

Rapport 2007

prolongation 2007 de l'accord en faveur de l'emploi des personnes handicapées au sein de FTSA 2004-2006

Mission Insertion Handicap – ft/rhcorp/rhf/Direction de la Diversité

20 juin 2008, présentation à la Commission de suivi de l'accord 2007

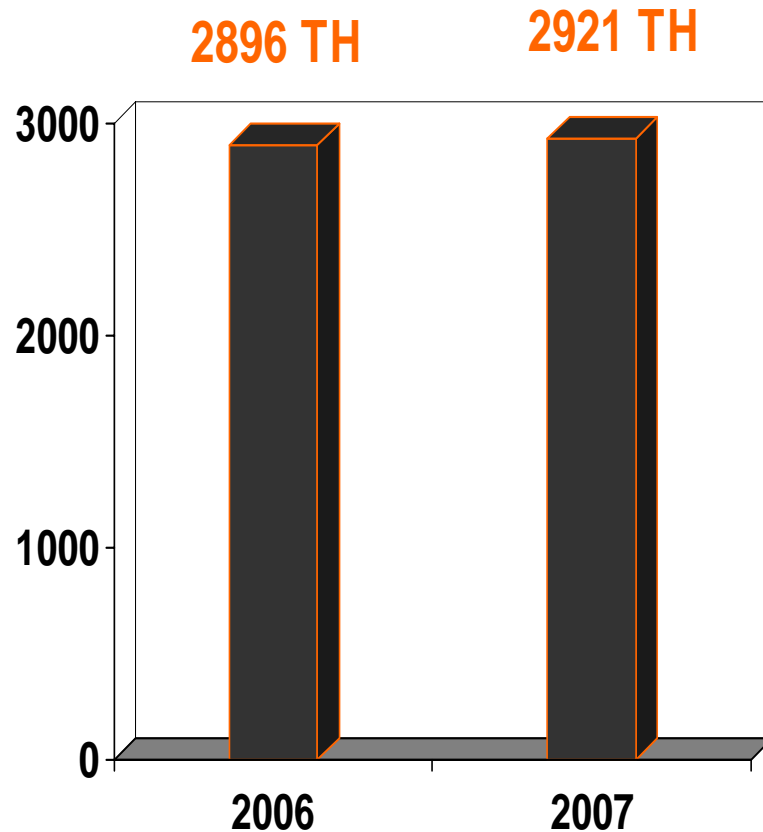


De quoi parle t'on?

- 1 analyse de l'évolution de l'effectif des travailleurs handicapés au sein de FTSA en 2007
- 2 recrutement
- 3 insertion et maintien dans l'emploi
- 4 parcours professionnels et formation
- 5 recours au secteur protégé
- 6 recherche et innovation
- 7 soutien à la mise en œuvre de l'accord
- 8 bilan financier

1 analyse de l'effectif

1 – + 25 RQTH entre déc 2006 et déc 2007 dans l'effectif SIRH



- l'effectif SIRH comprend l'ensemble des Travailleurs Handicapés ayant une « Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé » saisie dans le SI et à jour à fin décembre. C'est l'effectif **actif et inactif** à fin décembre
- il a augmenté de **25** entre fin décembre 2006 et fin décembre 2007

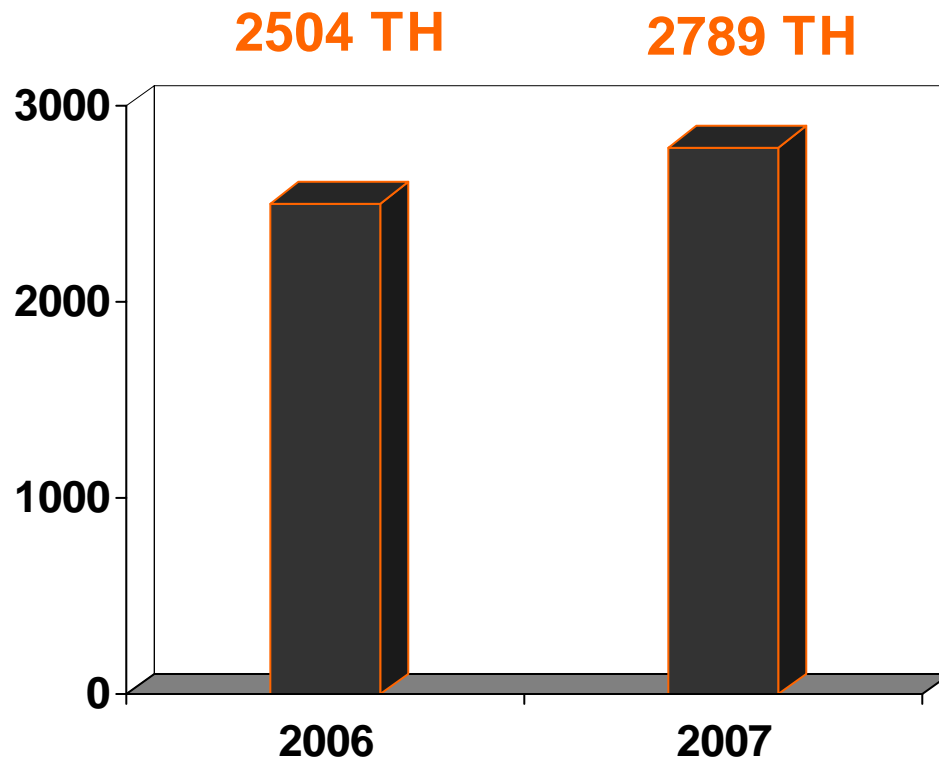
Source SIRH

1 – évolution de l'effectif Travailleurs Handicapés en 2007 : flux effectif SIRH à fin décembre 2007

Type de flux	Nature du flux	Nombre de Travailleurs Handicapés
Flux entrants	Nouveaux recrutés dans l'effectif à fin décembre	79
	Mobilités entrantes	6
	Renouvellements ou nouvelles RQTH	365
Flux sortants	Départs définitifs à fin décembre	192
	Mobilités sortantes	4
	Fins de validité de RQTH	229
Solde de flux		+ 25

Source SIRH

1 – + 285 RQTH dans l'effectif DOETH



- l'effectif DOETH est l'effectif **déclaré** à la DDTEFP pour le calcul du taux d'emploi Travailleurs Handicapés et de la contribution Agefiph
- il a augmenté de **285** entre l'année 2006 et l'année 2007

Source SIRH

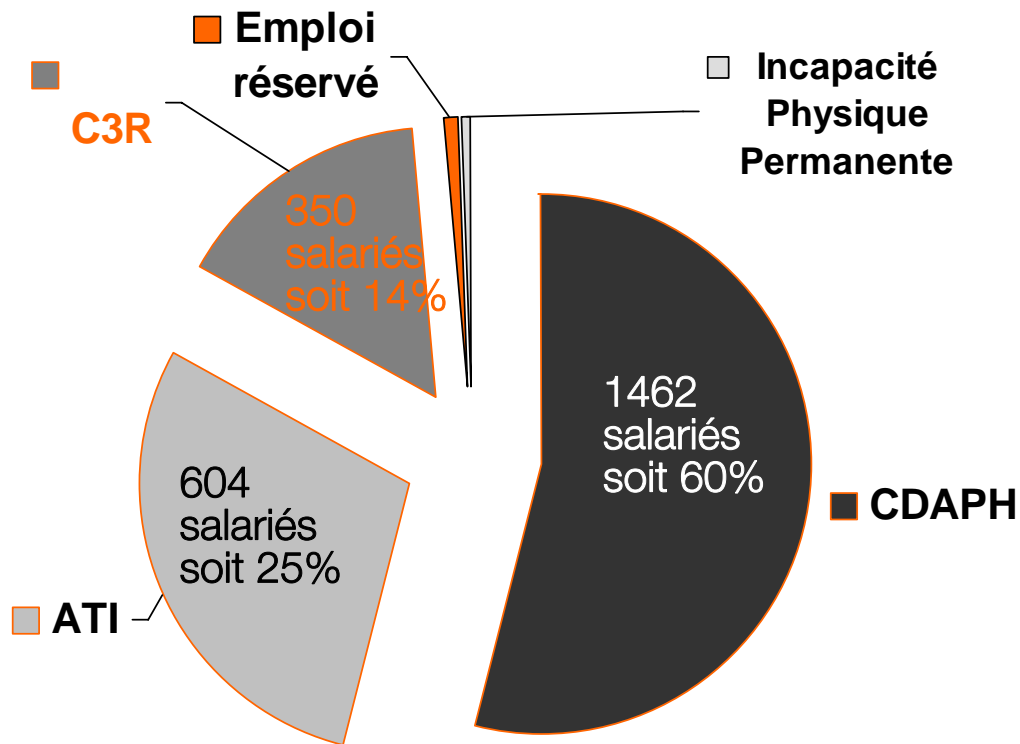
1 – écarts DOETH 2006-2007

Type de flux	Nature du flux	Nombre
Flux entrants comptant dans la DOETH 2007	Nouveaux recrutés depuis + de 6 mois	14
	Mobilités entrantes des personnes présentes plus de 6 mois	9
	Renouvellements ou nouvelles RQTH personnes présentes plus de 6 mois	313
	autres	302
Flux sortants ne comptant pas dans la DOETH 2007	Départs définitifs dans les moins de 6 mois	108
	Mobilités sortantes dans les moins de 6 mois	5
Source SIRH	Fins de validité de RQTH	240
Commission de suivi -25/06/2008- interne Groupe France Télécom – Mission Insertion Handicap	Solde de flux	+285

