sexe, orientation sexuelle, handicap ou statut d'ancien combattant, ou tout autre statut protégé par la loi ». L'entreprise s'engage à étendre l'égalité des chances aux personnes handicapées et respecte la loi sur les américains handicapés (ADA).

Les pratiques d'embauche de Manpower ont été fondées sur le simple concept qu'il existe un emploi pour chacun et une personne pour chaque emploi. La mission de l'entreprise consiste à trouver ce qu'il y a de meilleur en chacun et de l'utiliser au travail. Ce faisant, l'entreprise a puisé dans les populations sous-représentées ou sous-utilisées qu'elle considérait comme des viviers de talents, et notamment chez les personnes handicapées. L'entreprise propose également à ses clients des solutions en matière de personnel qui visent à insérer des personnes handicapées. L'entreprise met ses théories en pratique en embauchant des personnes handicapées.

Manpower donne à la totalité de son personnel une formation générale de sensibilisation au handicap, ainsi que l'utilisation de technologies d'assistance pour améliorer l'accessibilité des emplois aux travailleurs handicapés. Manpower recrute également activement et emploie des personnes handicapées par le biais de partenariats avec des fournisseurs de services de réinsertion nationalement et internationalement.

Avec son **programme de diversité des fournisseurs**, Manpower s'engage à développer des relations et à partager les bonnes pratiques avec ses différents fournisseurs, y compris les femmes, les minorités, les anciens combattants, les chefs d'entreprises défavorisées, qui peuvent contribuer aux solutions que l'entreprise propose à ses clients. Manpower travaille également avec le réseau américain United States Business Leadership Network (USBLN), une organisation nationale qui comprend plus de 60 membres aux Etats-Unis et au Canada, afin d'élaborer un processus de

certification pour les fournisseurs dont le chef d'entreprise est handicapé. En collaborant avec le réseau USBLN, Manpower espère renforcer ses efforts de diversité et d'inclusion en acceptant des entreprises dont le propriétaire est handicapé dans son programme de diversité des fournisseurs.

Produits et services

En réponse au besoin de programmes viables, qui permettent de former des compétences en fonction de la demande chez les populations confrontées à des obstacles pour obtenir un emploi, Manpower a élaboré un certain nombre de programmes de développement du personnel pour les personnes handicapées. Ces programmes permettent à ses partenaires, et parmi ceux-ci les employeurs, le gouvernement, les organisations communautaires, et d'autres institutions non seulement de respecter leurs besoins occasionnels de main d'œuvre, mais également de cibler spécifiquement des personnes handicapées en tant qu'associées.

TechReach, le programme de développement de main d'œuvre de Manpower (la marque est déposée), a été lancé en 2001. Ce programme fournit une évaluation, une formation, une certification, un soutien et des services de placement à des personnes rencontrant des obstacles à l'emploi, comme les jeunes à risque, les anciens combattants, les personnes handicapées, ou les demandeurs d'emploi des groupes ethniques minoritaires, afin de fournir des solutions globales à des employeurs. Le programme TechReach d'Albuquerque, au Nouveau Mexique, par exemple, s'est attelé à la grave pénurie de travailleurs chargés de l'assemblage de pièces électroniques dans le secteur manufacturier. Le quatrième cycle de ce programme a été suivi dans sa totalité par des personnes malentendantes, et le cours a été traduit dans la langue des signes américaine par des interprètes engagés pour faciliter l'enseignement.

Plus récemment, Manpower a lancé **Project Ability**, un programme qui aide les personnes handicapées à se reconvertir vers des emplois durables chez les plus grands employeurs du pays. Il s'agit d'une collaboration qui utilise l'expertise et les ressources des organisations communautaires locales, comme le projet HIRED (embauché), TransAccess et le département d'état de Californie chargé de la reconversion, afin de mettre en contact les employeurs locaux ayant des besoins de main d'oeuvre et les candidats handicapés qualifiés en recherche d'emploi. Ce programme est censé inclure tous les types de handicap, et Manpower espère le reproduire dans l'ensemble des Etats-Unis.

Les efforts de Manpower ne se limitent pas aux Etats-Unis. En Autriche, par exemple, l'entreprise coopère étroitement avec les gouvernements locaux pour simplifier le placement des travailleurs handicapés. Dans **We work Together (Nous travaillons ensemble)**, les participants font l'objet d'une évaluation détaillée permettant de repérer leurs points forts et leurs qualifications. En fonction du résultat de cette évaluation, ils sont placés dans un poste temporaire chez un des clients de Manpower Autriche. L'objectif initial est de donner aux travailleurs handicapés une opportunité de démontrer leurs talents dans l'emploi qui leur a été attribué ; lorsque l'employeur est satisfait, il peut l'inclure dans son personnel permanent.

Depuis 2005, l'entreprise a joué un rôle essentiel dans une étude sur cinq ans sur le soutien sur le lieu de travail et le maintien de l'emploi, en collaboration avec le centre de formation et de reconversion de l'université du Commonwealth de Virginie afin d'augmenter le taux de participation des personnes handicapées au marché du travail. L'objectif de l'étude consistait à déterminer si le partenariat avec des entreprises spécialistes du personnel se traduisait par une augmentation du placement des personnes handicapées.

Au cours de cette étude, 140 personnes handicapées au total ont été envoyées à Manpower, 85 pour cent d'entre elles présentant un handicap du développement. Au bout du compte, 39 personnes ont obtenu un emploi compétitif dans une série de postes comme archiviste, travailleur à la production, employé chargé de l'inventaire, assistant administratif, gestionnaire de crédit, et employé chargé du courrier. Sur les 39 personnes handicapées ayant obtenu un emploi, 59 pour cent soit 23 personnes ont obtenu un travail continu pendant plus de 180 jours. Il est intéressant de remarquer que Manpower a été en mesure de fournir à 87 pour cent de la totalité des participants qui ont réussi des postes qui correspondaient à leurs objectifs déclarés en matière de carrière. Le résultat de cette étude a fourni des éléments préliminaires indiquant que la collaboration entre des programmes de reconversion communautaires et des entreprises spécialistes du personnel comme Manpower peut s'avérer très efficace.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le volet responsabilité sociale du rapport annuel de Manpower, **Corporate Social Responsibility Update : People and Purpose**, décrit les politiques de l'entreprise en matière de diversité, de formation, d'environnement, de chaîne d'approvisionnement, de sécurité et santé, de protection des données personnelles, de gouvernance de l'entreprise et des communautés, et comment elle apporte un plus aux personnes et aux communautés avec lesquelles elle travaille.

Manpower a participé à un certain nombre d'initiatives communautaires au profit de personnes handicapées. Par exemple, pendant deux ans, l'entreprise a participé à un atelier du séminaire annuel « Soyez embauchés » du programme LEAPP (Préparation et éducation à la vie) destiné aux étudiants handicapés de l'enseignement supérieur. LEAPP est une initiative locale de deux écoles de district du Wisconsin qui proposent à des jeunes handicapés des activités pour la transition de l'école au monde du travail. Au cours de ce séminaire, Manpower a fourni un orateur et des bénévoles pour travailler en tête à tête avec 170 jeunes environ sur leur Curriculum Vitae.

L'entreprise a lancé un partenariat exclusif pour l'emploi avec Premier Exhibitions, Inc., qui élabore et gère des expositions de qualité qui font le tour des musées dans le monde. Sa dernière exposition, **Dialogue dans le noir**, permet aux visiteurs d'apprendre comment réagir sans voir en les plaçant dans un environnement complètement noir. Les visiteurs sont guidés par des aveugles, qui sont des employés de Manpower. L'exposition a débuté en 2008 à Atlanta et se développe vers de grands marchés supplémentaires aux Etats-Unis.

Autres informations

L'entreprise a reçu de nombreux prix et des récompenses pour son travail sur le handicap au fil des années. En 2006, elle a reçu le prix d'Excellence du Département du travail américain pour le programme TechReach d'Albuquerque, le programme au Nouveau Mexique de reconversion et d'emploi de personnes malentendantes.

En 2009, Manpower Montgomery, dans l'état de l'Alabama, a obtenu trois prix, du comité de la zone de Montgomery pour l'emploi de personnes handicapées, d'Easter Seals, et du comité de l'Est de l'Alabama pour l'emploi de personnes handicapées.

En 2010, Manpower Columbus, la filiale de Géorgie, a été élue Employeur de l'année par le comité pour les personnes handicapées de la mairie de Columbus. Manpower a été la seule entreprise à gagner ce prix dans la catégorie des employeurs.

En 2010 également, Manpower a été élue Employeur leader de l'année par le réseau des entreprises leaders des Etats-Unis, en reconnaissance de la réputation de Manpower pour l'exemplarité de son action en faveur de la diversité dans le monde.

Références

- Le site Internet de Manpower, <http://manpower.com>, et le site français <http://www.manpower.fr>
- Le rapport 2009 de Manpower sur la responsabilité sociale de l'entreprise : http://files.shareholder.com/downloads/MAN/956225803x0x340338/8B7676DE-8608-4CB1-9D0B-43FA1C8A8B12/csr_122109_medres.pdf
- La présentation de la responsabilité sociale de Manpower en français : http://www.manpower.fr/emplois/accueil/manpower/responsabilite_sociale

Marks & Spencer

Marks & Spencer (M&S), dont le siège est à Londres, au Royaume-Uni, est un leader de la distribution de prêt à porter, d'alimentation et de produits pour la maison. L'entreprise a plus de 690 magasins au Royaume-Uni. En dehors de la Grande-Bretagne, elle possède environ 339 magasins dans plus de 40 pays. Ses produits proviennent d'environ 2 000 fournisseurs dans le monde. En 2009, l'entreprise a fait un chiffre d'affaires de 9,5 milliards de livres Sterling, (14,8 milliards de dollars des Etats-Unis), et employait plus de 75 000 personnes.

Embauche et maintien dans l'emploi

Le guide de l'employé de M&S illustre l'engagement de l'entreprise envers l'égalité des chances dans le recrutement, la sélection, la formation et le développement, l'évaluation et la promotion, ainsi que la retraite. L'entreprise favorise un environnement sans discrimination, où chacun reçoit un traitement égal indépendamment de « l'âge, la religion ou les croyances, les opinions politiques, l'origine ethnique ou nationale, l'état civil, les horaires de travail, l'orientation sexuelle, la race, le sexe, le handicap, la couleur, le changement de sexe, le fait d'être défiguré, et la nationalité ».

Tous les employés ont droit aux mêmes perspectives de carrière et aux mêmes opportunités de promotion. En outre, l'entreprise fournit une reconversion, une réadaptation et des aménagements raisonnables à ceux qui ont des handicaps ou qui deviennent handicapés au cours de leur vie professionnelle.

M&S travaille avec des organisations extérieures pour proposer des opportunités d'emploi aux personnes qui ont des difficultés à entrer sur le marché du travail. Au Royaume-Uni par exemple, l'entreprise collabore avec Jobcentre Plus, une agence gouvernementale de recherche d'emploi, et Remploy, une organisation qui aide les personnes handicapées à la recherche d'un travail. Ces deux organisations annoncent les postes disponibles chez M&S, afin que l'information soit diffusée auprès des demandeurs d'emploi handicapés.

En 2004, l'entreprise a lancé **Marks & Start**, un programme d'expérience professionnelle destiné aux jeunes, aux sans-abris, aux handicapés et aux parents isolés. Les participants à ce programme sont placés pendant 2 à 4 semaines dans un magasin ou un bureau de M&S, avec un « tuteur » (un employé de M&S) pour les aider durant cette période. Environ 30 pour cent des 700 participants de Marks & Start par an ont une forme de handicap. Pour le travail avec les personnes handicapées, l'entreprise a établi un partenariat avec DisabledGo, une organisation de personnes handicapées basée au Royaume-Uni, qui offre un soutien et des conseils avant et après le placement aux participants du programme Marks & Start. En 2011, on estime que 150 placements en expérience professionnelle seront proposés par l'intermédiaire de DisabledGo.

Parallèlement à ce lancement au Royaume-Uni, M&S a introduit Marks & Start auprès de plusieurs de ses fournisseurs mondiaux. En étendant les sources de recrutement à ses fournisseurs pour inclure les catégories défavorisées, le programme a facilité le transfert des valeurs de l'entreprise

vers les communautés étrangères qui lui fournissent des produits. Des fournisseurs au Bangladesh, en Inde, au Sri Lanka et en Turquie ont participé à des programmes de promotion du recrutement de personnes handicapées. Au Bangladesh par exemple, depuis le début de ce programme en 2006, environ 210 travailleurs handicapés ont été formés et employés dans 25 usines. De 2010 à 2011, Marks & Start Bangladesh prévoit de recruter et de placer 108 personnes. Ce programme est réalisé en coopération avec le Centre de réadaptation des paralysés, une organisation qui propose des services de rééducation aux personnes handicapées du Bangladesh.

Produits et services

M&S s'efforce de proposer des magasins et des services à l'ensemble de ses clients. La conception des magasins, ainsi que leur gestion, contribue à en faire des cadres sûrs et inclusifs, qui sont accessibles.

La **politique de conception inclusive de M&S** a pour objectif de veiller à ce que les nouveaux magasins ainsi que les magasins rénovés respectent des normes cohérentes en matière d'accessibilité. La politique architecturale actuelle porte sur l'accessibilité au niveau des places de parking, de l'approche, des portes d'entrée, des cabines d'essayage, des cafétérias, des toilettes, etc. La politique d'agencement intérieur est constamment révisée et les nouveaux critères ou les nouvelles conceptions sont évalués pour garantir le respect des meilleures normes.

Pour actualiser et développer les bonnes pratiques appropriées, le forum sur la loi relative à la discrimination des personnes handicapées (DDA) se réunit régulièrement pour discuter et résoudre les problèmes d'accès aux magasins soulevés par les clients, les aménageurs, etc. Le forum est constitué de collègues de M&S spécialisés dans les questions juridiques, d'incendie, de sécurité et de santé, de gouvernance d'entreprise et d'architecture. On trouve parmi les membres extérieurs un consultant en accès et un représentant d'une entreprise de services de gestion.

Le forum effectue également des visites de magasins avec des groupes de personnes handicapées, afin de repérer les obstacles qu'ils rencontrent et discuter des moyens envisageables pour les supprimer. Le type d'obstacle va de la taille de l'anse de la tasse à café à la distance entre le magasin et les toilettes. Le site Internet de l'entreprise a été conçu en tenant compte de l'accessibilité pour tous les utilisateurs potentiels.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le rapport annuel de l'entreprise, **How We Do Business**, et son rapport sur le développement durable, **Plan A : Doing the Right Thing**, décrivent les pratiques de l'entreprise et ses plans pour l'avenir sur les questions environnementales, sociales et éthiques. Les rapports mentionnent les progrès et la direction du Plan A, élaboré en 2007, composé de 100 engagements de M&S pour devenir le leader de la distribution durable. En 2010, le Plan A a été étoffé pour contenir 180 engagements à réaliser d'ici 2015. Parmi ces engagements figure « la poursuite de l'aide aux groupes

défavorisés comme les personnes handicapées ou sans abri afin qu'elles trouvent un emploi grâce à des placements dans nos magasins, nos bureaux et les usines de nos fournisseurs ».

M&S a fait des donations à hauteur de 13,2 millions de livres Sterling (20,6 millions de dollars des Etats-Unis) en faveur des communautés en 2009. Il s'agit principalement de donations en espèces d'un montant total de 5,3 millions de livres Sterling (8,3 millions de dollars des Etats-Unis), qui incluent le programme Marks & Start ; le temps des employés à hauteur de 1,6 millions de livres Sterling (2,5 millions de dollars des Etats-Unis) ; et des dons en nature d'un montant de 6,3 millions de livres Sterling (9,8 millions de dollars des Etats-Unis) à une série d'organisations caritatives, y compris la fondation New Life pour les enfants handicapés et Shelter au Royaume-Uni.

Autres informations

En reconnaissance de son programme Marks & Start, M&S a été la première entreprise du Royaume-Uni à recevoir en 2004 le prix Community Mark décerné par Business in the Community (BITC), une organisation caritative indépendante qui cherche à développer les talents pour le marché du travail existant et futur. L'entreprise a reçu une deuxième fois ce prix en 2006. En outre, BITC a élu M&S Entreprise de l'année en 2006, et en 2010, l'entreprise était finaliste pour le prix de l'exemple d'excellence de BITC.

Références

- Le site Internet de Marks & Spencer : <http://www.marksandspencer.com>
- Le guide de l'employé chez Marks and Spencer, Employee Handbook : http://corporate.marksandspencer.com/documents/specific/howwedobusiness/our_people/employeehandbook
- Rapport annuel 2009 de Marks and Spencer : How we do business 2009 : Doing the right thing : <http://corporate.marksandspencer.com/file.axd?pointerid=f3ccae91d1d348ff8f523ab8afe9d8a8&versionid=fbb46819901a428ca70ecf5a44aa8ddc>
- Marks & Spencer, Plan A: Doing the right thing, our Plan A commitments 2010-2015 : <http://plana.marksandspencer.com/media/pdf/planA-2010.pdf>

Microsoft

Microsoft est une multinationale de l'informatique dont le siège est à Redmond, dans l'état de Washington, aux Etats-Unis. Elle est très connue pour son système d'exploitation Windows et la suite de logiciels pour la bureautique Microsoft Office. Microsoft a également élargi ses activités à des marchés comme les consoles de jeux vidéo, les applications de gestion de relations avec les clients, les serveurs et les logiciels de stockage, et les lecteurs de musique numérique. L'entreprise s'est implantée dans la publicité en ligne, les appareils mobiles et les logiciels à destination des entreprises, et s'est fait connaître sur le Web avec son portail Internet MSN et son moteur de recherche Bing. Microsoft emploie environ 90 000 personnes dans plus de 135 pays. Il s'agit d'une des principales entreprises de logiciels, qui élabore, produit, émet des licences et développe des services d'appui pour toute une gamme de logiciels. Pour l'année fiscale 2009, le chiffre d'affaires de l'entreprise s'est élevé à 58,4 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

Microsoft s'engage à respecter l'égalité des chances devant l'emploi à tous les employés et candidats qualifiés. L'entreprise a adopté une **politique d'égalité des chances devant l'emploi** qui interdit les discriminations illégales fondées sur la « race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression sexuelle, la religion, l'origine nationale, l'état civil, l'âge, le handicap, le statut d'ancien combattant dans toutes les pratiques relatives au personnel, notamment le recrutement, l'embauche, la formation, la promotion et la discipline ». Ses politiques d'égalité des chances et de non-discrimination s'appliquent à tous ses employés dans le monde.

La multinationale cherche à mettre ses engagements en pratique avec une série de programmes pour aménager le lieu de travail aux personnes handicapées. D'un côté, l'entreprise forme ses recruteurs sur la façon de mener une entrevue avec des personnes handicapées et leur donne pour instruction de se concentrer sur les qualifications du candidat et non sur son handicap. En postulant pour un poste chez Microsoft, un candidat peut se présenter en tant que personne handicapée, ce qui permet d'alerter le directeur du programme d'insertion des handicapés sur la nécessité éventuelle d'un aménagement. Le directeur du programme d'insertion des personnes handicapées aide les candidats et les employés à obtenir les aménagements qui répondent au mieux à leurs besoins. A l'embauche d'un employé, on procède à une évaluation de ses besoins, avec l'employé, un représentant des ressources humaines, et un dirigeant afin de déterminer les besoins en matière d'aménagements.

On trouve parmi les aménagements pour les employés handicapés l'interprétation en langue américaine des signes, les services de sous-titrage, les lecteurs d'écran, les écrans braille régénérables, une formation au démarrage et à la mobilité pour ceux qui emménagent dans de nouveaux bâtiments ou de nouveaux campus, des dispositifs d'assistance auditive, du mobilier ergonomique, des portes intérieures et extérieures automatiques, et plus encore.

Dans la **salle d'exposition inclusive de Microsoft**, à Redmond, où sont exposées les innovations, les employés de Microsoft peuvent tester les outils d'assistance technologique, et l'ergonomie du matériel de bureau en direct. Cela permet à l'entreprise de déterminer les méthodes, les techniques et les produits appropriés qui peuvent contribuer à maintenir ou à améliorer les performances de l'emploi et à répondre aux besoins des employés handicapés.

Au Etats-Unis, Microsoft dispose d'un budget centralisé pour payer les frais d'aménagement. Grâce à cette approche, les frais ne sont pas imputés au compte d'une équipe, et il y a une certaine cohérence dans les aménagements effectués. Une formation à l'étiquette avec les personnes handicapées est proposée aux employés. Cette formation est intéressante pour les membres d'une équipe qui comporte des employés handicapés, pour qu'ils comprennent l'étiquette appropriée au handicap quand ils travaillent avec la personne en question, et qu'ils apprennent comment améliorer la communication et la compréhension entre tous les membres de l'équipe. Par exemple, un employé du siège qui est sourd donne une formation sur la sensibilisation à la surdité pour toutes les équipes qui engagent un nouvel employé ou un stagiaire sourd ou malentendant. L'ONG Lighthouse for the Blind de Seattle est engagée pour réaliser des formations destinées aux équipes dont un des membres ou stagiaire présente un handicap visuel.

Le **groupe de ressources des employés interhandicap (Crossdisability (XD) Employee resource Group (ERG))** représente les salariés handicapés comme les sourds et malentendants, les aveugles et malvoyants, ceux qui ont des symptômes d'hyperactivité avec déficit d'attention, des handicaps moteurs, ou souffrent de dyslexie. Ce groupe de ressource établit des partenariats avec des associations nationales, des organisations à but non lucratif, et des groupes d'intérêt spécifiques pour améliorer la sensibilisation au handicap, déterminer des objectifs conjoints, et aider les organisations qui en ont besoin. L'objectif essentiel du XD ERG est de permettre aux employés de développer pleinement leur potentiel par le biais de l'insertion, la représentation, et l'accès à des aménagements, et Microsoft espère ainsi être un employeur de choix pour les personnes handicapées dans le monde.

En outre, Microsoft a créé des réseaux d'employés pour la communauté malvoyante ou aveugle, pour les travailleurs sourds ou malentendants, ainsi que ceux qui ont des symptômes d'hyperactivité avec déficit d'attention, de dyslexie ou des handicaps moteurs. L'entreprise soutient également les groupes sociaux pour les parents qui ont des enfants handicapés.

Produits et services

Bill Gates, le Président et fondateur de Microsoft, a instauré la vision d'une entreprise qui crée des technologies innovantes accessibles à tous et adaptées aux besoins personnels de chacun. Il a écrit que « les technologies accessibles éliminent les obstacles pour les personnes handicapées et permettent aux individus de tirer pleinement profit de leurs aptitudes ».

Microsoft a adopté une approche stratégique en ce domaine, en intégrant l'accessibilité dans les phases de planification, recherche et développement, développement et test du produit. Son objectif est de rendre les ordinateurs plus faciles à regarder, à entendre, et à utiliser en y intégrant

des éléments d'accessibilité. Son système d'exploitation Windows est compatible avec toute une série de technologies d'assistance, comme les lecteurs d'écran, les agrandisseurs d'écran, et le matériel spécifique répondant aux besoins de l'utilisateur présentant de multiples formes de handicap. Windows et les autres produits ont des options d'accessibilité qui permettent à l'utilisateur de personnaliser son écran d'ordinateur, sa souris, son clavier, le son, et les options de langage.

En outre, l'entreprise publie des informations sur les technologies accessibles, à destination des formateurs et des experts en accessibilité, et dans la presse.

Le site Internet **Microsoft Accessibilité** et son **bulletin sur l'actualité en matière d'accessibilité** donnent des informations sur l'accessibilité des produits, des outils pédagogiques faciles à utiliser et les guides de ressources. Un **réseau des centres de ressources de Microsoft sur l'accessibilité aux Etats-Unis** propose des dispositifs d'accessibilité peu onéreux aux entreprises locales, aux écoles et aux personnes cherchant des solutions pour rendre les technologies accessibles.

Dans les écoles, Microsoft est au service de l'apprentissage personnalisé en fournissant des technologies accessibles à tous les étudiants quelque soit leur handicap. Son guide **Accessibility : a Guide for Educators (Accessibilité : un guide pour les éducateurs)** donne aux écoles et aux parents des informations pour garantir à tous les étudiants l'égalité d'accès à l'apprentissage au moyen des technologies. L'entreprise travaille également avec les gouvernements et des organisations dans le monde entier pour étendre l'utilisation des technologies aux personnes âgées, en leur permettant de continuer leur carrière et de vivre une vie indépendante et productive grâce au numérique.

Responsabilité sociale de l'entreprise

La mission de Microsoft est d'aider les gens et les entreprises dans le monde à réaliser totalement leur potentiel. Son **rapport annuel sur la citoyenneté de l'entreprise** évalue les efforts de l'entreprise pour accomplir cette mission et l'étendue des progrès économiques, sociaux et environnementaux.

Microsoft a établi des partenariats avec des membres du secteur public et privé pour soutenir une série de programmes répondant aux besoins des communautés dans le monde, par le biais de donations financières, de dons de logiciels ou de didacticiels, de solutions technologiques, et d'heures de bénévolat de ses employés. L'entreprise collabore par exemple avec des organisations non gouvernementales pour mettre sur pied des formations en informatique pour les personnes handicapées.

En outre, l'entreprise collabore avec des gouvernements dans le monde pour créer des politiques et des programmes de promotion de l'insertion numérique des personnes handicapées et des personnes âgées pour améliorer leurs activités quotidiennes et mieux connecter les services publics aux citoyens.

Tout spécialement, Microsoft a des relations avec un certain nombre de groupes de personnes handicapées aux Etats-Unis par le biais de l'affiliation de ses employés et du bénévolat, de la

participation aux foires aux carrières ou à des conférences, des dons de logiciels et du parrainage financier. On trouve parmi ces groupes l'association américaine des personnes handicapées, la fondation américaine pour les aveugles, l'association Career Opportunities for Students with Disabilities (opportunités de carrière pour les étudiants handicapés), le conseil des administrateurs d'état de la reconversion professionnelle, etc.

Au niveau international, les donations de Microsoft sont attribuées à une grande variété d'organisations dans le monde. Par exemple, l'entreprise soutient Enable Ireland, un groupe qui apporte les technologies aux personnes handicapées ; l'association des personnes handicapées et leurs amis (APEIRONS) de Lettonie, dont l'objectif consiste à créer des opportunités en matière d'éducation, d'emploi et au niveau social aux catégories défavorisées et aux personnes handicapées grâce à l'accès gratuit aux ordinateurs et au développement des compétences informatiques ; et la Community Empowerment Organization de Malte (Organisation pour l'autonomisation des communautés) dont l'objectif est d'améliorer l'accessibilité aux technologies et de former les personnes handicapées, les femmes et les personnes âgées.

Autres informations

En 2002, le prix O2 Ability a récompensé Microsoft Irlande en tant qu'entreprise favorable aux capacités. Ce prix était accordé par O2, un des principaux fournisseurs de télécommunications et de large bande au Royaume-Uni et en Irlande maintenant aux mains de Telefónica. Pour obtenir ce prix, les organisations sont sélectionnées et évaluées en fonction de leur rôle de leader sur les questions de handicap et du recrutement et maintien dans l'emploi de personnes handicapées, ainsi que le bien-être de leur personnel et leurs clients handicapés.

Concernant les récompenses obtenues aux Etats-Unis, Microsoft a été classée au 15ème rang des 50 meilleures entreprises par le magazine CAREERS & the DISABLED (2009-2010). En 2007, l'entreprise a obtenu le prix Corporate Star la société nationale de la sclérose en plaques pour ses innovations technologiques dont profitent les malades de sclérose en plaques. En Australie, Microsoft a obtenu le prix de la meilleure stratégie de diversité sur le lieu de travail de l'industrie des ressources humaines d'Australie, en récompense de son excellence dans les professions de ressources humaines.