1 – une évolution du taux d'emploi DOETH de 0.47% entre 2006 et 2007

	2006	2007
Effectif DOETH	2504 salariés	2789 salariés
Nombre d'Unités Bénéficiaires équivalentes	2467 UB	2754 UB
Taux d'emploi lié à l'effectif Travailleurs Handicapés	1,99%	2,35%
Montant de la sous-traitance au secteur protégé	13 885 000 €	15 568 553 €
Nombre d'Unités Bénéficiaires équivalentes	839 UB	924 UB
Taux d'emploi lié au Secteur Protégé	0,68%	0,79%
Taux d'emploi global	2,67%	3,14%

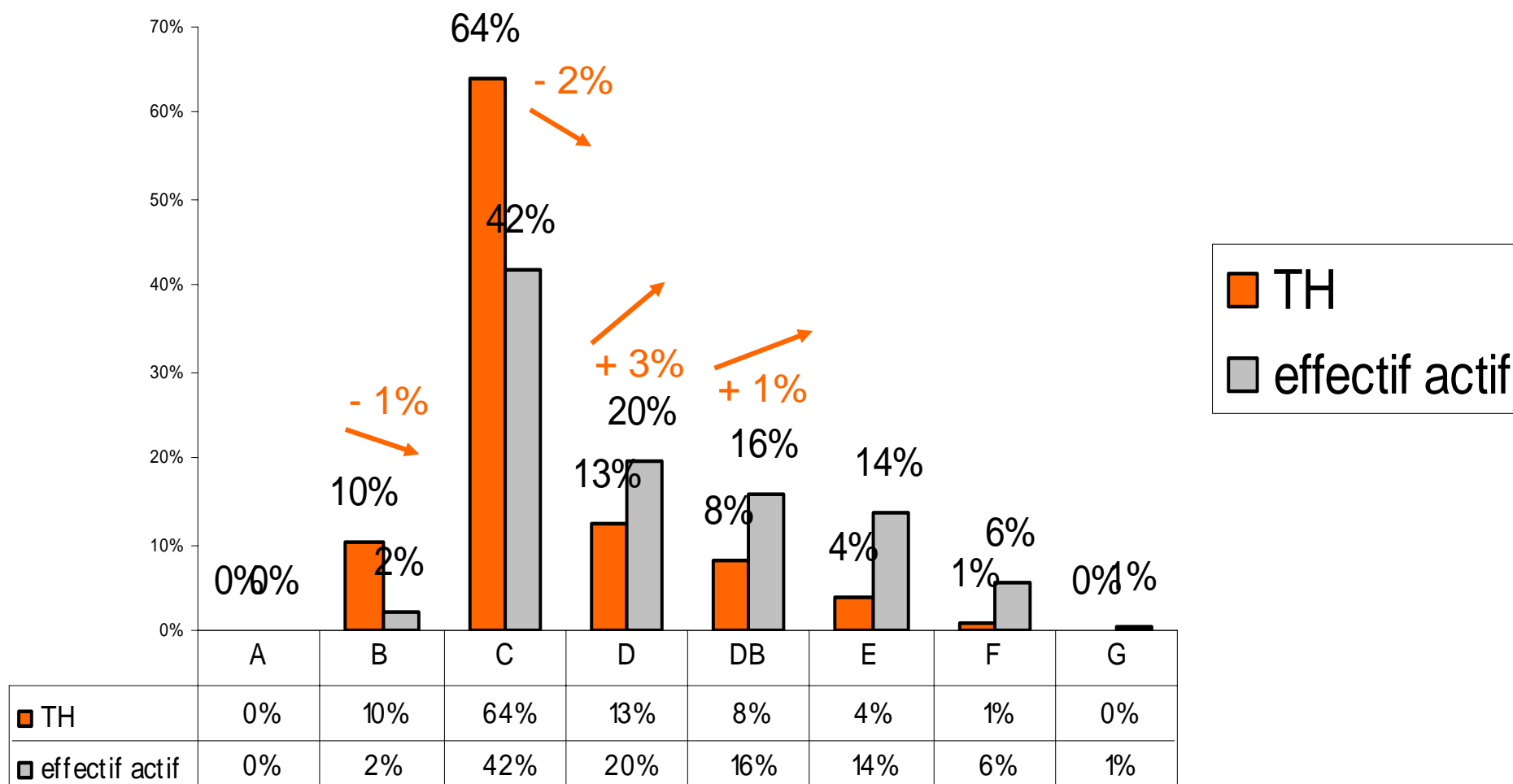
1 – 60% ont une RQTH de la CDAPH ex COTOREP (en augmentation)



- **CDAPH** : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
- **ATI** : Allocation Temporaire d'Invalidité
- **C3R** : Commission de Reclassement, Réorientation et Réadaptation

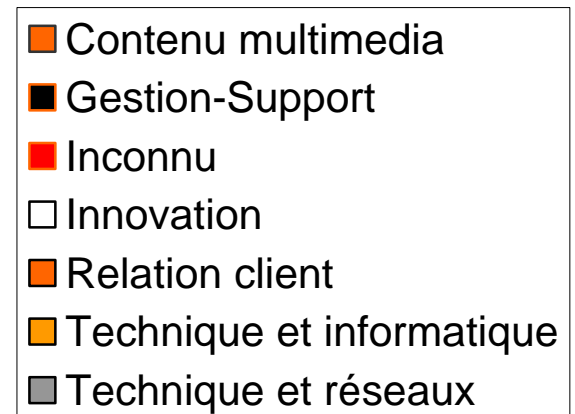
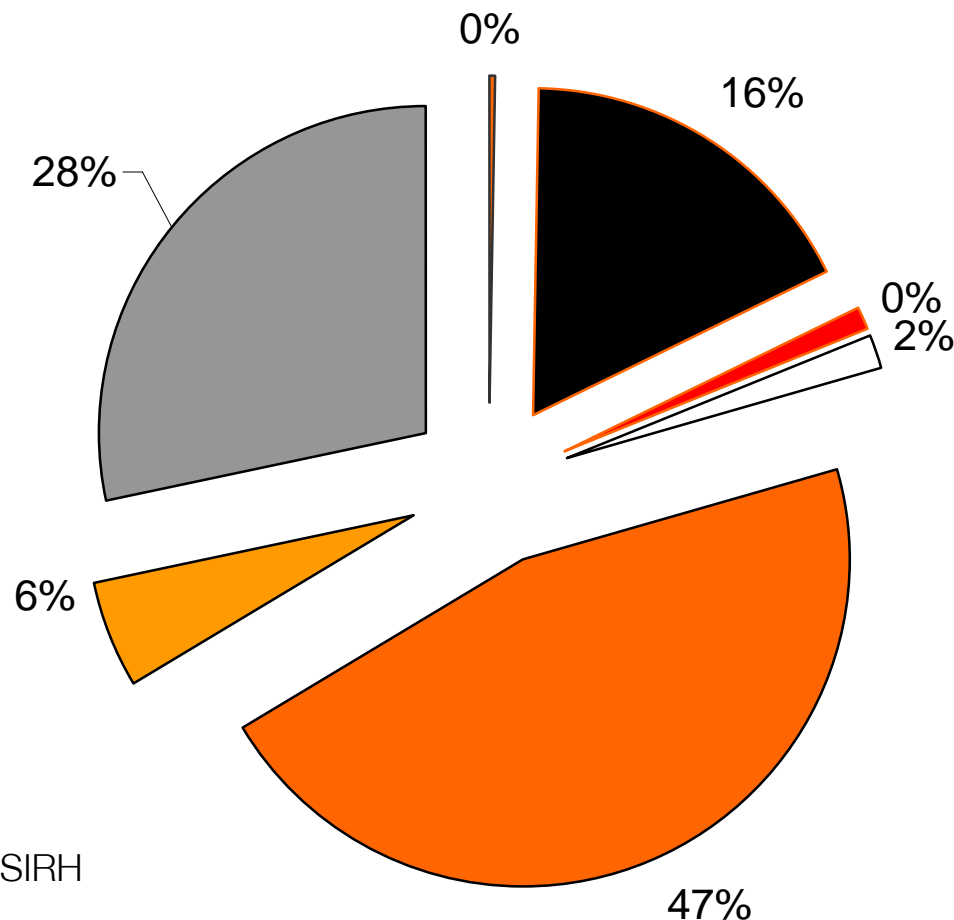
Source SIRH

1 –les 2/3 des Travailleurs Handicapés sont positionnés en bande C, mais le nombre de Travailleurs Handicapés sur les bandes D et DBIS augmente ...