Références

- Le site Internet de Microsoft, <http://www.microsoft.com>, et le site français de Microsoft : <http://www.microsoft.com/france/microsoft-en-france>
- Le rapport de citoyenneté de Microsoft pour 2010 : <http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/en-us/our-commitments/reporting>
- La politique de l'emploi des handicapés du Bureau du département américain du travail : <http://www.dol.gov/odep/newfreedom/coc.htm>

MphasiS

MphasiS est une entreprise mondiale des technologies de l'information et d'externalisation des processus d'entreprise dont le siège est à Bangalore, en Inde. Filiale de Hewlett Packard, MphasiS propose des services de conseils pour améliorer les performances des entreprises de ses clients dans le secteur financier, les soins de santé, la distribution, la production ou d'autres secteurs grâce à un mélange de conseils techniques et d'expertise dans les domaines et les processus. MphasiS exerce ses activités en Australie, Chine, Europe, Inde, Japon, Amérique du Nord, et à Singapour. En 2009, l'entreprise employait 36 000 professionnels et son chiffre d'affaires était de 903,5 millions de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

MphasiS offre l'égalité des chances devant l'emploi à tous les candidats, en veillant au respect des lois pertinentes interdisant la discrimination. On trouve dans sa déclaration de politique de non-discrimination que « personne ne doit faire l'objet d'une discrimination dans l'emploi en raison de sa race ou de son orientation ethnique, sa couleur, son état civil, son statut de parent, ses ancêtres, ses sources de revenus, sa religion, son sexe, son âge, son orientation sexuelle, son handicap ou ses déficiences physiques, son état de santé ou son statut d'ancien combattant d'après la loi ».

Pour attirer et intégrer les personnes handicapées dans son personnel, l'entreprise a inséré une déclaration sur l'inclusion de la diversité dans ses pratiques de recrutement interne et externe : « Nous encourageons les candidatures des personnes handicapées et de milieux économiquement défavorisés ».

Des aménagements raisonnables sont apportés dès le début du processus de recrutement. Les candidats à un poste doivent identifier les besoins spécifiques qui pourraient apparaître durant l'entrevue, et l'entreprise propose les aménagements nécessaires. Une fois embauché, tous les employés handicapés reçoivent les aménagements raisonnables qu'ils demandent. L'entreprise fournit par exemple des agrandisseurs d'écran et des lecteurs d'écran aux employés malvoyants, aménage les transports, comme les services de transport du domicile au travail ; propose une interprétation en langue des signes et des horaires de travail flexibles.

La décision d'employer de façon volontariste des personnes handicapées a été prise de façon consciente par les dirigeants, qui estiment que le talent et les compétences existent dans toutes les catégories. Les efforts de l'entreprise pour intégrer les personnes handicapées ont commencé par une approche en deux volets : le ciblage et l'insertion. Pour ce qui est du ciblage, MphasiS collabore avec le Centre pour la diversité et l'égalité des chances, une organisation non gouvernementale en Inde pour promouvoir l'égalité des chances entre les personnes handicapées et non handicapées. Ils ont réalisé ensemble le **projet Communicate**, un programme de formation avant l'emploi ciblé pour les personnes handicapées des zones rurales qui ont une éducation secondaire. Les stagiaires suivent pendant trois mois une série de cours d'anglais et d'informatique, pour les préparer à

travailler dans un bureau. A ce jour, 90 stagiaires handicapés ont suivi ce programme et obtenu un poste chez MphasiS ou dans d'autres entreprises.

L'engagement de MphasiS en faveur de l'embauche de personnes handicapées s'est traduit par une multiplication par six du nombre d'employés handicapés dans l'ensemble de ses bureaux. Plus précisément, de 2007 à 2010, le nombre de travailleurs handicapés au sein de l'entreprise est passé de 56 à 350, ce qui représente maintenant 1 pour cent de son effectif. A l'avenir, MphasiS prévoit de renforcer cette pratique en embauchant des personnes handicapées dans différentes succursales, comme celles des états de Madhya Pradesh, Chattisgarh et Gujarat en Inde.

Produits et services

En tant que fournisseur de solutions informatiques, MphasiS ne fabrique pas de produits pour les personnes handicapées. Cependant, l'étendue des services que l'entreprise propose à ses clients comprend la conception de sites Internet répondant aux normes de compatibilité du Consortium du World Wide Web (W3C). De ce fait, et grâce à la promotion des normes du W3C, elle apporte une assistance à tous les utilisateurs du Web, y compris ceux qui sont handicapés, pour accéder plus facilement au Web.

Responsabilité sociale de l'entreprise

MphasiS ne publie pas de rapport de responsabilité sociale ; cependant, le rapport annuel de l'entreprise comporte une section qui décrit les activités en matière de responsabilité sociale. L'objectif primordial de la responsabilité sociale est d'aider les jeunes défavorisés à améliorer leur statut économique et social en ciblant les trois grands axes suivants : l'éducation, l'employabilité et le développement de l'esprit d'entreprise.

En poursuivant cet objectif, MphasiS comprend que les personnes handicapées restent à la périphérie du développement. En réponse, l'entreprise établit des partenariats avec différentes organisations pour fournir une éducation de qualité et des opportunités d'emploi aux jeunes handicapés. Après avoir appris les défis rencontrés par les jeunes handicapés pour être admis dans les établissements d'enseignement professionnel, MphasiS a collaboré avec l'Institut indien de Gestion (IIM) de Bangalore, une des écoles de gestion les plus réputées de l'Inde, pour y établir le Bureau des services aux handicapés. Ce service a pour objectif de créer un environnement universitaire inclusif afin d'aider les étudiants handicapés. Il réalise une évaluation de tous les étudiants handicapés qui entrent, identifie les soutiens dont ils ont besoin, et fait ensuite le lien avec les différents bureaux de l'IIM pour qu'ils fournissent ce soutien.

Afin d'améliorer les opportunités d'emploi des jeunes handicapés, l'entreprise s'efforce d'accroître leur avantage compétitif. L'anglais est, par exemple, une condition essentielle pour accéder à de nombreux emplois. Cependant, de nombreuses personnes malentendantes ne sont pas en mesure de trouver un emploi en raison de leur faible niveau d'anglais. Afin de réduire ce problème, MphasiS

a établi un partenariat avec la Noida Deaf Society pour éduquer les jeunes sourds et leur donner des compétences qui leur permettront de trouver plus facilement un emploi. En 2010, Mphasis a apporté son soutien à une formation en anglais pour 250 jeunes sourds. Parmi ces derniers, 27 ont trouvé un emploi permanent au sein de la compagnie, tandis que d'autres ont été envoyés dans des ONG comme Enable India, qui les aident à trouver un emploi dans d'autres entreprises.

Autres informations

En 2009, le centre national pour la promotion de l'emploi des personnes handicapées (NCPEDP) basé en Inde a décerné à Mphasis le prix Shell Helen Keller, qui est attribué chaque année à 12 personnes ou entreprises modèles qui ont fait avancer la situation des personnes handicapées sur le lieu de travail. L'entreprise a reçu ce prix pour avoir étendu, grâce à ses politiques et ses pratiques, l'égalité des chances aux personnes handicapées.

En 2008, l'entreprise a obtenu le prix national de l'autonomisation des personnes handicapées dans la catégorie du Meilleur employeur. Le prix national est remis par le Vice Président de l'Inde et attribué par le ministère de la justice sociale et de l'autonomisation aux employeurs qui ont des pratiques remarquables vis-à-vis des personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Mphasis : <http://www.mphasis.com>
- Le rapport annuel 2009 de Mphasis : http://www.mphasis.com/pdfs/Mphasis_Annual_Report_2009.pdf

Nokia

Nokia est l'un des plus grands fabricants de téléphones mobiles et des plus grands fournisseurs de réseaux mobiles dans le monde. Nokia, dont le siège est situé à Espoo, en Finlande (près d'Helsinki), connecte plus de 1,2 milliards de personnes avec un appareil Nokia. Ovi, la marque de Nokia pour les services Internet, propose des services comme des applications, des jeux, des musiques, des cartes, des media et un service de messagerie. NAVTEQ de Nokia est un leader dans les services de cartographie numérique et de navigation, et les réseaux Nokia Siemens fournissent des équipements, des services et des solutions pour les réseaux de télécommunications au niveau mondial. En 2009, Nokia avait plus de 123 000 employés dans 120 pays, et son chiffre d'affaires annuel était de 40,9 milliards d'Euros (58 738,3 millions de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

L'égalité des chances est le principe qui sous-tend les pratiques d'emploi de Nokia. Le **Code de conduite** de l'entreprise déclare qu' « aucun employé ou employé potentiel ne recevra un traitement moins favorable pour quelque raison que ce soit », à partir du moment où les conditions requises pour l'emploi sont remplies. En outre, Les **Normes Nokia pour les conditions de travail dans les usines** interdisent la discrimination fondée sur « tout attribut personnel (comme l'âge, le sexe, la nationalité, les opinions, l'affiliation, la religion, les handicaps ou la race) ».

Chez Nokia, la diversité est considérée comme un atout essentiel pour l'entreprise. Afin de mesurer ses progrès en matière de diversité, Nokia réalise des enquêtes annuelles au sein de son personnel. En 2008, 72 pour cent des employés ayant participé à cette enquête ont répondu que Nokia traitait ses employés comme des personnes indépendamment de leur âge, leur race, leur sexe ou leurs capacités physiques.

L'embauche de personnes handicapées est une initiative assez récente parmi les actions de Nokia en faveur de la diversité. L'entreprise intègre régulièrement des personnes handicapées dans son personnel au siège et dans les usines locales. La plus grande usine de Nokia dans le monde, à Komárom, en Hongrie, est celle qui recrute le plus de personnes qui ont des problèmes de santé ou des handicaps modérés en collaborant avec des organisations non gouvernementales (ONG) qui l'aident à les repérer et à les placer. L'entreprise propose des horaires de travail flexibles et procède à des aménagements pour les personnes qui ont des problèmes de santé ou des handicaps modérés avec des journées de travail réduites si nécessaire.

Produits et services

Chez Nokia, l'accessibilité signifie produire des appareils et des services utilisables et accessibles au plus grand nombre de gens, et notamment aux personnes handicapées. En concevant ses appareils mobiles, Nokia collabore avec des représentants des organisations de handicapés, les régulateurs et les universités, afin de faire de l'accessibilité une des caractéristiques de la conception du produit. L'entreprise propose plus de 60 dispositifs ou applications destinés à renforcer l'accessibilité pour les personnes présentant des déficiences auditives, visuelles, au niveau de la parole, de la mobilité ou de la cognition.

Nokia est, par exemple, la première entreprise à avoir développé la boucle à couplage, un accessoire qui ressemble à un casque et permet aux personnes qui ont des prothèses auditives dotées de capteurs téléphoniques d'employer des téléphones sans fil sans interférences avec leur prothèse. Des produits plus récents comportent des logiciels de lecteur de texte installés dès la production, permettant ainsi aux utilisateurs aveugles d'utiliser les téléphones sans fil ; les caractéristiques qui améliorent l'interface et les possibilités d'utiliser les téléphones mobiles, comme le vibreur et les avertisseurs lumineux, des signaux audibles pour l'état de la batterie et la force du signal, des caractères d'écriture adaptables sur des écrans de couleurs très contrastés, l'activation et l'appel par la voix ; et la compatibilité des téléphones numériques avec des dispositifs et les logiciels d'assistance, comme le grossissement des caractères et le texte audible.

Pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients handicapés, Nokia a démarré un programme d'assistance aux clients avec un site Internet spécifique pour démontrer les caractéristiques d'accessibilité et les logiciels pour le téléphone mobile du client. Les clients ont un accès direct à **Nokia Accessibility** (<http://www.nokiaaccessibility.com>) en tant que ressource pour les aider à faire leur choix, à acheter, et à utiliser un téléphone sans fil. Ce site est totalement accessible et conforme aux directives pour l'accessibilité au contenu du Web du Consortium World Wide Web.

Responsabilité sociale de l'entreprise

L'objectif de Nokia en matière de RSE est de veiller à ce que la responsabilité sociale soit intégrée dans les activités de chacune de ses unités. Le **rapport annuel sur le développement durable** de l'entreprise couvre un grand nombre de domaines, et notamment l'éthique et le respect, la sécurité et la santé, la gestion des matériaux, de la chaîne d'approvisionnement, de la logistique, l'impact des produits et des services sur l'environnement, les relations avec les employés et la diffusion dans la communauté.

Les activités de développement dans les communautés comprennent un programme de bénévolat des employés appelé **Helping Hands**. Grâce à ce programme, les employés de Nokia apportent des contributions significatives en consacrant un ou deux jours par an à un travail bénévole qui les intéresse. En 2008, ce programme a lancé une initiative de collecte de fonds pour aider les personnes handicapées physiques à Singapour.

Nokia travaille avec des ONG et des gouvernements pour appuyer des initiatives liées au handicap, ainsi que d'autres causes sociales. Nokia soutient par exemple Mencap, une organisation caritative leader au Royaume-Uni qui travaille avec les enfants et les adultes présentant des handicaps intellectuels, au moyen de donations, de parrainage et de collectes auprès de ses employés, ainsi que des dons en nature. Actuellement, Nokia parraine Art Spider (<http://www.artspider.org>), un site Internet destiné aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage qui travaillent dans le domaine des arts.

Autres informations

En 1999, l'association des experts spécialisés dans l'ingénierie de l'accès (Association of Access Engineering Specialists AAES), une organisation professionnelle américaine qui se consacre à l'amélioration de l'accès aux produits des télécommunications et aux ordinateurs et aux services destinés aux personnes handicapées, a décerné à Nokia le prix de l'innovation en matière d'accès pour sa boucle inductive mobile LPS-1 développée pour les clients malentendants.

Références

- Le site Internet de Nokia : <http://www.nokia.com> et le site en français : <http://www.nokia.fr>
- Le code de conduite de Nokia : http://www.globaleducation.ch/globaleducation_fr/resources/AN_Ln/Allo_social_Nokia_Code_of_Conduct_French_www.pdf
- Le rapport sur le développement durable 2009 de Nokia (en anglais) : http://nds1.nokia.com/NOKIA_COM_1/Corporate_Responsibility/Sustainability_report_2009/pdf/sustainability_report_2009.pdf

Samsung Electro-Mechanics

Samsung Electro-Mechanics (SEM), dont le siège est situé à Suwon, en République de Corée (près de Séoul), fabrique de nombreux composants électroniques de haute technologie. Filiale du groupe Samsung, il s'agit du fabricant leader de pièces essentielles pour les téléphones mobiles et d'autres produits portables, des écrans, des ordinateurs personnels et des jeux électroniques. L'entreprise dispose de filiales de production dans le monde, de centres de recherche et développement, de filiales de vente, et des bureaux dans l'ensemble de l'Asie, en Europe et aux Etats-Unis. En particulier, elle a des complexes de fréquences radio en Thaïlande, des installations de production de puces électroniques aux Philippines, et des centres de recherche en Chine. En 2009, l'entreprise employait 19 861 personnes dans le monde et son chiffre d'affaires était de 5 550 milliards de wons coréens (4,4 milliards de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

La politique de recrutement de SEM ne contient pas de déclaration de non-discrimination. Toutefois, la discrimination envers les personnes handicapées est strictement interdite dans l'ensemble du processus de recrutement de l'entreprise. Conformément à la loi sur la discrimination du handicap de la Corée, SEM donne des chances égales aux personnes handicapées en termes de recrutement, d'embauche, de salaires, d'avantages sociaux, d'éducation, de formation, d'aménagements, de promotion et de retraite. En outre, en fonction de la sévérité du handicap, des points préférentiels sont attribués aux candidats handicapés durant le processus d'entrevue et d'embauche pour réduire les obstacles à l'entrée auxquels ils risquent d'être confrontés et pour améliorer leurs opportunités d'emploi.