1 – près de la moitié de l'effectif en relation client

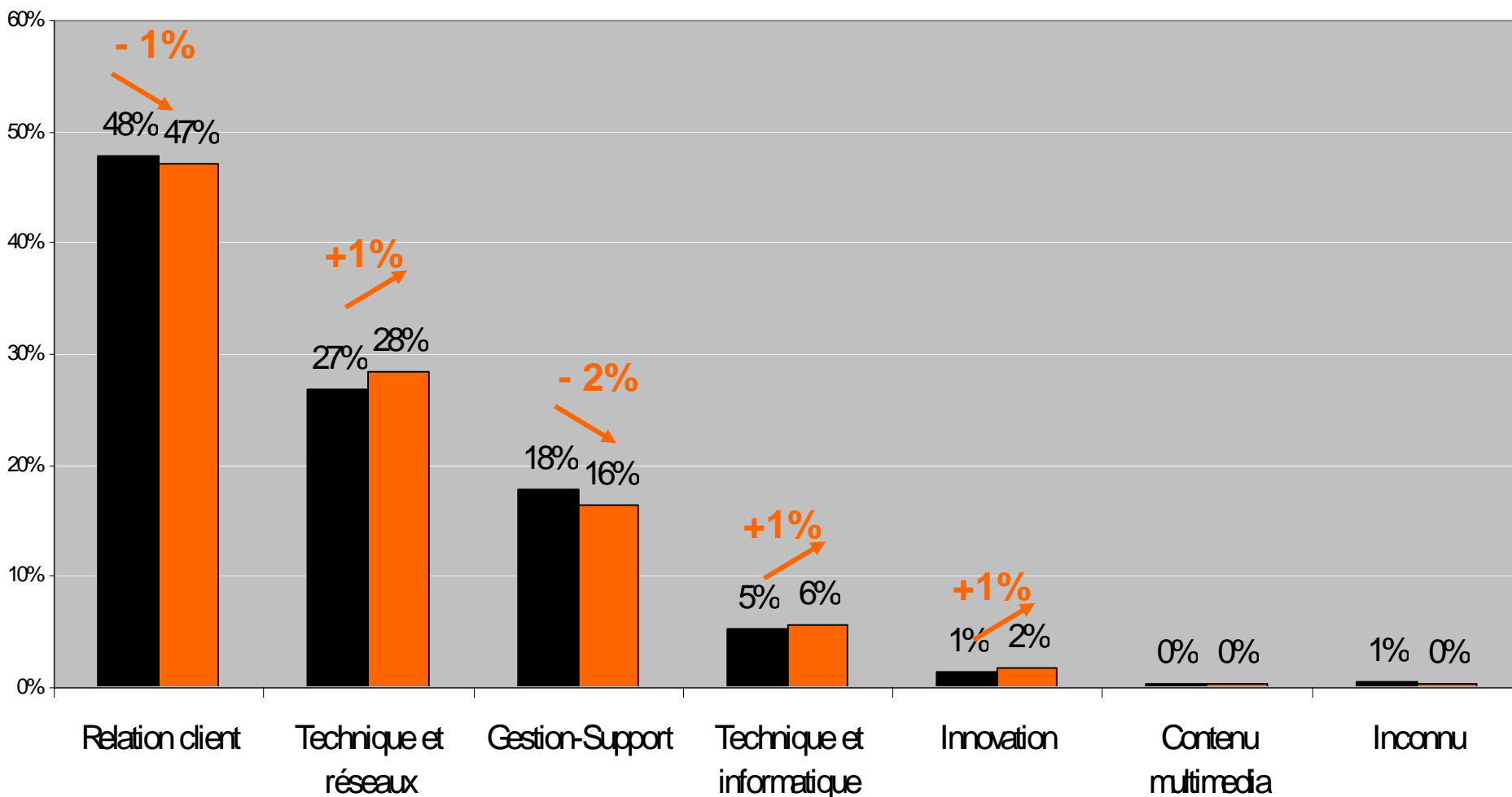
- en ajoutant les 28% de Travailleurs Handicapés en technique et réseaux, 75% des Travailleurs Handicapés se positionnent sur ces 2 grands domaines métier



Source SIRH

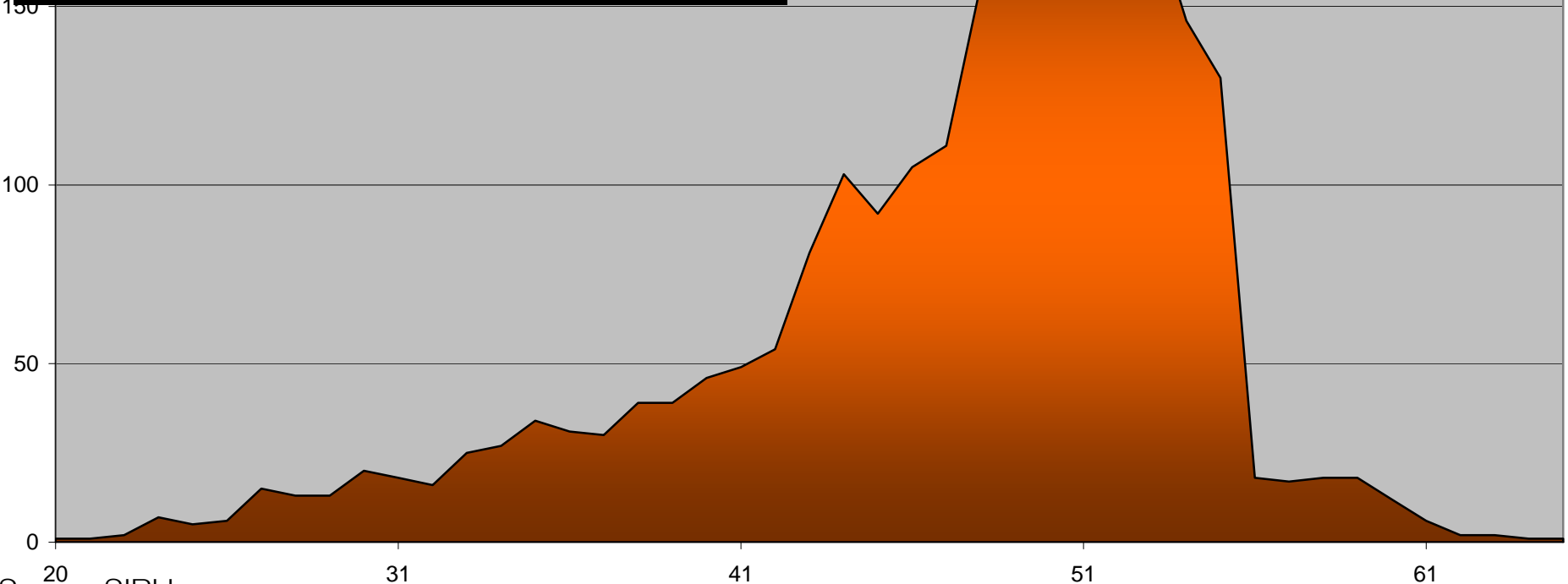
1 – augmentation de la proportion de Travailleurs Handicapés sur les métiers techniques : réseaux, informatique, innovation

■ 2006 ■ 2007

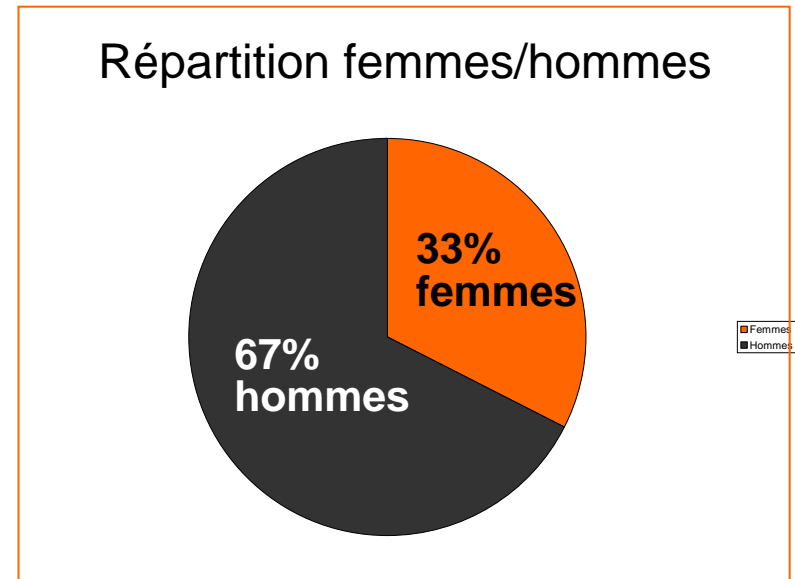


1 – plus de la moitié (54%) ont moins de 50 ans

tranche d'âge	effectif 2007
moins de 30 ans	3%
de 30 à 39 ans	11%
de 40 à 49 ans	40%
de 50 à 59 ans	45%
60 ans et +	1%
Total	100%



1 – les hommes sont plus nombreux et un peu plus âgés que les femmes



- âge moyen des femmes : 46,3 ans
- âge moyen des hommes : 47,7 ans

tranche d'âge	Femmes	Hommes	Total
moins de 30 ans	3%	2%	3%
de 30 à 39 ans	14%	10%	11%
de 40 à 49 ans	43%	39%	40%
de 50 à 59 ans	39%	48%	45%
60 ans et +	1%	1%	1%
Total	100%	100%	100%

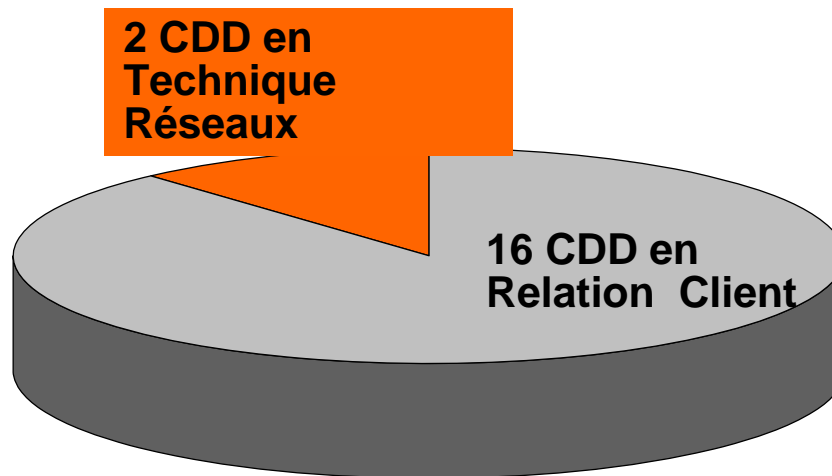
2 recrutement

2 – 84 recrutements dont 79 % en CDI

- engagements de l'accord :
 - > 50 recrutements minimum, majoritairement en CDI
- bilan à fin 2007 :
 - > 84 recrutements dont 66 en CDI (79%) et 18 en CDD, soit un dépassement de l'objectif de 34 recrutements (40%)
- les Divisions et les Directions Territoriales recrutent dans le cadre de leurs autorisations de recrutements externes annuelles
- ces recrutements se sont réalisés en cohérence avec les besoins de compétences prioritaires du groupe FT : vente et relation client, réseaux, informatique, recherche innovation

2 – embauche : focus CDD

- essentiellement en **Relation Client** (16)



Source SIRH

2 – 88% des recrutements en CDI sont en Relation Client

Domaines métier	Recrutements CDI	
Relation client	58	88%
Innovation	3	5%
Technique et réseaux	3	5%
Gestion-Support	1	2%
Technique et informatique	1	2%
Total	66	100%

Source SIRH

3 – 5 recrutements en CDI sont des cadres

Bande CCNT	Recrutements CDI	Total
C	60	91%
D	1	2%
DB	1	2%
E	4	6%
Total	66	100%

Source SIRH

2 – 72% des recrutements en CDI se sont réalisés sur les tranches inférieures à 40 ans, une répartition égale entre femmes et hommes

tranche d'âge	Recrutements CDI			Total
	Femmes	Hommes	Total	
moins de 30 ans	8	14	22	33%
de 30 à 39 ans	12	14	26	39%
de 40 à 49 ans	11	6	17	26%
de 50 à 59 ans	1	0	1	2%
Total	32	34	66	100%

Source SIRH

2 –actions en faveur du recrutement de travailleurs handicapés en 2007

- identification de nouveaux **canaux de communication et de candidatures** (sites internet spécialisés, forums, presse spécialisée, cabinets de recrutement...)
- actions en région initiées par les Correspondants Handicap avec les **réseaux locaux** (ANPE et Cap emploi locaux, associations comme « Action et compétences Alsace TH », Handisport, commission handicap du MEDEF, AFPA, Agefiph, association « Face »,...)
- sensibilisation du réseau de **recruteurs internes** (l'agence de recrutement) pour la recherche de candidatures et les entretiens d'embauche :
 - > au travers d'un module « Diversité et Recrutement »
 - > inscription systématique des recruteurs aux sessions de sensibilisation « démystifions le handicap! »

2 – zoom : communication presse, publication des offres, participation aux forums de recrutement

- insertions presse spécialisée :
 - > "rebondir spécial emploi des personnes handicapées ", "grandes écoles magazine" , « Faire Face », "réadaptation", "Entreprendre", "l'officiel du handicap"

- mise en visibilité des offres d'emploi sur les sites internet :
 - > corporate orange.com
 - > dédiés aux personnes handicapées :
 - Handica.com, Handicapzéro, Hanploi
 - création d'un compte et dépôt régulier d'offres sur le site de l'AGEFIPH

- participation aux forums de recrutement et aux job dating :
 - > salon Autonomic de Rennes et de Lyon , forums ADAPT de Paris et Lyon, salon « handicap et dépendance » de Lille, forum du MEDEF, « **Job in Live** », Journée « Entreprises/Universités et Handicap »

2 – zoom : partenariats

- partenariats :
 - > Club Etre : association de grandes entreprises qui mènent des politiques volontaristes d'insertion des personnes handicapées
 - > Tremplin : association d'entreprises pour le développement de la qualification et de l'emploi des étudiants handicapés
 - > Cap Emploi : organismes de placement spécialisés
 - > Handipass : structure spécialisée de l'ANPE
 - > METH : Mission Emploi des Travailleurs Handicapés de Paris
 - > Partenariats avec des Centre de Réorientation Professionnelle

- recours à des cabinets de recrutement spécialisés
 - > JLO Conseils et Travailleurs Handicapés Conseils

- mise en place d'un groupe de travail « handicap et professionnalisation » :
 - > Suite à une journée d'information sur la thématique Handicap organisée par l'AUVICOM (organise qui gère les fonds de la professionnalisation auquel est rattachée la Branche des Télécommunication UNETEL/RST), France Télécom et d'autres entreprises du secteur ont fait part de leur volonté de travailler avec l'AUVICOM sur des projets permettant de faciliter l'embauche de personnes handicapées via le contrat de professionnalisation
 - > Les axes de travail consistent notamment dans la recherche et l'indentification de prestataires de formation afin de mettre en place des contrats de professionnalisation

3 Insertion et maintien dans l'emploi

3 – insertion et maintien dans l'emploi

- aménagement des postes de travail
- accessibilité numérique
- accessibilité des locaux de travail
- accompagnement interne des salariés handicapés et C3R
- ASA et travail à distance
- sensibilisation et information interne

3 – aménagements des postes de travail : répartition des dépenses du FIH

- les dépenses du FIH concernant les aménagements de postes s'élèvent à **722 068 €** :
 - > 392 068 € pour les **aménagements de postes** de travail
 - > 330 000 € pour les travaux **d'accessibilité numérique**
- aménagements de postes : la moitié des dépenses concernent du matériel, près de un quart les prestations d'interprétariat LSF et le sous titrage en temps réel

Type de dépenses d'aménagement de postes	Montant	
Matériel	210 732 €	54%
Audits d'aménagement des postes de travail et études ergonomiques	97 548 €	25%
Prestations d'interprétariat en langue des signes et vélotypie	83 788 €	21%
Total	392 068 €	100%

3 – 39 % des dépenses en matériel concernent l'adaptation des postes informatiques

Matériel	Montant		Nb de personnes concernées
Matériels & logiciels bureautiques	82 222 €	39%	57
Aides personnelles (prothèses auditives, lunettes spécifiques, complément fauteuils roulants,...)	62 075 €	29%	39
Sièges/Mobilier ergonomiques	33 927 €	16%	19
Equipements divers (matériel de sécurité, chariot pour plateau repas,...)	10 175 €	5%	19
Sièges d'évacuation	21 854 €	10%	13
Solutions de Télécommunication (boucles magnétiques, téléphones et casques...)	479 €	0%	3
Total	210 732 €	100%	150

3 – réalisation d'études ergonomiques intégrant tous les aspects de l'accessibilité

- de l'accès au lieu de travail (accès extérieurs et intérieurs) à l'aménagement des salles de réunions, position de travail dans la pièce et éclairage, etc... Les audits ont aussi permis l'élaboration de l'outil OCARA (outils d'audit de l'accessibilité des lieux de travail et de vie)
- analyse de postes de travail avec mise en place de solutions pour optimiser la communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise

Audits d'aménagement des postes de travail et études ergonomiques	Montant		Nb de personnes concernées
Audit d'accès des lieux de travail, des salles de réunion et des aménagements des postes de travail (Polylogies) et études ergonomiques individuelles	64 788 €	66%	toutes
Développement d'une application d'interface gestuelle pour malentendants (Teamlog)	32 760 €	34%	Salariés ayant un handicap auditif
Total	97 548 €	100%	-

3 – de plus en plus de salariés font appel à des interprètes en Langue des Signes

Prestations d'interprétariat en langue des signes et sous titrage en temps réel	Montant		Nb de personnes concernées
Prestations Interprétariat Langue de Signes Française	56 311 €	67%	46
Prestations de sous titrage en temps réel	27 477 €	33%	4
Total	83 788 €	100%	48