En 2005, SEM a signé un accord avec l'agence coréenne pour l'emploi des handicapés (KEAD) afin de recruter des personnes handicapées de façon plus volontariste. Dans un premier temps, SEM a analysé son environnement de travail existant pour identifier les capacités nécessaires pour exécuter certaines tâches. La KEAD a ensuite travaillé de concert avec SEM pour concevoir un programme d'éducation et de formation sur mesure qui donne aux travailleurs handicapés les compétences requises sur les sites de production de SEM. SEM a apporté tous les aménagements nécessaires pour ses employés handicapés. A la suite de cet effort conjoint, 148 personnes handicapées ont été formées et embauchées dans un certain nombre d'usines SEM en Corée en l'espace d'un an.

Afin de veiller à ce que les employés handicapés correspondent le mieux aux emplois qui répondent à leurs aptitudes et à leurs centres d'intérêt, SEM a instauré le programme **Place and Train (Former et placer)**. Ce programme permet aux personnes handicapées d'être au contact de différents types de travail pour maximiser leur productivité et leurs compétences avant d'entrer dans un emploi dans l'entreprise. En outre, SEM fournit des services de conseils personnels et professionnels pour aider les personnes handicapées. Les conseillers de l'entreprise, qui sont certifiés pour travailler avec des personnes handicapées, les aident à faire face aux défis du lieu de travail et à d'autres problèmes personnels.

Ces efforts d'intégration des employés handicapés ont été facilités en choisissant des directeurs qui connaissent la langue des signes pour superviser les employés malentendants. Ce placement a été choisi parce qu'il améliore la communication entre les employés malentendants et les employés non handicapés.

Produits et services

En tant que fabricant de composants électroniques, les produits finis de SEM sont utilisés par des entreprises du secteur de l'électronique, dont l'entreprise sœur, Samsung Electronics. Cette dernière produit de nombreux appareils destinés aux consommateurs, notamment des lecteurs de DVD, des télévisions, des appareils photos numériques, des ordinateurs, de écrans LCD et des téléphones mobiles, et beaucoup d'entre eux comportent des caractéristiques de conception universelle en utilisant les composants SEM. Samsung Electronics a développé en outre plusieurs produits spécifiquement destinés aux personnes handicapées. Soundopia, par exemple, l'ordinateur de Samsung destiné aux personnes malvoyantes, comporte un lecteur d'écran intégré, et un écran tactile pour que les utilisateurs puissent prendre des notes avec un stylet. L'entreprise produit aussi des claviers en braille et des scanners qui convertissent le texte en parole pour les aveugles et les malvoyants.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le **rapport de citoyenneté** de SEM décrit ses politiques en matière de RSE en les classant en 5 grands chapitres : les clients et les partenaires de l'entreprise, les employés, les actionnaires, la communauté et l'environnement. SEM soutient les catégories défavorisées depuis des années en fournissant une assistance médicale, financière et une aide à la mobilité. Des personnes handicapées ont souvent été les bénéficiaires de ces services.

Par exemple, en 2005, l'entreprise a commencé un programme conjoint de chirurgie orthopédique pour les personnes handicapées et les seniors vivant à Suwon City, en Corée. Un an plus tard, ce programme médical a été étendu à la province de Gyeonggi, la province la plus peuplée de Corée. En 2009, 174 personnes avaient bénéficié de ce programme.

Les programmes d'assistance à la mobilité de SEM sont destinés aux personnes handicapées physiques en donnant des dispositifs d'assistance à des institutions et organisations communautaires. De 2006 à 2008, par exemple, l'entreprise a fourni et installé des ascenseurs adaptés aux chaises roulantes dans des écoles qui avaient des besoins spécifiques, et des véhicules utilisés par des organisations au service des handicapés.

SEM soutient également les personnes handicapées en offrant une assistance financière directe à des organisations qui leur fournissent des services. Par le biais d'un partenariat avec le Bangpakong Home pour les handicapés de la province de Chachoengsao, en Thaïlande, SEM fournit, par exemple, des fonds pour acheter des équipements de kinésithérapie et d'autres équipements nécessaires.

L'entreprise parraine également les sorties et les voyages de cette maison pour handicapés ainsi que des évènements culturels pour les personnes handicapées.

Autres informations

Depuis 2001, SEM Thaïlande a été récompensée par de nombreux prix, comme le prix de l'entreprise la plus respectée, et le prix de la contribution sociale décernés par le ministère thaï du travail, pour son implication dans la communauté des personnes handicapées.

En 2006, SEM a reçu le prix de l'entreprise fidèle décerné par le département du travail de Corée, pour son travail de promotion des opportunités d'emploi pour les personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Samsung Electro-Mechanics : <http://sem.samsung.co.kr>
- Le rapport de citoyenneté de Samsung Electro-Mechanics, Samsung Electro-Mechanics Citizenship report 2010 : https://sem.samsung.co.kr/en/social/sustainability_report.html

Sodexo

La Sodexo est l'une des plus grandes entreprises de restauration et de gestion des installations, et offrant une large gamme de services aux entreprises, aux agences gouvernementales, aux établissements d'enseignement, aux maisons de retraite et de soins de suite, aux bases militaires et aux collectivités publiques. Outre ses opérations très importantes de restauration, l'entreprise propose des services de gestion de la construction, des services pour les loisirs et des solutions d'externalisation sur site, comme le nettoyage et le blanchissage. La multinationale, dont le siège est à Issy-les-Moulineaux, en France (juste à côté de Paris), emploie 380 000 personnes de 130 nationalités et est présente dans 80 pays. Son chiffre d'affaires pour l'année fiscale 2009 s'est élevé à 14,7 milliards d'euros (19,8 milliards de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

La Sodexo pratique une politique de non-discrimination pour « garantir l'égalité des chances dans tous les aspects de l'emploi indépendamment de la race, la couleur, la religion, le sexe, la grossesse, l'origine nationale et ancestrale, la citoyenneté, l'âge, l'état civil, le handicap, le statut d'ancien combattant, l'orientation sexuelle ou tout autre état protégé par la loi ». L'entreprise prône la tolérance zéro pour toutes les formes de discrimination, de harcèlement ou de représailles. Afin de garantir l'égalité des chances, l'entreprise définit quatre priorités pour progresser à tous les niveaux de l'entreprise : la représentation hommes-femmes, la représentation des différentes générations, l'insertion de personnes handicapées, et la représentation des minorités ethniques.

L'étendue des activités en faveur des personnes handicapées varie d'un pays à l'autre, mais la compagnie a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en fournissant la formation et les aménagements du lieu de travail nécessaires au succès de l'emploi. La Sodexo a adopté plusieurs initiatives pour donner des informations aux dirigeants sur l'emploi des personnes handicapées, avec des outils de communication internes et des sessions de formation.

En France, un accord handicap, approuvé par le ministère de l'emploi, a été signé avec les syndicats pour l'embauche de personnes handicapées. La Sodexo emploie actuellement 600 personnes handicapées en France, dont 50 qui présentent des handicaps graves. L'entreprise a également formé plus de 200 jeunes handicapés dans les cuisines des institutions spécialisées clientes de Sodexo. Cette formation permet aux jeunes handicapés d'entrer chez la Sodexo ou chez d'autres entreprises de l'industrie de la restauration. Le siège de l'entreprise à Issy-les-Moulineaux est totalement accessible aux personnes handicapées.

En Thaïlande, les recruteurs de l'entreprise travaillent avec le service de l'assistance au personnel du ministère du travail et avec la fondation pour les personnes handicapées pour identifier les candidats handicapés susceptibles de correspondre à des postes vacants. En Italie, la Sodexo a travaillé pendant plus d'une décennie avec des institutions et des organisations sans but lucratif pour repérer les personnes handicapées et leur donner un emploi.

Aux Etats-Unis, la Sodexo a mis en place une équipe spéciale, la **Disabilities Task Force**, pour sensibiliser au handicap au sein de l'entreprise. Cette équipe comporte quatre comités, qui traitent de la sensibilisation, du recrutement, du soutien à la carrière, et de l'aménagement, comme l'accessibilité du lieu de travail, le transport et l'aménagement de l'espace de travail. Au niveau mondial, la Sodexo organise des ateliers d'une journée **Spirit of Inclusion** destinés à ses dirigeants pour créer un cadre de travail plus inclusif. L'atelier a eu lieu dans 15 pays, et a été suivi par 25 000 dirigeants.

Produits et services

La Sodexo s'efforce de rendre les installations qu'elle gère accessibles aux personnes handicapées. Elle forme les employés à aider les personnes qui ont des difficultés à obtenir des repas dans ses activités de services de restauration, ou ceux qui ont besoin d'aide dans un des lieux de travail. L'entreprise travaille en étroite collaboration avec ses clients qui gèrent les écoles ou les maisons pour personnes handicapées afin de veiller au respect de leurs besoins.

Les sites Internet de l'entreprise sont conçus dans le respect des normes définies par le Consortium World Wide Web, et en particulier les directives pour l'accessibilité au contenu du Web élaborées par l'Initiative d'accessibilité au Web. En conséquence, les sites Internet sont accessibles à tous les utilisateurs d'Internet, y compris les seniors et les personnes handicapés qui ont des difficultés fonctionnelles.

Responsabilité sociale de l'entreprise

La **Revue de progrès développement durable de la Sodexo** souligne les principes de l'entreprise vis-à-vis de ses employés et de la société dans son ensemble. Le rapport s'engage à : améliorer la qualité de vie de ses employés et des millions de personnes qu'ils servent au quotidien ; contribuer au développement économique, sociale et environnemental des villes, des régions et des pays où l'entreprise exerce ses activités ; et réduire son empreinte environnementale.

Depuis douze ans, la Sodexo a travaillé avec une série d'institutions et d'organisations non gouvernementales pour faciliter l'intégration des personnes handicapées dans la société. Dans le cadre d'un programme réalisé par le biais du restaurant Garnisonen à Stockholm, en Suède, l'ensemble des 35 employés sont des handicapés. Ces personnes travaillent avec quatre cadres pour apprendre une série de compétences nécessaires pour obtenir un emploi permanent dans l'industrie de l'hébergement. Le succès de ce programme a conduit la Sodexo à employer des travailleurs handicapés dans d'autres postes, comme ceux de standardiste, réceptionniste et concierge.

A Paris, la Sodexo gère le café Signes en partenariat avec l'Entraide universitaire, une organisation qui propose une éducation, une formation professionnelle et des services de santé aux personnes handicapées. Café Signes est géré avec le concept de l'intégration réciproque, ce qui signifie que les employés malentendants et les employés non handicapés travaillent et apprennent ensemble, et

éduquent les autres. Conçu pour renforcer l'autonomie des personnes malentendantes, le café Signes a reçu le prix de l'année européenne des personnes handicapées décerné par la Commission européenne lors de son ouverture en 2003. Il y a actuellement 10 employés malentendants qui travaillent au Café Signes.

La Sodexo collabore également aux Etats-Unis avec un certain nombre de groupes soucieux d'engager des personnes handicapées, et notamment le programme American Disabled for Attendant Programs Today (ADAPT).

Autres informations

DiversityInc, un magazine leader aux Etats-Unis en matière de diversité, a classé la Sodexo dans les 10 premières entreprises pour les personnes handicapées en 2005, 2006, 2008 et 2009.

Le prix pour les questions de handicap a été décerné à l'entreprise par le magazine Work Life Matter pour ses efforts de pionnier et son engagement à fournir des services aux personnes handicapées et à leurs familles.

Références

- Le site Internet de la Sodexo, <http://www.sodexo.com>
- Le rapport 2010 Revue de progrès développement durable : http://publicationsinteractives20092010.sodexo.com/media/pdf/Revue_Progres_FR_2009-10.pdf

Sony

La société Sony et ses filiales développent, produisent et vendent des équipements audio et vidéo, des télévisions avec des écrans à cristaux liquides (LCD), des ordinateurs personnels, des moniteurs, des semi-conducteurs, des téléphones mobiles, des CD, des DVD et des disques Blu-ray. La société, dont le siège est à Tokyo, au Japon, conçoit et produit également des jeux vidéo et participe à la production, l'acquisition et la distribution de dessins animés, de programmes de télévision et de divertissements à la maison. En outre, Sony produit des musiques enregistrées et des vidéos musicales par le biais de contrats avec des artistes dans le monde. La société emploie environ 168 000 personnes dans le monde, et en 2009, son chiffre d'affaires était de 77 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

Sony croit que la diversité de milieux d'origine de ses employés est essentielle et alimente l'innovation au sein de son personnel. L'engagement de la société vis-à-vis de la diversité lui a permis de rassembler des employés de diverses origines, y compris des personnes handicapées.

Le **Code de conduite** de Sony, adopté en mai 2003, est favorable à l'égalité des chances dans l'emploi et énonce une politique de « recrutement, embauche, promotion et de traitement des candidats et des membres du personnel sans tenir compte de leurs caractéristiques, et notamment de leur race, leur religion, la couleur de leur peau, leur nationalité, leur âge, leur sexe et leurs limitations physiques ».

Au Japon, la loi exige que 1,8 pour cent du personnel des entreprises d'une certaine taille soit constitué de personnes handicapées. Pour l'année 2009, Sony employait 342 employés handicapés, ce qui représentait 2,29 pour cent de son personnel japonais, soit plus que le quota légal de 1,8 pour cent au Japon.