3 –travaux d’accessibilité numérique : rappel des priorités et moyens déployés

- les cibles à court terme
 - > environ 450 sites intranet
 - > applications RH : anoo LSS, Mobilité/Emploi/Formations, e-learning...
 - > environ 30 applications métier domaine relation client
- à moyen terme : intégrer l’accessibilité dans
 - > les cahiers des charge et la contractualisation avec les prestataires
 - > l’ensemble des processus de conception développement
- moyens : 330 000€ de prestations externes avec Urbilog et 4 personnes dans le « centre de compétences accessibilité » de DDSI/SI Client

3 –travaux d’accessibilité numérique : démarche

- sensibilisation de tous les acteurs (du décideur à l’opérationnel)
- formation des concepteurs, développeurs, publicateurs, web designers
- état des lieux (audit accessibilité)
- actions correctives (conseil, soutien, développement)
- qualification du niveau atteint (utilisateurs et utilisation d’Ocawa)
- actions sur l’accessibilité des progiciels :
 - > SharePoint (MOSS Microsoft)
 - > CCIL (Intranet)
 - > PEOPLESOFT RH (Oracle)
 - > PEOPLESOFT CRM (Oracle)

3 –travaux d'accessibilité numérique : réalisations

- sites de publication

	2006	2007
Nombre de site dans la démarche	11 sites	17 sites
Taux d'accessibilité	52%	60%
Taux supérieur à 70%		7 sites

- applications RH Libre service

	2006	2007
Nombre de site dans la démarche	2 sites	5 sites
Taux d'accessibilité	%	50%
Taux supérieur à 70%	0	1 sites

- applications métier de la Relation Client

	2006	2007
Nombre d'applications dans la démarche	9 applications	13 applications
Taux d'accessibilité	57%	69%
Taux supérieur à 70%	6 applications	12 applications
Validé par les utilisateurs	6 applications	12 applications

3 – d'accessibilité numérique : équipement d'un poste de travail

- PacMate BX 440 et QX 440 : pocket PC Braille et vocal intégrant Microsoft Windows Pocket PC 2003
- logiciel de synthèse vocale lecture d'écran JAWS : accès vocal complet à l'environnement Windows® et aux applications logicielles tant standards que spécifiques
- formation à l'utilisation du matériel et des logiciels
- installation



3 – accessibilité numérique : rééquipement complet du parc informatique des salariés déficients visuels

- remplacement de tous les Terminaux Visio Braille identifiés par des pacmates, ordinateurs de poche connectés au PC. Les TVB seront laissés à l'usage privé des salariés concernés
- création de modules de formation spécifiques avec l'Ecole de la Relation Client
- formations à l'utilisation des applications rendues accessibles, menées conjointement par le SAM, expert sur l'utilisation de l'application et United Vision, expert sur l'utilisation du matériel pacmate et du logiciel Jaws

3 – projet e-buro accessible : rappel des objectifs

- référencement des adaptations utilisées et centralisation des achats
- utilisation des dernières technologies disponibles sur le marché
- définition de procédures d'installation précises et automatisées
- utilisation de stations de travail standard de type e-buro classic
- soutien spécialisé aux utilisateurs

3 – projet e-buro accessible : produits disponibles dans le catalogue DISU

- logiciels :
 - > logiciel de revue d'écran JAWS 7.10 (couplé en standard à une synthèse vocale, et en option à une plage braille)
 - > loupe logicielle ZOOMTEXT 9.0 (peut-être couplé à une synthèse vocale)
 - > Omnipage PRO 16, logiciel de reconnaissance de caractères

- matériels :
 - > PacMate BX 440 et QX 440 (PDA fonctionnant en autonome et pouvant être synchronisé avec le poste e-buro)
 - > plage Braille Focus 40 (terminal braille avec plage tactile)
 - > vidéo-agrandisseur connectable PC Clearview+ Bright
 - > matériel standard : socles, écrans,...

3 – projet e-buro accessible : intégration du poste adapté dans le processus standard d'infogérance e-buro et la chaîne de soutien

- création de pages présentant l'offre DISU pour le poste de travail e-buro accessible dans Netatoo
- possibilité pour les préventeurs et managers de créer des DMI dans RAMEAU pour les adaptations du poste de travail avec intégration de la validation de la MIH dans le processus standard
- prise en compte par le front-office des demandes concernant les composants E-buro accessible
- recrutement en cours par la DISU d'un poste d'expert pour les composants E-buro accessible
- poste E-buro accessible permet la prise en main à distance et la télédistribution

3 – accessibilité des locaux de travail

- les aménagements de locaux ou d'accès aux locaux sont du ressort des Unités de Gestion Immobilière (UGI), supervisées par la Direction de l'Immobilier et des Transports (DIT)

- réalisations :
 - > créations ou aménagements des sanitaires,
 - > automatisations et agrandissements des portes,
 - > rampes d'accès,
 - > ascenseurs adaptés,
 - > modifications des issues de secours,
 - > marquage des parkings, audits d'accessibilité, adaptation des sols, gardes corps... :

=> 740 000 € en 2007

3 - accompagnement interne des salariés

- actions RH, managers, médecins et équipes médicales, assistants sociaux et préventeurs pour l'analyse des besoins et de l'environnement, la recherche de prestataires externes, la mise en place des équipements, la mise en oeuvre des prestations de soutien et d'intégration, les réorganisations de temps de travail, le suivi de l'intégration...
- le travail quotidien des préventeurs pour la sécurité et l'accès des salariés handicapés à leur poste de travail, l'utilisation optimale du matériel

3 – aménagement des conditions de travail : Autorisations Spéciales d’Absence (ASA) handicap et travail à distance

- ASA handicap : 10 demi journées de droit par an
 - > rémunérées et accordées sans être subordonnées aux nécessités de service
 - > déposées auprès du manager avec le justificatif des actes en relation avec le handicap et ne pouvant être effectuées en dehors des heures de service
 - > par exception à la condition de RQTH en cours de validité, ces ASA pourront être utilisées pour effectuer les démarches nécessaires à l’obtention de la RQTH

 - > 2006 : 573 jours
 - > 2007 : 749 jours pour 331 salariés handicapés

- travail à distance : 18 salariés handicapés recensés

3 - sensibilisation et information interne

- pour faciliter l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées, il est nécessaire d'informer et de sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'entreprise : RH, managers, préventeurs, médecins du travail, assistants sociaux, formateurs...
 - > actions de sensibilisation internes : « démystifions le handicap! »
 - > création d'un module de sensibilisation à l'accessibilité des formations à destination des formateurs
 - > rubrique intranet dédiée au handicap : « handicapaction »

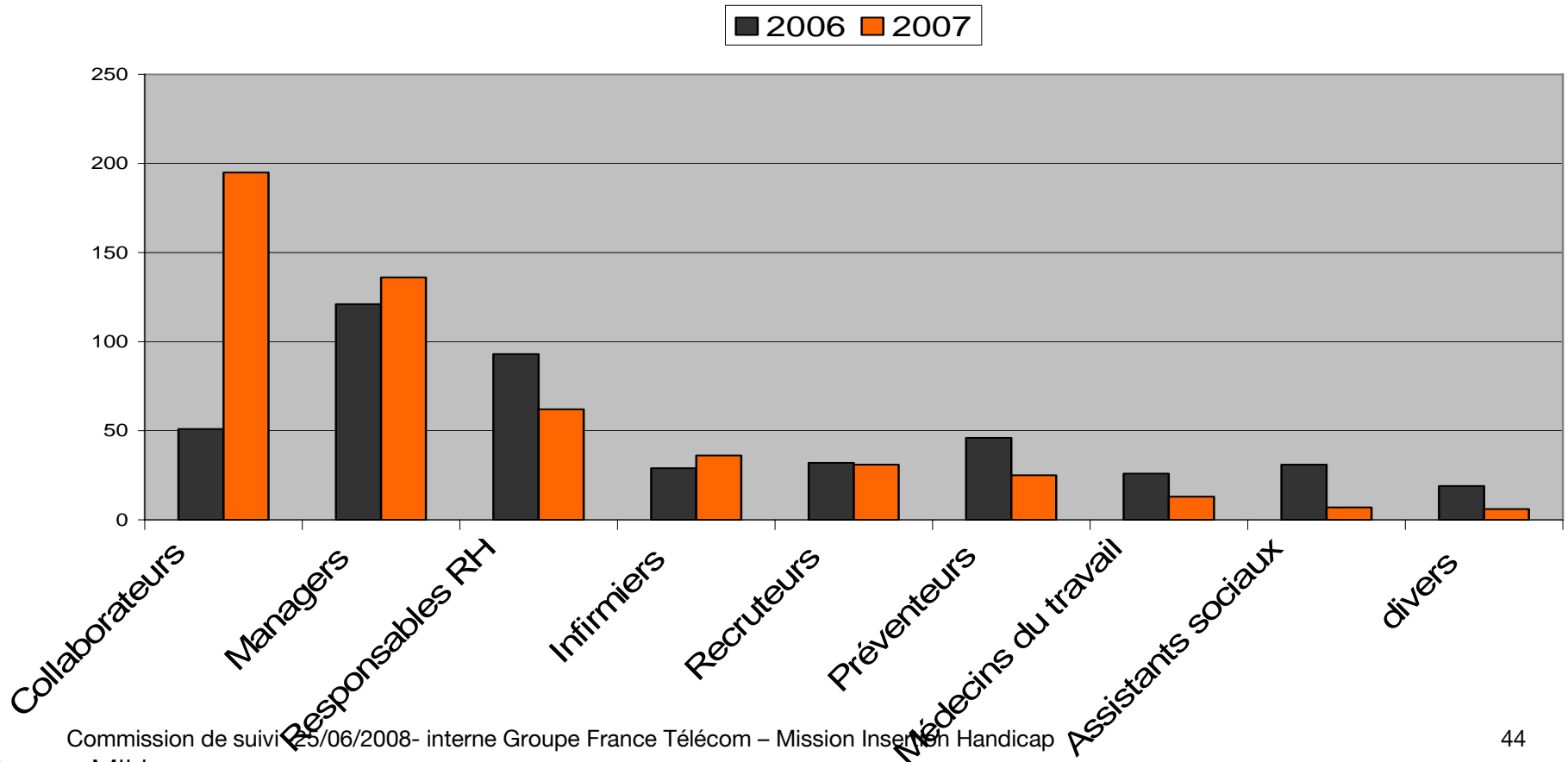
3 – journées de sensibilisation « Démystifions le handicap! »