La société Sony Taiyo, une filiale spéciale qui fabrique des microphones au Japon, a créé un cadre de travail où tout le monde peut travailler, qu'il soit handicapé ou non. Créée en 1978, Sony Taiyo offre des postes de travail adaptés sur mesure, pour répondre aux besoins de ses employés handicapés ; des interprètes de la langue des signes durant les réunions, des heures de travail flexibles et d'autres aménagements. En ce qui concerne le logement proposé aux employés, les résidences de la société Sony comportent des éléments d'accessibilité pour répondre aux besoins spécifiques de ses travailleurs handicapés. Sony a deux autres filiales spéciales qui offrent des opportunités d'emploi aux travailleurs handicapés : la société Sony Hikari et la société Sony Kibo.

Chez les sociétés Sony qui recrutent un grand nombre d'employés handicapés, les membres du personnel reçoivent une formation de sensibilisation au handicap donné par le ministère japonais de la santé, du travail et du bien-être. Le ministère offre des voyages d'étude au personnel et aux dirigeants de Sony pour qu'ils apprennent comment d'autres entreprises ont recruté et intégré avec succès des personnes handicapées dans leur personnel.

Sony dispose également d'un système de soutien au handicap par l'intermédiaire de ses divisions du personnel et de l'administration. Ce soutien comprend des conseils aux sociétés qui veulent rendre leurs locaux accessibles, mais aussi fournir des aménagements directs pour les employés, comme des classes de langue des signes, et l'aménagement du poste de travail. Au siège de la société à Tokyo, Sony a un département qui s'occupe de la promotion de l'emploi des personnes handicapées. Ce département supervise les activités dans l'ensemble de l'entreprise et fait la promotion de la diversité et de l'insertion dans les sociétés Sony de personnes handicapées en les embauchant et en les maintenant dans l'emploi. Ce département propose des activités de réseaux et organise régulièrement des réunions dans les sociétés Sony pour échanger les meilleures pratiques en matière d'embauche, de formation et de sensibilisation.

Produits et services

Sony intègre des caractéristiques spécifiques dans la conception de ses produits pour les rendre accessibles aux personnes handicapées. Par exemple, l'une des télévisions à écran LDC de Sony vendue sur le marché européen comporte une fonction de description audio qui fournit aux utilisateurs malvoyants une bande son narrative, et une fonction télétexte vidéo numérique pour les personnes malentendantes. Le livre numérique Sony Reader, actuellement disponible au Canada, en Europe, et aux Etats-Unis, permet aux lecteurs dont la vue est basse de modifier la taille du texte sur l'écran en fonction de leurs besoins.

Sony propose aussi des versions CD des catalogues et des manuels audio aux personnes malvoyantes et aux autres clients qui ne sont pas en mesure d'utiliser les catalogues et les manuels normaux. Les notices de certains modèles sont disponibles en version audio et la version texte est disponible sur le site Internet de Sony à la page Information sur les produits.

Les produits électroniques de Sony peuvent être utilisés par d'autres entreprises qui soutiennent les personnes handicapées. Deaf-Talk Interpreting par exemple, un service de Deaf-Talk LLC, permet de franchir le fossé séparant les personnes sourdes des personnes entendantes grâce à l'utilisation des conférences vidéo SONY. Deaf-Talk permet à ses clients, comme le personnel du service des urgences des hôpitaux américains, de communiquer avec efficacité avec des personnes malentendantes en leur donnant accès aux services d'interprétation vidéo sur demande de la langue américaine des signes. Ce système permet au personnel des services d'urgence d'avoir un accès vingt-quatre heures sur vingt-quatre à un interprète Deaf-Talk qui peut communiquer les symptômes des patients au personnel de l'hôpital.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le rapport RSE de Sony présente les activités RSE de la société selon six thèmes principaux : la gestion, la responsabilité des produits, les employés, la contribution sociale, l'environnement et l'innovation en matière de RSE.

Sony encourage ses employés à participer à des activités de bénévolat afin de contribuer à la société. Au Japon, par exemple, Sony ajoute une contribution égale à celle que donne ses employés à Eye Mate, Inc, une organisation qui fournit des chiens pour aveugles aux personnes malvoyantes. Aux Etats-Unis, Sony Corporation of America (SCA) apporte son soutien à Lighthouse International, une organisation à but non lucratif qui se consacre à apporter des réponses aux besoins en constante évolution des personnes qui présentent des pertes de la vision ou sont aveugles. SCA soutient aussi l'enregistrement pour les aveugles et les dyslexiques, qui collabore avec les plus grands éditeurs et innovateurs en matière de technologie pour rendre des matières accessibles aux personnes malvoyantes et malentendantes. Depuis 1996, Sony Electronics a également participé aux tours de vélos pour la sclérose en plaques pour différents secteurs de la société nationale de la sclérose en plaques.

Autres informations

Depuis 2004, de nombreuses sociétés du groupe Sony au Japon, notamment, la société Sony Taiyo, ont reçu le prix du meilleur dispositif pour l'emploi des personnes handicapées décerné par le ministère japonais de la santé, du travail et du bien-être.

Références

- Le site Internet de la société Sony : <http://www.sony.net> et le site Internet de la société Sony Europe : <http://www.sony-europe.com>
- Le Rapport RSE 2009 de la société Sony : http://www.sony.net/SonyInfo/csr/issues/report/2009/pdf/CSR2009E_all.pdf et le site développement durable en français : <http://www.sony.fr/hub/ecologie>

Telefónica

Telefónica est une entreprise de télécommunications dont le siège est à Madrid, en Espagne. Le marché traditionnel de Telefónica, une des plus grandes entreprises de télécommunications fixes, à large bande et mobiles dans le monde, est la Péninsule Ibérique mais l'entreprise exerce maintenant ses activités dans plus de 25 pays, parmi lesquels l'Argentine, le Brésil, le Chili et le Pérou. Depuis l'acquisition en 2006 de O2, l'opérateur anglais de téléphonie mobile, Telefónica est présente en République tchèque, Allemagne, Irlande, Slovaquie et au Royaume-Uni ; elle continue d'étendre ses activités en Amérique latine. Telefónica opère sous quatre marques : Telefónica, Movistar, O2, et Terra. En 2009, l'entreprise avait 250 000 employés dans le monde ; son chiffre d'affaires était de 56,5 milliards d'euros (78,6 milliards de dollars des Etats-Unis) ; elle desservait plus de 264 millions de consommateurs et travaillait avec 28 000 fournisseurs.

Embauche et maintien dans l'emploi

Les principes de Telefónica sont définis en fonction des normes éthiques et des valeurs essentielles du groupe. Ces principes comportent une déclaration sur l'égalité des chances précisant que Telefónica traitera « chacun de façon équitable, impartiale et sans préjugés, indépendamment de la race, la couleur, la nationalité, les origines ethniques ou nationales, la religion ou l'affiliation religieuse, le sexe, le statut sexuel, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, le handicap ou les responsabilités familiales ». L'engagement de Telefónica de bannir la discrimination dans l'emploi s'applique à la sélection, l'embauche, la rémunération, la gestion des talents, la formation des employés et les processus de promotion.

Le travail de Telefónica dans le domaine du handicap a commencé en 1974, quand elle a mis en place **l'association Telefónica Disabled Attention Association (ATAM)**, une association qui favorise l'intégration sociale et l'emploi des personnes handicapées. ATAM est largement financée par les contributions volontaires de près de 60 000 employés des 26 compagnies de Telefónica. Les travailleurs donnent une part de leur salaire fixe et la compagnie double ce montant. Au sein de Telefónica, l'association ATAM a pour objectif de veiller à ce que les personnes handicapées soient intégrées au personnel dans l'ensemble des compagnies de Telefónica en Espagne et évalue si ces dernières respectent la législation de 1982 sur l'intégration sociale des personnes handicapées (Ley de Integración Social del Minusválido). Cette loi impose aux entreprises de plus de 50 salariés d'employer 2 pour cent de personnes handicapées.

Le **service d'intégration sur le lieu de travail** d'ATAM (Servicio de Integración Laboral de ATAM - **SILA**) étend ses activités au-delà des lieux de travail chez Telefónica en proposant des services d'intermédiaire aux entreprises qui recherchent des travailleurs handicapés et en facilitant la formation des personnes handicapées pour leur placement dans d'autres entreprises. Le SILA propose également des informations et des conseils aux entreprises au sujet de l'ergonomie, l'aménagement du lieu de travail, et les législations en matière de handicap. En 2009, le SILA a

proposé des services d'emploi à 432 candidats et a placé 115 personnes handicapées sur le marché du travail espagnol.

L'association ATAM favorise également l'emploi et la création d'emploi pour les personnes handicapées grâce à **son réseau de compagnies**, qui sont quatre entreprises commerciales séparées dont le personnel est presque totalement composé de personnes handicapées. Ces entreprises travaillent dans quatre domaines : l'assemblage de composants électroniques, le télémarketing, la blanchisserie commerciale, et le développement de projets de gestion de l'environnement, et les employés handicapés reçoivent des salaires réguliers et un intéressement aux profits de l'entreprise.

En 2008, le comité des ressources humaines, de la réputation de l'entreprise et de la responsabilité sociale de Telefónica a créé un environnement de travail plus inclusif pour les personnes handicapées en mettant en place des directives spécifiques pour l'embauche et les achats. Un objectif chiffré pour le nombre de travailleurs handicapés embauchés par les compagnies de Telefónica a été fixé. Concernant les achats, les fournisseurs de Telefónica signent une déclaration indiquant qu'ils respectent la législation relative aux handicaps dans tous les pays où ils exercent leurs activités. En outre, les entreprises dont la majorité des travailleurs sont des handicapés, que Telefónica appelle des « fournisseurs sociaux » sont sur la liste des sources d'achat préférées pour l'achat de certains produits. En 2009, Telefónica a atteint 165 pour cent de son objectif en matière d'achats.

Telefónica s'engage à travailler avec les organisations de personnes handicapées et les partenaires gouvernementaux dans toutes les activités liées à l'embauche spécifique des handicapés, les achats, le développement des produits et les activités en matière de RSE, et a une longue liste de partenaires publics et privés qui contribuent à la réussite de ses efforts en matière de handicap.

Produits et services

Telefónica cherche à réduire le fossé social et numérique / technologique auquel sont confrontées les personnes handicapées en fournissant à ses clients, ainsi qu'à ses employés, des produits, des services et des outils de travail accessibles. Le **Plan intégré d'accessibilité de Telefónica** marque l'engagement de Telefónica en faveur de l'élimination des obstacles à la communication et de l'amélioration de l'intégration sociale des personnes handicapées. Ce plan comprend des plans d'action pour promouvoir la recherche et le développement de nouvelles technologies de télécommunications accessibles aux personnes handicapées.

L'entreprise propose une gamme de produits et de services à ses clients handicapés. Par exemple, Telefónica a développé un service de SMS vocaux, un système de messagerie vocale pour les messages sous forme de texte (SMS) qui permet aux personnes malvoyantes d'entendre les messages. Telefónica a également publié un guide appelé « Trouver celui qui vous va » qui aide les clients handicapés à trouver et à acheter des téléphones fixes et mobiles accessibles. Ce guide comprend des recommandations au sujet des appareils disponibles pour les clients présentant des handicaps spécifiques.

Un dispositif est particulièrement intéressant : il s'agit de e-santé, une plateforme de télé-interprétation élaborée en collaboration avec la confédération nationale des sourds (Confederacion Nacional de Sordos) et utilisée par les fournisseurs de services publics et privés en cas d'urgence, de soins de santé et d'éducation. A l'aide de webcams, les personnes sourdes sont en mesure de communiquer avec les personnes entendant grâce aux services d'interprétation d'un interprète de la langue des signes.

L'objectif de l'entreprise de proposer des produits et des services accessibles a une portée internationale. En 2009 par exemple, Telefónica Brésil a installé 9 232 téléphones publics accessibles équipés de touches qui permettent aux clients malentendants d'augmenter le volume de l'amplificateur et des claviers en Braille pour les clients malvoyants. En Allemagne, O2 a collaboré avec Social Affairs, une organisation qui cherche à développer des produits et des services pour les personnes handicapées. Ils ont lancé conjointement Mobile Transcription (Transcription mobile), un logiciel qui fournit des services de transcription sur les téléphones mobiles où qu'ils se trouvent, avec des capacités améliorées de reconnaissance vocale pour les personnes malentendantes.

En Irlande, O2 a développé une application iPhone pour aider les enfants autistes à communiquer en utilisant des images et des dessins d'objets de tous les jours, ce qui renforce leurs relations avec les membres de leur famille, leurs professeurs et leurs amis. Ce logiciel contient aussi des images permettant aux enfants de communiquer lorsqu'ils sont malades ou blessés.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le **rapport annuel de Telefónica en matière de responsabilité sociale** décrit les pratiques socialement responsables de l'entreprise dans les relations avec les employés, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, les relations avec les clients, les activités communautaires, l'accès aux technologies de l'information et de la communication et la protection de l'environnement. Le travail du groupe en matière de handicap apparaît à différents endroits du rapport, et certaines de ses actions en faveur des personnes âgées bénéficient également aux personnes handicapées.

Merc@dis est un portail d'emploi mis en place par la fondation Telefónica et coordonné par l'association ATAM. Il s'agit d'un centre d'emploi virtuel pour les personnes handicapées, qui propose des conseils et des informations en matière d'emploi. Merc@dis, qui fonctionne au Chili et en Espagne, fournit une gamme de services pour les personnes handicapées à la recherche d'un emploi et les met en contact avec les employeurs qui souhaitent les embaucher. En 2009, 574 personnes handicapées ont pu trouver un emploi grâce à Merc@dis.

Le **prix de la capacité (Ability Award) de Telefónica** en Irlande et en Espagne récompense les entreprises qui intègrent le handicap dans leur modèle d'entreprise et trouvent des moyens réalistes pour remettre en question les relations difficiles entre les personnes handicapées et les entreprises. Les prix récompensent les entreprises dans neuf catégories : l'engagement de la direction et des leaders des employés, le recrutement et la sélection ; l'accessibilité ; le service au client ; le développement et le progrès ; le maintien dans l'emploi et le bien-être ; la meilleure entreprise du secteur privé ; la meilleure PME et la meilleure organisation du secteur public. Ces prix ont été initiés

en Irlande par Kanchi, une organisation non gouvernementale visant à améliorer les relations entre le milieu des entreprises et les personnes handicapées ; cette organisation a sélectionné Telefónica quand elle a voulu exporter son programme de prix. En 2010, Telefónica a organisé la cérémonie de remise des prix aux 100 entreprises qui avaient présenté leur candidature après une évaluation de ces dernières par PriceWaterhouseCoopers, un partenaire du projet.