- journées qui allient la théorie à la pratique :
 - > présentation médicale, contexte règlementaire et politique d'entreprise
 - > présentation des intervenants de l'association Horizon 2000, elles mêmes personnes handicapées :
 - > échange avec les participants sur leur perception du handicap, présentation par les intervenants de leur handicap et de ses impacts dans leur vie quotidienne
 - > ateliers en petits groupes de mises en situations à partir de 3 déficiences : motrice, visuelle, auditive
 - > dialogue avec les intervenants, quel comportement adopter, trucs et astuces

3 – journées de sensibilisation « démystifions le handicap! »

- une gestion décentralisée, au plus près des collaborateurs et du bassin d'emploi :
 - > 8 sessions en Ile-de-France et 10 en régions : Toulouse, Rennes, Bordeaux, Lannion, Lyon, Marseille, Villeneuve d'Asq, Rouen
 - > à l'initiative des correspondants handicap qui gèrent désormais la communication des sessions sur leur périmètre et l'ensemble du bassin d'emploi
 - > de plus en plus de participants à ces sessions (511 en 2007), qui bénéficient du bouche à oreille et sont très bien ressenties (cf fiches d'évaluation)

3 – de plus en plus d'acteurs hors filière RH (managers et collaborateurs) sont présents à ces sessions



3 – module de sensibilisation à l'accessibilité des formations

- pour tous les collaborateurs qui suivent le module A11089 "les clefs de l'animation en présentiel"
 - > sensibilisation aux pré-requis d'**accessibilité** en fonction du type de handicap
 - > **768** personnes ont suivi ce module en 2007

3 – intranet dédié « handicapation »

- sur le portail RH anoo :
 - > les actualités internes et externes
 - > l'information sur ce qu'est le handicap (définitions)
 - > les engagements de FTSA
 - > les solutions pour les clients handicapés
 - > les contacts, les démarches, les soutiens pour les salariés handicapés et les collaborateurs
 - > de nombreux liens vers les sites internet utiles, des témoignages et interviews...

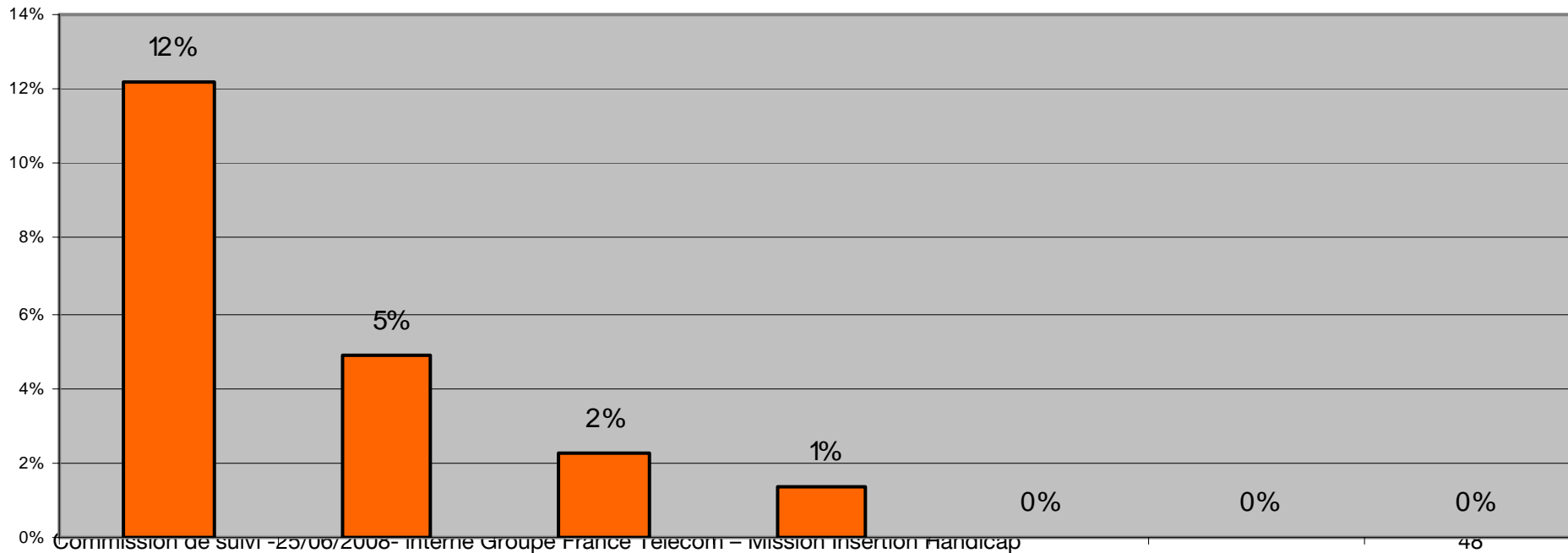


4 Parcours professionnels et formation

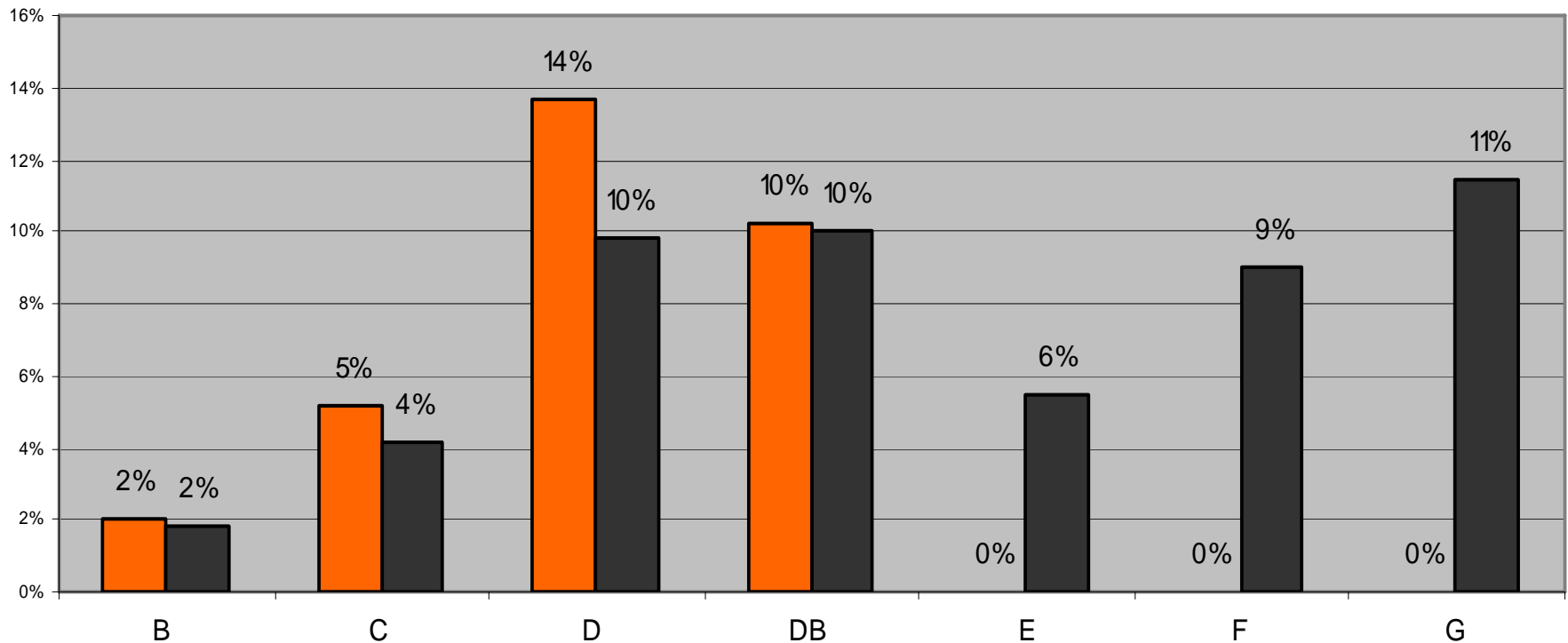
4 – taux de promotion des salariés handicapés : légèrement inférieur au taux de promotion global...