Autres informations

Telefónica a reçu de nombreuses récompenses pour son travail dans le domaine du handicap. En 2009, l'association ATAM et Telefónica ont reçu le prix de la meilleure responsabilité sociale décerné par les maires de Torrent et de Valence en Espagne, pour leurs efforts d'intégration des personnes handicapées dans la population active grâce au réseau des compagnies.

En 2008, Telefónica Equateur a reçu le premier prix annuel Ruminahui dans la catégorie des meilleures pratiques RSE pour avoir mis en place « I'm just like you » (« je suis exactement comme vous »), un programme de formation et d'insertion dans l'emploi destiné aux personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Telefónica : <http://www.telefonica.com>
- Le rapport annuel RSE de Telefónica : http://www.telefonica.com/en/annual_report/pdf/Telefonica_RC09.pdf
- Les principes d'entreprise de Telefónica : http://www.o2.com/media_files/Telefonica_business_principles_07.pdf
- Le Plan intégré d'accessibilité de Telefónica : www.telefonica.es/accessible

Telenor

Le groupe Telenor est un fournisseur international de services de télécommunications, de communication de données et de media. Telenor, dont le siège est à Oslo, en Norvège, exerce ses activités dans 11 pays de la région nordique, d'Europe centrale et orientale, et d'Asie. Le groupe détient également 40 pour cent de VimpelCom Ltd., le plus grand fournisseur de télécommunications de Russie, qui a des activités dans 10 pays. Telenor a 184 millions d'abonnés mobiles et emploie environ 40 000 personnes. En 2009, son chiffre d'affaires s'est élevé à 98 milliards de couronnes norvégiennes (15,6 milliards de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

Telenor a une politique de non-discrimination à l'égard de tous ses employés ainsi que des candidats à l'emploi. Cette politique déclare que tous les aspects de l'emploi sont régis par « le mérite, la compétence, l'adéquation et les qualifications, et ne seront en aucune manière influencés par le sexe, l'âge, la race, la couleur, la religion, l'origine nationale ou le handicap ».

En 1996, Telenor Norvège a racheté April Data, une société qui proposait des programmes de formation pour les personnes handicapées. Telenor Norvège, qui voulait tester un programme similaire sous son propre toit, a lancé sa propre version « **Telenor Open Mind** », un programme de formation en situation de deux ans pour les personnes handicapées physiques. Ce programme comporte un cours de formation de trois mois, qui permet aux participants d'obtenir des compétences et de prendre confiance dans leurs aptitudes, et une période de pratique de 21 mois chez Telenor ou dans l'une des entreprises collaboratrices, comme Storebrand, Manpower et IBM. Les candidatures à ce programme sont acceptées deux à quatre fois par an, et les titulaires d'un diplôme universitaire ou de qualifications de l'enseignement supérieur peuvent se porter candidats.

Au cours de cette période de deux ans, les participants à ce programme Open Mind peuvent non seulement développer leurs compétences techniques, mais aussi leurs compétence en matière de recherche d'emploi en suivant des sessions d'orientation professionnelle, des cours pour recommencer leur développement, en participant à des exercices d'entrevue, et en développant leur réseau personnel. L'objectif de ce programme est de servir de tremplin vers l'emploi, et 75 pour cent des participants ont saisi cette opportunité et ont obtenu des postes permanents dans toutes sortes d'emploi chez Telenor ou au sein d'autres organisations.

Telenor a bénéficié de son programme Open Mind en mobilisant des ressources humaines non utilisées, en trouvant des employés qualifiés et motivés, et en obtenant un plus grand bénéfice économique. Une évaluation réalisée par la Fondation pour la recherche scientifique et industrielle, un organisme indépendant de recherche norvégien, a constaté que le programme Open Mond avait permis des économies socioéconomiques d'au moins 100 millions de couronnes norvégiennes (15,88 millions de dollars des Etats-Unis) de 1996 à 2006. Ces économies socioéconomiques proviennent des bénéfices économiques directs obtenus par Telenor grâce à la productivité de ses

travailleurs handicapés, et les bénéficiaires indirects retirés par la société qui n'a pas à verser des indemnités de sécurité sociale à ces personnes handicapées.

Suite au succès du programme Telenor Open Mind de Norvège, des programmes similaires ont été lancés en Malaisie et en Suède en 2007, en Serbie en 2008 et au Pakistan en 2009. Ces programmes suivent les principes essentiels du programme Open Mind de Norvège ; cependant, chaque programme fonctionne indépendamment sous son propre nom.

Telenor Malaisie, par exemple, aussi connue sous le nom de DiGi Telecommunications, est la troisième compagnie de téléphone mobile de Malaisie. Après avoir adopté le programme Open Mind de Telenor en 2007, sous le nom de **Open Hearts**, DiGi est devenue la première entreprise de télécommunications de Malaisie à proposer des formations en informatique et des cours professionnels aux personnes handicapées.

La dernière édition du programme Open Mind est la version de Telenor Pakistan, **Khuddar Pakistan**. L'objectif de ce programme est double : il tend à embaucher des personnes handicapées, mais aussi à renforcer la sensibilisation à leurs capacités et à promouvoir leur insertion dans la vie quotidienne avec le soutien des technologies d'assistance. Afin d'attirer des personnes handicapées talentueuses, Telenor Pakistan a ajouté dans sa publicité de recrutement ce slogan « Les candidatures des personnes handicapées qualifiées sont les bienvenues » et a créé une page Web sur les carrières accessibles. L'entreprise a également ajouté des éléments d'accessibilité en construisant le bâtiment destiné à abriter ses bureaux, et créé un centre Ventes et services à Islamabad pour tenir compte des besoins de tous ses employés et de ses clients.

Produits et services

Telenor conçoit des produits et des services de communication permettant l'insertion sociale des personnes handicapées. L'entreprise a, par exemple, créé un partenariat avec Wayfinder, une entreprise suédoise qui propose des services accessibles de cartes, d'orientation et de navigation par téléphone mobile, pour améliorer la mobilité des personnes malvoyantes en développant un logiciel de navigation accessible. Ce logiciel est équipé d'applications de lecture du texte, qui convertit en parole les indications affichées sur le téléphone mobile.

La communication de Telenor décrit comment l'entreprise travaille avec une diversité de personnes, qui comprend des personnes handicapées. Par exemple, dans l'une des publicités télévisées de Telenor en 2010 appelée « **Built around People** » (**Construite autour des gens**), un employé de Telenor en fauteuil roulant apparaît dans le clip et montre que les handicapés font partie du personnel de l'entreprise.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Telenor ne publie pas de rapport en matière de RSE ; cependant, le site Internet de l'entreprise décrit ses activités en matière de responsabilité sociale dans trois domaines principaux : la sécurité des produits et des services, le développement durable, et la contribution à la société et au développement.

Au niveau mondial, Telenor a engagé des activités destinées à intégrer les personnes handicapées. Telenor Paksitan a mis en place des formations aux technologies d'assistance pour les personnes handicapées à l'Institut national d'éducation spécialisée avec le programme Special Talent Exchange Programme (STEP) (Programme spécial d'échanges de talents), une organisation de personnes handicapées dont l'objectif consiste à autonomiser les personnes handicapées en développant leurs capacités et en plaidant leur cause. L'entreprise parraine également le **Khuddar Pakistan Blind Cricket Talent Hunt (la recherche de talent de personnes malvoyantes pour le cricket)**, en partenariat avec le Conseil du cricket pour les malvoyants du Pakistan (PBCC) afin d'aider les aveugles à améliorer leur forme physique, réduire leur stress et améliorer leurs compétences en travail d'équipe grâce au sport et à la compétition.

Pour sensibiliser au handicap, Telenor Pakistan collabore avec les médias pour remettre en question les stéréotypes, et les idées reçues sur les personnes handicapées. L'entreprise a, par exemple, travaillé avec le service de radiodiffusion du Pakistan pour lancer une émission de radio appelée Khuddar Pakistan pour parler des questions qui doivent être résolues pour améliorer la vie des personnes handicapées.

En Serbie, Telenor soutient Let's Live Together (Vivons ensemble), un centre d'information pour les personnes handicapées fondé par la Société d'assistance aux personnes présentant un handicap de développement dans la municipalité de Stari Grad à Belgrade. Grâce à une ligne téléphonique gratuite, les utilisateurs peuvent entrer en relation avec des experts qui leur donnent des informations sur des sujets comme le cadre législatif, l'éducation, la santé et la vie sociale. En 2009, Telenor Serbie a lancé **Internet for All**, un projet favorisant l'accès des jeunes serbes à Internet en collaboration avec l'Office pour la jeunesse de la municipalité de Vracar à Belgrade. Par le biais de ce projet, l'entreprise offrait des ordinateurs et des services d'Internet gratuits aux écoles pour les jeunes présentant des difficultés de développement.

En 2007, Telenor Serbie a créé la **Fondation Telenor**, dont l'objectif est d'alléger les obstacles sociaux et éducatifs que rencontrent les jeunes serbes, et parmi eux les jeunes handicapés. La fondation a donné des équipements, par exemple, pour le démarrage du centre universitaire pour les étudiants handicapés de l'université de Belgrade, un centre qui soutient les étudiants handicapés pour leur permettre d'accéder à l'enseignement supérieur.

Autres informations

Grameenphone, une joint venture de Telenor et de la Grameen Telecom Corporation du Bangladesh, étudie actuellement la faisabilité de la mise en place d'un programme Open MInd au Bangladesh. L'unité de responsabilité sociale de l'entreprise collabore avec différentes unités de Grameenphone afin de mettre en place une équipe pour ce projet.

En 1999, Telenor a reçu le prix Budstikka du ministère norvégien du travail et de l'insertion pour son programme Open MInd et ses efforts pour intégrer les personnes handicapées dans la population active. En 2006, l'entreprise a reçu un prix décerné par l'association norvégienne pour la sclérose en plaques pour sa contribution à l'insertion des personnes handicapées dans la société.

Références

- Le site Internet de Telenor : <http://www.telenor.com>
- Le rapport annuel 2009 du Groupe Telenor : http://www.telenor.com/en/resources/images/report_2009_tcm28-54140.pdf

Telstra

Telstra Corporation Limited, dont le siège est à Melbourne, en Australie, fournit une large gamme de services d'information et de télécommunications. L'entreprise propose ses services de ligne fixe à plus de 8 millions d'australien, des services de téléphonie mobile à 10,6 millions de personnes, y compris des services de troisième génération (3G) à 8,2 millions de personnes. Telstra détient 50 pour cent de participation aux services de télévision par câble sur abonnement FOXTEL, et a des filiales internationales en Chine, à Hong Kong et en Nouvelle Zélande. En juin 2010, Telstra employait 45 220 personnes, et en 2009, son chiffre d'affaires était de 24,8 milliards de dollars australien (19,4 milliards de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

Telstra est favorable à la diversité sur le lieu de travail. Son engagement en faveur de la diversité et de l'égalité des chances est souligné dans les **Principes de l'entreprise Telstra**, qui définissent les pratiques, les principes et les normes relatives au comportement que l'entreprise attend de tous ses employés et ses sous-traitants dans l'exercice de leur travail. La section des Principes relative à l'égalité des chances et à la diversité déclare que Telstra « recrute, développe, favorise et récompense en fonction du mérite », le mérite faisant référence aux « aptitudes d'une personne à réaliser son travail ». Il est ajouté dans cette déclaration « Les décisions d'emploi fondées sur des critères qui ne sont pas liés aux exigences inhérentes de l'emploi ni à la performance au travail (comme le sexe, le handicap, les responsabilités familiales) peuvent constituer une discrimination illégale ».

Le **Conseil de la diversité de Telstra**, présidé par le Président-directeur général, a été instauré en 2006. Ce conseil donne des orientations de gouvernance aux programmes de diversité de Telstra relatifs au handicap, au sexe, à l'âge, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle et au milieu culturel.

Concernant le handicap, les programmes de Telstra visent à améliorer l'accessibilité et l'insertion des personnes handicapées. De 2009 à 2010, Telstra a mené un audit approfondi pour passer au crible les processus de recrutement et de sélection de l'entreprise afin de s'assurer qu'ils facilitent le recrutement de personnes handicapées. L'entreprise a également poursuivi l'opération **Enable**, un groupe d'affinité pour les employés handicapés et les personnes qui s'intéressent au handicap. Ce groupe propose des informations et de l'éducation, des opportunités de devenir leader, du tutorat informel et des événements sur le réseau, et donne des conseils en matière d'accessibilité des sites de travail de l'entreprise, et des services de Telstra pour ses employés handicapés.

Produits et services

Telstra est devenu en 1996 la première grande entreprise australienne à lancer un **plan d'action handicap** qui a été déposé auprès de la commission australienne des droits de l'homme et de l'égalité des chances, un organe statutaire indépendant du gouvernement australien qui supervise l'application de la législation fédérale dans le domaine des droits de l'homme, de la non-discrimination, de la justice sociale et de la vie privée. En exécutant ce plan, Telstra avait pour objectif d'améliorer l'accessibilité de ses produits et de ses services aux personnes handicapées. Le plan répondait au défi posé par la loi sur la discrimination du handicap (DDA) de 1992, qui affirme que les personnes handicapées ont les mêmes droits fondamentaux à l'accès aux produits, services et applications existants et à venir que le reste de la communauté. Tous les trois ans, Telstra identifie et examine les principales stratégies et actions qui portent sur le niveau d'accessibilité des produits, des services et de l'information, et toute pratique potentiellement discriminatoire. De 2010 à 2012, Telstra met en œuvre son cinquième plan d'action handicap.

Ce plan s'articule en trois stratégies interdépendantes : il favorise la sensibilisation et la compréhension des obligations légales auprès des employés de Telstra, encourage les services à intégrer le respect des critères d'accessibilité dans ses activités quotidiennes et facilite les vérifications de la conformité au moyen de l'auto-évaluation et de l'obligation de rapport. Récemment, le plan comportait des actions pour améliorer l'accès à la prochaine génération de produits et de services de télécommunication. Il comprenait, par exemple, le développement d'options appropriées sur les téléphones mobiles pour garantir un accès équitable aux services basés sur les textes en produisant des services vocaux pour les clients malvoyants et des options appropriées de communication vidéo fixe et mobile pour les consommateurs malentendants.

En plus de ce plan, la **déclaration de Telstra sur l'obligation de service universel** incite l'entreprise à fournir les services de téléphonie standard, des téléphones payants et les services de transport prescrits à tout le monde, y compris aux personnes handicapées. Cette déclaration annonce que l'équipement fourni à la demande de l'utilisateur lui permettra d'accéder aux services de téléphonie standard accessible à tous. L'équipement nécessaire aux personnes handicapées est fourni par le **Programme d'équipement pour les personnes handicapées de Telstra**, qui est conçu pour fournir les équipements spécialisés destinés aux personnes handicapées. Parmi les équipements fournis, on peut trouver des télémachines à écrire, qui permettent à leur utilisateur de communiquer par texte sur le réseau téléphonique ; des modems d'ordinateurs qui permettent de communiquer par texte et données sur le réseau téléphonique avec un ordinateur personnel ; et des adaptateurs de téléphone pour implants cochléaires, qui permettent de connecter le téléphone et le processeur de langage de l'implant cochléaire pour obtenir une meilleure réception au téléphone.

Afin d'améliorer l'accessibilité de ses produits, Telstra a pris des engagements formels avec des organisations représentant des personnes handicapées. Le forum actuel pour cet engagement et ce dialogue a été mis en place en 1999 et s'appelle le **Telstra Disability Forum (Forum Telstra handicap)**. Le forum rassemble deux fois par an 12 groupes de consommateurs handicapés et la direction de Telstra afin de discuter des questions de télécommunications ayant une incidence pour les personnes handicapées.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Telstra s'engage en matière de responsabilité sociale en fournissant un excellent service à la clientèle, l'accès aux communications pour les catégories défavorisées, un environnement sain pour l'emploi, une bonne gestion de l'environnement et des ressources pour soutenir les communautés dans lesquelles l'entreprise exerce ses activités. Le **rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise** porte sur ces thèmes et illustre ses contributions et ses performances économiques, sociales et environnementales.

Telstra estime que c'est en améliorant le service à la clientèle et la satisfaction des consommateurs que se construit le succès de demain de l'entreprise. La première voie d'amélioration du service à la clientèle a consisté à reconnaître la diversité des consommateurs et à rendre les communications accessibles et abordables pour tous, y compris les personnes handicapées. En 2010, Telstra appuie le programme national de soin et de soutien à long terme du handicap proposé par le gouvernement australien, dont l'objectif est de renforcer les opportunités pour les personnes handicapées en améliorant leur accès aux services de télécommunications.

Access for everyone (L'accès pour tous) est une initiative de Telstra qui propose un paquet complet et abordable de produits et de services aux personnes à faibles revenus ou en difficultés financières. On trouve parmi les bénéficiaires de ce programme des retraités, des demandeurs d'emploi, des communautés indigènes et des personnes handicapées. Cette initiative comprend des coûts réduits pour les services de téléphonie, des réductions pour les retraités éligibles, une assistance pour payer les factures et la fourniture de cartes de téléphone.

Telstra favorise également l'accessibilité aux personnes handicapées grâce à un certain nombre d'investissements dans les communautés, et notamment le soutien aux enfants handicapés par le biais de donations philanthropiques de la **Fondation Telstra**. En mai 2010, la Fondation s'est vu attribuer un prix de partenariat pour son soutien au programme i-Modelling de groupes sociaux relatif à l'autisme en Australie. Ce programme met en place des groupes sociaux pour les jeunes atteints de troubles du spectre autistique, afin de les aider à apprendre les compétences sociales et la capacité d'avoir une conversation qui sont essentielles pour développer des relations qui ont du sens.

Autres informations

En 2003, Telstra a obtenu le Prix de l'employeur de l'année attribué par le premier ministre australien pour « son rôle de leader en matière de handicap ». Ce prix reconnaît les efforts de Telstra pour donner des opportunités d'emploi aux personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Telstra : <http://www.telstra.com.au>
- Les Principes d'entreprise de Telstra :
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/Telstra-Business-Principles.pdf>
- Le quatrième plan d'action handicap de Telstra :
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/disability-action-plan-07-09.pdf>
- Le rapport annuel 2010 sur la responsabilité sociale de l'entreprise :
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/telstra-corporate-citizenship-report-2010.pdf>
- Le code de conduite de Telstra :
<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/pers-responsibility.pdf>

Walgreens

Walgreens, dont le siège est situé à Deerfield, dans l'Illinois, est la plus grande chaîne de drugstores des Etats-Unis. L'entreprise a plus de 7 500 drugstores sur les 50 états, le district de Columbia et Puerto Rico. Avec ses drugstores, l'entreprise donne aux consommateurs l'accès à des produits et à des médicaments, et des services de santé et de bien-être; la division des services de santé de Walgreens ; et la division Santé et Bien-être de Walgreens. En 2009, la société employait 238 000 personnes et son chiffre d'affaires était de 63,3 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

Walgreens apprécie la diversité des milieux, des expériences, des connaissances et des compétences de tous ses employés. La politique de l'entreprise en matière d'égalité des chances demande « l'égalité des chances devant l'emploi, et un traitement équitable pour tous, employés ou candidats, sur la base des qualifications liées à l'emploi et sans tenir compte de la race, la couleur, la religion, l'origine nationale, le statut de citoyen selon la Loi de réforme de l'immigration et du contrôle de 1986, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'âge, le handicap ou le statut d'ancien combattant ».

En 2002, l'entreprise a utilisé une approche de conception universelle pour concevoir ses prochains centres de distribution. Walgreens, s'efforçant d'accroître les opportunités d'emploi pour les personnes handicapées, a également mis en place le **programme Outreach**, qui s'est traduit par plus de trois années de planification avec les agences de l'emploi pour les personnes handicapées.

En 2007, l'entreprise a ouvert un centre de distribution à Anderson, en Caroline du Sud, conçu pour créer un espace de travail où les personnes handicapées et les non handicapés peuvent travailler ensemble. Les concepteurs de cet espace ont intégré des éléments comme des postes de travail flexibles, qui peuvent être adaptés à la taille du travailleur, et des écrans d'ordinateurs tactiles avec des icônes et des signes de grand format et faciles à lire. Ces modifications ont permis à tous les employés, handicapés ou non, de travailler plus facilement, ce qui a amélioré l'efficacité de la production de plus de 20 pour cent par rapport aux autres centres de distribution de Walgreens. Les employés handicapés côtoient les travailleurs non handicapés et bénéficient du même salaire et des mêmes opportunités d'avancement. Devant le succès du site d'Anderson, Walgreens a ouvert un centre de distribution à Windsor, dans le Connecticut, en 2009, en suivant le modèle d'accessibilité et d'insertion du site d'Anderson.

Walgreens propose des formations de sensibilisation au handicap à ses cadres dirigeants et à ses employés par l'intermédiaire du programme TEACCH (le traitement et l'éducation des enfants autistes et des enfants présentant des handicaps de la communication similaires) de l'université de la Caroline du Nord, afin que tout le monde puisse apprendre à travailler ensemble et modifie son point de vue sur le handicap comme l'autisme, le syndrome de Down et d'autres types de handicap. Pour les employés handicapés nouvellement embauchés dans les centres de distribution, Walgreens

utilise le partage avec des pairs comme principale méthode de formation. Une formation des compétences est également proposée aux candidats handicapés qui ont besoin de plus de temps pour acquérir les aptitudes spécifiques au travail. Afin d'aider ces candidats, Walgreens a établi un partenariat avec le Bureau du handicap et des besoins spécifiques du comté d'Anderson, et avec le Département de réadaptation professionnelle de la Caroline du Sud, afin de construire un centre de formation équipé des mêmes machines avec les mêmes tâches que dans l'usine d'Anderson.

Les personnes handicapées peuvent se porter candidates aux emplois tout comme les personnes sans handicap. Cependant, sur la page <http://WalgreensOutreach.com>, le site Internet conçu pour les personnes présentant des handicaps sensoriels, physiques, et cognitifs, des messages audio, des photos, des vidéos et l'option d'agrandissement du texte illustre et décrit l'emploi et la vie professionnelle à Walgreens, et contient des informations susceptibles d'aider les employés potentiels à comprendre le travail dans un centre de distribution.

En plus de son objectif d'embaucher des personnes handicapées dans ses centres de distribution, Walgreens a lancé un programme pilote dans le secteur de Dallas/Fort Worth en 2010. L'entreprise cherche grâce à cette nouvelle initiative à élargir son personnel et ses initiatives d'intégration des personnes handicapées en coopérant avec le département des services d'assistance et de réadaptation du Texas, une agence de l'état qui gère des programmes destinés aux personnes handicapées. Ce programme comporte un cours de formation de quatre semaines portant sur les opérations en magasin, et comment être un employé de services ; il se déroule sur une dizaine de sites de vente. L'objectif est que 10 pour cent du personnel de ces nouveaux services soient des handicapés dans les magasins de la zone de Dallas/Fort Worth.

L'initiative de Walgreens relative à la diversité des fournisseurs favorise une large participation et soutient la base économique de plusieurs communautés en acceptant comme fournisseurs des personnes issues de minorités, des femmes, et des anciens combattants chefs d'entreprise, ainsi que les entreprises qui emploient des handicapés.

Produits et services

Dans le cadre de son engagement à fournir des informations sur la santé aux personnes handicapées et à répondre à d'autres besoins spécifiques, le site Internet de Walgreens propose des services liés au handicap, une information sur les produits et les prix, et une plateforme communautaire avec des fora de discussion sur différents sujets pour ses consommateurs handicapés. La section sur le handicap auditif, par exemple, sous le titre « boutiques handicap » propose des informations sur les causes de la perte de l'audition et les dernières nouveautés sur la perte de l'audition et les produits, comme les aides à l'audition ou les téléphones avec amplificateurs pour aider les gens malentendants. Une information similaire est fournie aux clients présentant d'autres types de handicap.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Walgreens ne publie pas de rapport de responsabilité sociale ; cependant, l'entreprise décrit en détail ses pratiques en matière de développement durable sur son site Internet, et parle du soutien aux communautés, des donations, de l'environnement et des employés.

Par le biais de son programme de soutien aux communautés, Walgreens finance et fournit une assistance aux dépistages de santé, aux secours en cas de catastrophe, aux efforts de distribution de nourriture et à d'autres causes. L'entreprise aide également la communauté des handicapés en établissant un lien avec les agences de réadaptation professionnelle et avec l'état et les organisations locales de personnes handicapées pour fournir divers services d'emploi. En partenariat avec les écoles, l'entreprise fournit des programmes d'étude pour aider les jeunes handicapés dans leur transition vers la vie professionnelle.

Autres informations

En 2010, Walgreens s'est vu attribuer le titre d'employeur de l'année du secteur privé par le magazine CAREERS & the disAbled pour son engagement en faveur du recrutement, de l'embauche et de la promotion des personnes handicapées. L'enquête auprès des lecteurs sur l'environnement de travail le plus positif pour les handicapés a classé l'entreprise à la deuxième place des 50 meilleurs employeurs.

Références

- Le site Internet de Walgreens : <http://www.walgreens.com>
- Le site Internet de diffusion d'informations : <http://WalgreensOutreach.com>

Westpac

Westpac Banking Corporation est une multinationale des services financiers dont le siège est situé à Sydney, en Australie. Après une fusion avec la St. Georges Bank en octobre 2008, elle est devenue la plus grande banque d'Australie. La banque propose des services bancaires aux consommateurs, aux entreprises et aux institutions, ainsi que des services d'assurance et de gestion de fonds, essentiellement en Australie, en Nouvelle Zélande et dans les îles du Pacifique. Elle a également des bureaux dans les principaux centres financiers du monde, notamment à Hong Kong, Londres, New York et Singapour. Elle a 10 millions de clients, 1 200 succursales et plus de 2 800 distributeurs automatiques de billets. En 2009, elle avait 37 000 employés et son chiffre d'affaires annuel était de 16 755 millions de dollars australiens (13 079 millions de dollars des Etats-Unis).

Embauche et maintien dans l'emploi

Les **valeurs et les politiques vis-à-vis des personnes** de Westpac et sa page web **Careers@Westpac** contiennent des politiques et des procédures de non-discrimination en matière de recrutement. La banque déclare que son personnel est constitué de personnes qui représentent un mélange de tous âges, milieux, compétences et aptitudes» et que son objectif est de créer un environnement où « les gens peuvent exceller sans se heurter à des préjugés ou être entravés par leur race, sexe, ou handicap ». Westpac a également intégré les principes de la loi relative à la discrimination des personnes handicapées (DDA) dans son travail lié au handicap. Cette loi adoptée par le parlement australien en 1992, est destinée à éliminer la discrimination contre les personnes handicapées dans les domaines de l'emploi, l'éducation, l'accès aux lieux publics, le logement et la fourniture de biens et de services.

En 2001, Westpac a enregistré son premier **plan d'action contre la discrimination du handicap** (DDAP) auprès de la commission des droits de l'homme et de l'égalité des chances (HREOC), maintenant connue sous le nom de commission des droits de l'homme en Australie. Le Président-directeur général de l'époque a déclaré que le plan d'action de Westpac respectait le principe essentiel de la loi relative à la discrimination des personnes handicapées: veiller à ce que les personnes handicapées aient les mêmes droits aux services et à l'emploi que tous les autres membres de la société. Parmi les nombreux objectifs de ce plan d'action, il y avait l'introduction de plus de personnes handicapées au sein du personnel en collaborant avec les experts en recrutement, l'installation de kiosques Internet conçus en consultation avec des consultants en matière d'accès pour les personnes handicapées dans 120 succursales Westpac et développer un distributeur automatique qui donne des instructions audibles.

En 2006, Westpac a révisé son plan d'action pour y inclure de nombreuses modifications, et l'a nommé **plan d'action en matière d'accessibilité (AAP)**. Ce plan a instauré un programme de sensibilisation obligatoire, « **Do the Right Thing** » (**faire ce qui est juste**), pour éduquer les employés au sujet du plan d'action, et souligner comment les personnes chargées du recrutement peuvent prendre des décisions sans préjugés en matière de recrutement. Le plan d'action de 2006 notait

également que Westpac devrait collaborer plus étroitement avec ses fournisseurs pour exercer une influence sur leurs procédures de recrutement afin d'inclure davantage les handicaps.

Actuellement, Workfocus, le service d'emploi australien spécialisé dans l'emploi des personnes handicapées, aide Westpac à repérer les opportunités d'emploi pour les personnes handicapées, et les aménagements appropriés du travail qui peuvent être nécessaires. En outre, afin de créer un environnement de travail plus accessible, l'entreprise consulte un ergonomiste pour apporter les modifications nécessaires au lieu de travail pour son personnel handicapé.