- 6.1% comparé à 6.6% pour l'ensemble des salariés
- 2% des salariés promus sont des salariés handicapés

%de THpromus sur l'effectif total promu



4 – ...mais supérieur au taux de promotion global par bande CCNT



Commission de suivi -25/06

■ %de promu sur population TH globale ■ %de promu sur effectif global

4 – formations financées par le FIH

- formations aux **outils spécifiques** : matériels et logiciels pour personnes non et mal voyantes (voir chapitre 3 « accessibilité numérique »),
- surcoûts des formations** liés au handicap : aménagements des formations (traductions langues des signes, transports spécialisés sur le lieu de formation...), formations pour la réadaptation au poste, dactylographie, bilans de compétences spécialisés...
- formations à la **sécurité**, à l'évacuation...
- les autres formations entrent dans le **plan de formation classique**

Formations en lien avec le handicap	Montant		Nb de personnes concernées
Formations (Bilans de compétence par des organismes spécialisés, dactylographie, perfectionnement en français, culture générale...)	63 184 €	81%	14
Surcoûts des formations liés au handicap (Prestations Interprétariat Langue de Signes Française, transports...)	8 691 €	12%	6
Formations à l'utilisation du matériel bureautique pour personne non et mal voyante (pacmates, jaws, logiciels windows...)	4 118 €	6%	4
Total Formations financées par FIH	75 993 €	100%	24

Commission de suivi - 25/06/2008 - Interne Groupe France Télécom - Mission Insertion Handicap

4 – augmentation des formations du plan de formation pour les collaborateurs handicapés

- nombre d'heures de formation suivies par des salariés handicapés :
 - > 2006 : 43 794 heures
 - > 2007 : 47 817 heures

- nombre de salariés handicapés formés :
 - > 2006 : 1619 salariés
 - > 2007 : 1606 salariés (66%)

- nombre de stagiaires :
 - > 2006 : 6 740
 - > 2007 : 7 020

- nombre d'heures de formation par salarié formé :
 - > 2006 : 27 heures
 - > 2007 : 29.7 heures

4 – types de formation des collaborateurs handicapés

Axe de formation	nb	Heures % heures de formation
Axe A : Accélérer l'acquisition des compétences sur les nouvelles technologies et les nouvelles offres	14 620	31%
Axe B : Améliorer la performance sur les processus, développer les compétences afférentes au bon usage du système d'information métier	9 720	20%
Axe C : Accroître la qualification sur les métiers existants et émergents et accompagner les mobilités et soutenir l'élaboration des projets professionnels.	18 073	38%
Axe D : Développer les compétences managériales pour accompagner la transformation du Groupe France Télécom	369	1%
Axe E : Développer les compétences transverses en prenant en compte la dimension internationale du groupe FT	4 787	10%
< Axe non significatif : Projet du plan 2006 >	248	1%
Total	47 817	100%

5 recours au secteur protégé

5 – secteur protégé : dépassement des objectifs de 5.5 Mo€

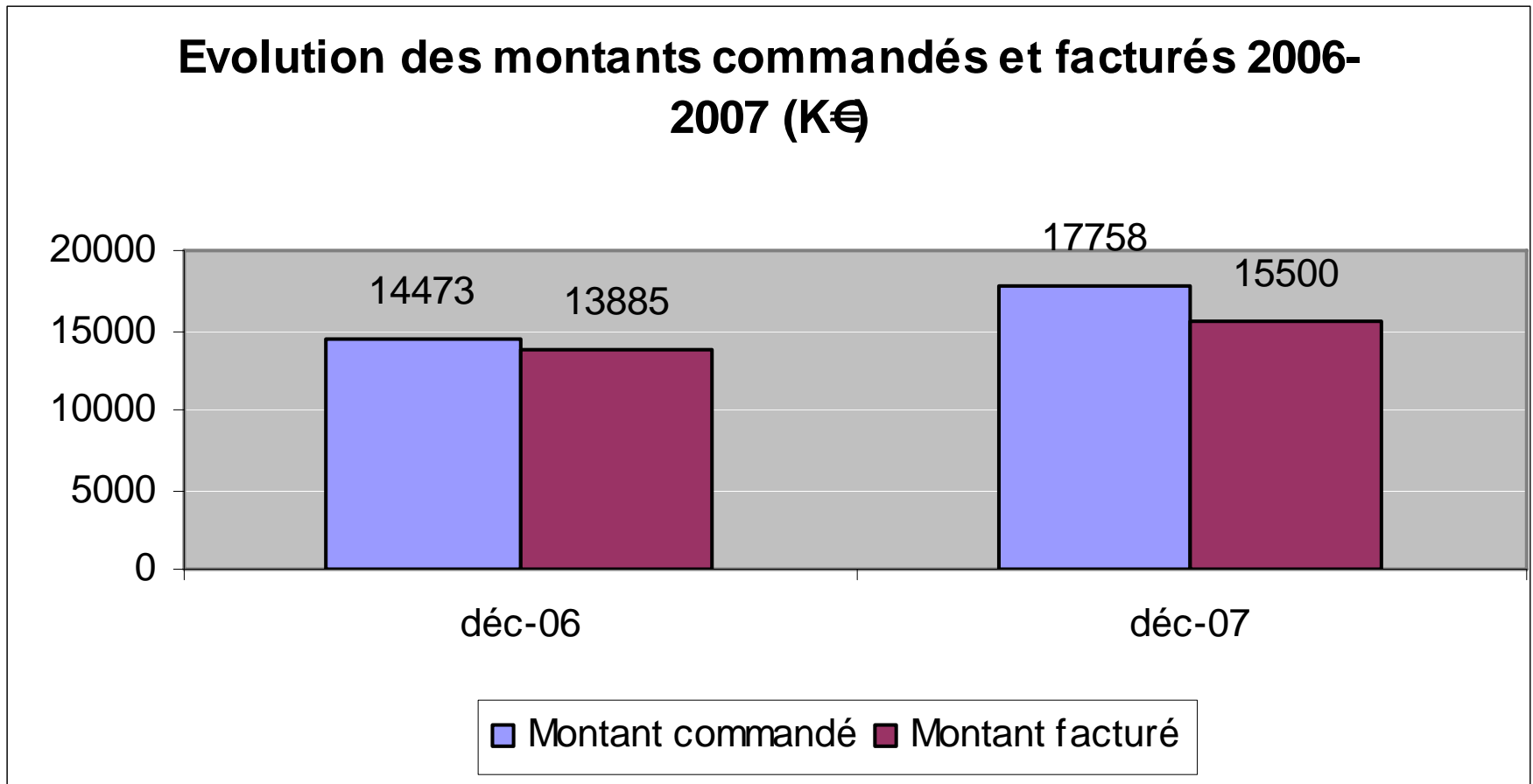
- engagements de l'accord :
 - > 10 Mo€ minimum facturés par le secteur protégé

- bilan :
 - > 15,568 Mo€ facturés en 2007 soit un dépassement de plus de 5 Mo€ par rapport aux objectifs de 2007 :
 - 15 423 840€ d'achats
 - 144 713€ de mise à disposition de personnel handicapé provenant du secteur protégé

5 – secteur protégé par grand domaine

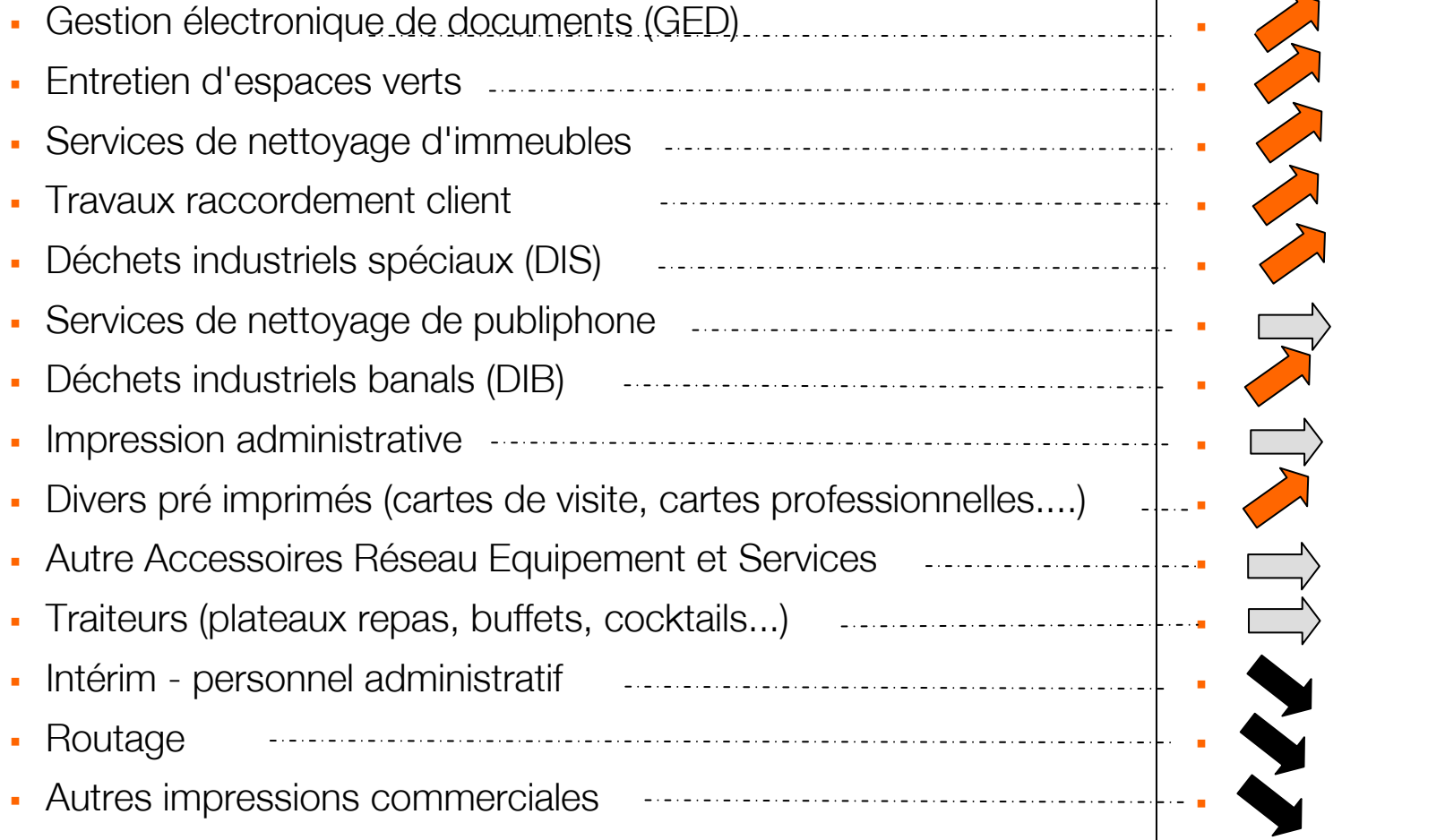
Domaine achat	Montant facturé	
Immobiliers, services collectifs & externalisés (entretien, équipement, location...)	7 529 077 €	48%
Affaires et services liés aux ressources humaines & services courrier (numérisation de documents, courrier, travail temporaire...)	5 399 111 €	35%
Travaux Réseau	1 274 817 €	8%
Communication Hors média (impression, mkg direct...)	769 104 €	5%
Divers	596 443 €	4%
Total	15 568 552 €	100%

5 – secteur protégé : croissance de plus de 1,5 mo€ du facturé entre 2006 et 2007



Source GSSC

5 – évolution du CA sur les secteurs d'activité



Source GSSC

5 – secteur protégé : actions de la Direction Group Sourcing & Supply Chain (GSSC)

- GSSC s'est mobilisé afin de tenir les objectifs :
 - > rationalisation des achats vers le secteur protégé, recensement et intégration systématique dans les appels d'offre d'un secteur très atomisé
 - > partenariats avec les réseaux du GESAT, de l'UNEA et de l'APF qui permettent aux grandes entreprises d'entrer en contact avec plus de 2000 structures et aux petites structures de répondre aux appels d'offres des grandes entreprises
 - > mise en place d'une stratégie de développement des achats en cohérence avec la politique achat du groupe. Nomination d'un chef de projet au sein du domaine Achats Généraux France
 - > travail effectué par les acheteurs de détection des fournisseurs, de montée en compétence et de « mise à niveau » aux exigences de France Télécom en tant que client (ex de la Gestion Electronique de Documents avec Flandres Atelier)

6 recherche et innovation

6 – recherche et innovation : le principe de l'implication des salariés dans les expérimentations

- en application de l'accord qui prévoit l'expérimentation interne par des salariés handicapés préalablement à la conception des produits et services :
 - > ingénieurs développement sur le projet global « Accessibilité », aujourd'hui intégrés dans une équipe transverse en lien avec la Direction de l'Accessibilité Groupe
 - > projets qui s'appuient en interne sur les salariés handicapés et leurs retours d'expérience, en externe sur des expérimentations avec des collectivités locales, des écoles, des hôpitaux, des associations...
 - > des tests pour favoriser les échanges des salariés en interne dans l'entreprise et avec le monde extérieur grâce aux outils modernes de communication fixe, mobile, internet et outils informatiques (adaptation de postes)

6 – exemples de services et d'expérimentations mis en œuvre :

- soutien technique pour tous les handicaps :
 - > cahier des charges interne pour l'**accessibilité des salles de réunions** chez France Télécom (Polylogies)
 - > **études ergonomiques** avec préconisations d'adaptations de postes homogènes
 - > Ocara : spécification de l'outils d'audit de **l'accessibilité des lieux de travail** et de vie :
 - pour tous les handicaps
 - intégrant les normes d'accessibilité en vigueur et des situations concrètes de salariés du groupe
 - permettant de tester les sites de France Télécom

6 – exemples de services et d'expérimentations mis en œuvre :

- soutien technique aux personnes porteuses d'une déficience visuelle :
 - > spécifications et recommandations d'accessibilité concernant les technologies **Web 2.0 et applicables à l'intranet** : implémenter à la source et au mieux l'accessibilité pour ne plus avoir à auditer et corriger les sites
- soutien technique aux personnes porteuses d'une déficience auditive :
 - > **application de reconnaissance gestuelle pour salariés malentendants** : l'interface interprète les mouvements de la personne malentendante pratiquant la Langue Parlée Complétée (LPC) et les traduit en français (oral, écrit...) pour les collaborateurs entendants et inversement. Les **tests** ont été effectués sur la **compréhension des avatars en LPC** auprès des salariés handicapés (Teamlog)
 - > - installation sur le poste de travail standard de personnes sourdes ou mal entendants d'un service web permettant à ces personnes de bénéficier d'un interprète ou d'un sous-titreur à distance (remplacement de l'ancienne solution e-visiophonie)
- interfaces vocales d'accessibilité pour les personnes atteintes d'une déficience motrice ou orale :
 - > commandes adaptées et vocalisation du **clavier** pour le handicap moteur et oral : installation sur 2 postes de travail

7 soutien à la mise en œuvre de l'accord

7 – soutien à la mise en oeuvre

- Mission Insertion Handicap :
 - > un responsable et deux chargés de mission
 - > en charge de la rédaction de l'accord et de sa déclinaison au niveau national, de la communication interne et externe, de la définition ou de l'adaptation des process, du soutien et du conseil aux opérationnels dans la mise en oeuvre du plan d'embauche, de l'animation du réseau des correspondants handicap des divisions et des DT, de la gestion du fonds d'insertion handicap, du reporting des actions, de la relation avec la Direction du Travail, de la veille réglementaire ...

- réseau de 17 correspondants handicap dans les Divisions et les Directions Territoriales de France Telecom :
 - > en charge de la mise en oeuvre opérationnelle de l'accord au sein de leur Division/DT. Ils sont les relais de la MIH et mobilisent leur périmètre sur le plan d'embauche, gèrent les aménagements de poste, soutiennent les équipes pour trouver des solutions de maintien dans l'emploi, organisent les journées « démystifions le handicap »...

8 bilan financier

8 – bilan financier

- le bilan financier reprend la trame de la DDTEFP, à savoir :
- pilotage et suivi :
 - > temps de l'équipe de la Mission Insertion Handicap, des correspondants handicap...
- plan embauche :
 - > partenariats réseaux et cabinets de recrutement, offres sur internet, ...
- accueil et insertion :
 - > temps des managers et des RH pour l'insertion des nouveaux recrutés
- information et sensibilisation :
 - > insertions presse spécialisée, actualisation de handicapaction, sensibilisation des managers, des collaborateurs, médecins, préventeurs, de la filière RH, participation aux forums

8 – bilan financier

- **formation :**
 - > formation sur outils spécifiques, aménagements des formations pour les collaborateurs handicapés

- **maintien dans l'emploi :**
 - > accessibilité des locaux, aménagements des postes de travail, des horaires, accompagnement RH/managers, services de santé au travail, préventeurs..., projet d'accessibilité numérique

- **autres mesures :**
 - > ASA handicap, télé-activité, expérimentations des programmes R&D avec des salariés handicapés

- **sous-traitance :**
 - > partenariats avec les groupements d'entreprises adaptées et d'ESAT, temps des acheteurs dédié au secteur protégé

8 – bilan financier

Pesée financière 2007

Pilotage et Suivi	2 129 590 €	17%
Plan d'embauche	355 540 €	3%
Accueil et insertion	850 471 €	7%
Information et sensibilisation	850 164 €	7%
Formation	99 769 €	1%
Maintien dans l'emploi	5 606 559 €	44%
Autres mesures	1 639 465 €	13%
Sous traitance	1 163 798 €	9%
TOTAL	12 695 356 €	100%
Estimation de la contribution AGEFIPH	11 898 117€	