Westpac développe la **stratégie en matière de handicap dans l'ensemble du groupe**, en étendant sa portée aux compagnies affiliées. Cette stratégie fixe des objectifs en matière de handicap, et notamment la mise en œuvre totale du plan d'action dans les trois à cinq prochaines années. Cette stratégie sur les personnes handicapées comporte deux volets : le volet employés et le volet clientèle. Pour ce qui est du volet relatif au personnel, Westpac va se concentrer sur la façon d'aménager l'environnement de travail pour qu'il soit sans obstacles et accessible. Le volet clientèle se concentrera sur les moyens d'améliorer l'accessibilité de ses services, de ses produits et de ses locaux.

Produits et services

Le plan d'action en matière d'accessibilité inclut différentes mesures pour répondre aux problèmes liés au handicap posés par les produits et les services de Westpac. Par exemple, la banque travaille en étroite collaboration avec les associations de personnes handicapées afin de garantir que ses services Internet soient accessibles et respectent les normes de l'association des banquiers australiens (ABA), et si possible, les directives pour l'accessibilité du contenu du web du Consortium du World Wide Web. Westpac a également pris l'initiative d'améliorer l'accessibilité de ses services bancaires par téléphone. La banque fournit, par exemple, une formation au personnel qui fait des opérations avec les clients afin qu'ils soient mieux en mesure d'aider les clients handicapés. L'entreprise continue de contrôler les plaintes sur cette question d'accessibilité aux personnes handicapées.

Un des objectifs majeurs de ce plan d'action consiste à rendre les locaux de Westpac plus accessibles. Depuis 2005, tous les distributeurs automatiques achetés parlent et ont une fonctionnalité audio complète, une certification Braille et sont accessibles aux personnes en chaise roulante. Lors de l'achat de nouveaux logiciels ou de nouveaux matériels, la banque veille à ce que les questions d'accessibilité soient prises en compte et que les produits répondent aux normes d'accessibilité de l'association des banquiers australiens. Westpac a également modernisé ses locaux pour veiller à ce qu'ils respectent les normes d'accessibilité détaillées du Code de la construction de l'Australie. En 2009, le plan d'action en matière d'accessibilité a été actualisé et ses principaux éléments actuels comprennent des services gratuits d'interprétation en langue australienne des signes dans les succursales pour les clients sourds ou malentendants.

Westpac oriente ses activités de promotion et de marketing pour inclure les personnes handicapées. La brochure « **Easy banking for customers with disabilities** » (**les services bancaires accessibles aux**

clients handicapés), présente, par exemple, une série de produits et de services disponibles pour les personnes handicapées. En outre, les nouvelles campagnes de la marque mettent en scène des personnes handicapées.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Westpac publie un examen annuel et un rapport de développement durable pour présenter ses initiatives en matière de responsabilité sociale dans les domaines de l'implication auprès des communautés, l'environnement, la gouvernance et la gestion des risques.

Parmi ses activités en matière de responsabilité sociale, figure le jour de congé spécial pour le bénévolat dans les communautés accordé une fois par an aux employés, l'abondement à l'identique des microprêts réalisés par les employés de Westpac à des personnes défavorisées de la région Asie-Pacifique avec le **programme Good Return** (Westpac ajoute la même somme que celle prêtée par les employés), et l'abondement à l'identique des dons du personnel à des organisations caritatives dans l'ensemble de l'Australie avec le **programme Matching Gifts**. Par le biais de ce programme Matching Gifts, Westpac fait des donations considérables à un certain nombre d'organisations caritatives en lien avec des personnes handicapées, comme YoungCare, Assistance Dogs Australia, Muscular Dystrophy Association, Variety the Children's Charity, Riding for the disabled et les organisations relatives au syndrome de Down dans plusieurs états.

Westpac a été un important sponsor de la campagne lancée par le gouvernement des Nouvelles Galles du Sud « Don't Dis my ability » (« ne nie pas mes capacités ») pendant cinq ans. Cette campagne a été réalisée chaque année en novembre et en décembre pour célébrer la Journée internationale des personnes handicapées.

En 1999, Westpac a établi la **Fondation Westpac** pour soutenir les entreprises sociales et communautaires qui travaillent auprès des catégories défavorisées. Au fil des ans, la fondation a accordé plus de 20 millions de dollars australiens (15 millions de dollars des Etats-Unis) à plus de 100 organisations sous forme de dons. En 2009, la Fondation a fourni un don pour la fondation de la Coopérative des entreprises de la Communauté de Nundah pour leur projet sur les travailleurs les plus défavorisés, qui propose des opportunités d'emploi par le biais du Café coopérative Nundah, et des entreprises de maintenance des parcs proches pour les chômeurs de longue durée ayant un handicap intellectuel.

Autres informations

En 2007, Vision Australia a attribué le prix Making a Difference (faire la différence) à Westpac pour son soutien exceptionnel aux personnes aveugles ou malvoyantes en leur proposant une expérience de travail.

En 2009, Westpac a obtenu le prix Fair Go à l'assemblée générale annuelle de Deaf Australia (association de sourds) pour avoir renforcé l'égalité des chances pour les personnes sourdes. En 2008 et 2009, la banque s'est vu décerner le prix de l'organisation de l'année par l'association des interprètes en langue des signes australienne de Nouvelles Galles du Sud pour avoir fourni des interprètes aux clients et aux employés utilisant la langue australienne des signes.

Références

- Le site Internet de Westpac : <http://westpac.com.au>
- L'examen et le rapport annuel 2009 de développement durable de Westpac :
- <http://westpac.online-ar2009.com/images/stories/pdfs/annualreview-2009.pdf>
- Le rapport 2008 de la Fondation Westpac : The catalyst :
<http://www.socialtraders.com.au/sites/www.socialtraders.com.au/files/Westpac%20Foundation%20Catalyst%20Report.pdf>
- Le compte-rendu de la table-ronde des multinationales sur l'emploi et le handicap organisée par l'OIT à Bangkok le 6 juillet 2005 et intitulée : Unlocking potential : A multinational corporation roundtable on disability and employment, Asia and the Pacific :
http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS_143518/index.htm

Wipro

Wipro limited est un fournisseur mondial de services informatiques, de soins aux consommateurs, d'éclairage, d'ingénierie de précision et de soins de santé dont le siège est situé à Bangalore, en Inde. Le principal segment d'activités de Wipro est constitué de ses services informatiques, qui répondent aux besoins de ses clients mondiaux en matière de processus d'entreprise et d'externalisation de la recherche, de services informatiques, de services de conseils et de développement de produits. L'entreprise est présente dans plus de 35 pays, et emploie 100 000 personnes dans le monde, qui représentent plus de 50 nationalités. En 2010, le chiffre d'affaires de Wipro était de 5,12 milliards de dollars des Etats-Unis.

Embauche et maintien dans l'emploi

La **politique d'égalité des chances et de l'emploi et la politique interdisant la discrimination et le harcèlement** de Wipro déclare que l'entreprise embauche des employés « sans tenir compte de leur race, couleur, religion, origine nationale, citoyenneté, âge, sexe, état civil, origines ancestrales, handicap physique ou mental, état de santé, milieu économique et social ou orientation sexuelle ». Cette politique déclare également que l'égalité des chances sera offerte « dans tous les domaines de l'emploi, y compris le recrutement, la formation, la progression de la carrière, et le licenciement ou la retraite ».

The **Spirit of Wipro (l'esprit Wipro)** définit la culture d'entreprise défendue par Wipro et comporte trois déclarations principales, l'une d'entre elles guide son travail en matière de handicap et de diversité au travail : agir avec sensibilité, ce qui inclut le respect de la personne, la réflexion et la responsabilité. La vision de Wipro consiste à développer une atmosphère de respect de chaque personne, y compris des personnes handicapées.

Conformément à l'esprit Wipro, l'entreprise a lancé une grande initiative en 2009 pour analyser le travail de l'entreprise dans six domaines essentiels pour la diversité : les politiques vis-à-vis des personnes, le recrutement, la formation, l'infrastructure et les installations, les systèmes d'information et la création de la sensibilisation. Dans le cadre de cette action, Wipro a élaboré un **cadre de diversité** pour soutenir ses employés provenant de milieux divers. Ce cadre comprend des mesures de gouvernance, comme la création d'un conseil de la diversité au niveau de l'entreprise dont la mission consiste à surveiller et examiner tous les trimestres les progrès de l'entreprise dans les six domaines. Ce cadre a également mis en place le **programme pour les personnes handicapées**.

Ce programme a été conçu en collaboration avec l'une des principales entreprises de consultants en matière de handicap, qui a réalisé un audit des activités de Wipro dans les six domaines dans la mesure où ils étaient liés au handicap. Cet audit a aidé Wipro à développer un cadre durable, une stratégie de promotion de l'égalité des chances pour les personnes handicapées et à identifier les domaines sur lesquels l'entreprise devait se pencher pour créer un environnement plus inclusif.

Suite à cet audit, des modifications substantielles ont été apportées à la « politique vis-à-vis des personnes ». Concernant le transport, par exemple, en raison du manque d'accès approprié et de l'absence de modes de transports accessibles aux personnes handicapées, l'entreprise propose maintenant des services de transport à ses employés handicapés. Concernant les installations, les bâtiments de l'entreprise ont été rénovés dans tous les sites afin d'améliorer leur accessibilité. Les normes de Wipro pour les infrastructures ont été modifiées pour inclure les normes internationales élaborées par les Nations Unies dans le *Manuel Accessibilité pour les personnes handicapées : un manuel de conception pour un environnement sans barrière* et le dernier projet de texte sur le code de la construction préparé par le Centre national pour la promotion de l'emploi des personnes handicapées basé en Inde et Access Ability, Inde. Wipro a réalisé des audits d'accessibilité dans l'ensemble de l'Inde pour tous ses bureaux et 14 d'entre eux ont été remaniés pour mieux tenir compte des personnes handicapées.

Conformément à ses pratiques actuelles, les annonces de postes vacants comprennent non seulement l'engagement de Wipro en matière d'égalité des chances, mais également une déclaration demandant aux candidats de préciser leurs besoins en matière d'aménagements en raison de leur handicap. Le formulaire de candidature a été récemment modifié pour supprimer les questions relatives au passé médical du candidat qui pouvaient être considérées comme discriminatoires.

Afin de faciliter des pratiques de recrutement inclusives, Wipro a publié un manuel de 20 pages destiné à ses recruteurs et aux personnes qui réalisent les entrevues, afin de souligner la politique d'égalité des chances de l'entreprise et qui donne des directives pour évaluer les capacités des candidats et non leur handicap. Ce manuel introduit les entrevues de face à face et sur Internet à la place des appels téléphoniques pour éviter d'exclure les personnes malentendantes ou ayant un handicap au niveau de la parole.

Wipro organise en Inde des événements de recrutement avec des institutions au service des personnes handicapées comme Braille sans frontière, l'Institut national de la parole et de l'audition (NISH) et l'institut Ambedkar de technologie pour les handicapés (AITH) afin d'embaucher des personnes handicapées qualifiées. Par exemple, en 2010 Wipro a organisé une foire à l'emploi à l'AITH à laquelle ont participé 40 étudiants et quatre ont été embauchés.

Après avoir sélectionné le candidat, Wipro fournit un aménagement raisonnable afin de créer un environnement de travail sans barrière. L'entreprise fournit, par exemple, des outils d'assistance technologique, comme le logiciel de lecteur d'écran pour les personnes malvoyantes. Chaque département absorbe le coût de ces aménagements s'il est directement lié au travail de la personne.

Wipro a récemment lancé le **programme de diversité des fournisseurs (Vendor Diversity Program)**, pour attirer des fournisseurs handicapés et des organisations non gouvernementales relatives au handicap. L'objectif de ce programme est d'intégrer des fournisseurs handicapés dans le système d'achats de l'entreprise et d'encourager les fournisseurs existants à embaucher des personnes handicapées. Tous les fournisseurs sont également encouragés à assister aux foires aux emplois destinées aux personnes handicapées.

Produits et services

Wipro participe au projet d'accessibilité du logiciel GNOME du réseau GNU, un projet qui favorise l'intégration d'éléments d'accessibilité dans la programmation des ordinateurs. Grâce à GNOME Accessibilité, l'entreprise travaille avec ses clients pour élaborer et tester les possibilités d'utilisation de ses produits contenant des technologies d'assistance.

Responsabilité sociale de l'entreprise

Le rapport de développement durable de Wipro porte sur une large gamme de sujets relatifs à la RSE, comme la bonne gouvernance et les bonnes pratiques de gestion, les employés et le développement durable sur le lieu de travail, le développement durable au niveau écologique et l'administration des clients.

Dans le cadre de ses activités en matière de responsabilité sociale, Wipro participe à diverses initiatives en faveur des personnes handicapées. L'entreprise organise, par exemple, des fora et échange les bonnes pratiques relatives aux personnes handicapées avec des organisations professionnelles comme la NASCCOM (l'association nationale de fabricants de logiciels et de services), les organisations de commerce et la chambre de commerce des technologies de l'information, et les industries professionnelles d'externalisation des processus d'entreprise en Inde, la confédération de l'industrie indienne, une organisation qui travaille à la création d'un environnement en Inde pour la croissance et le développement des industries.

Autres informations

Wipro a obtenu en 2009 le prix NCPEDP Shell Helen Keller pour ses efforts de promotion de l'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Références

- Le site Internet de Wipro : <http://www.wipro.com>
- Le rapport 2008-2009 de développement durable de Wipro, Wipro Sustainability Report 2008-09 : <http://www.wipro.com/corporate/investors/pdf-files/wipro-sustainability-report-2008-09.pdf>



**Bureau des activités pour les employeurs
(ACT/EMP)**

Bureau international du Travail
Route des Morillons 4
CH-1211 Genève 22
Suisse
Tél.: +41 (0)22 799 77 48
Fax: +41 (0)22 799 89 48
Email: actemp@ilo.org

**Département des compétences
et de l'employabilité (EMP/SKILLS)**

Secteur de l'Emploi
Bureau international du Travail
Route des Morillons 4
CH-1211 Genève 22
Suisse
Tél.: +41 (0)22 799 77 48
Fax: +41 (0)22 799 89 48
Email: actemp@ilo.org

ISBN 978-92-2-223871-2



9 789222 223871 2