

# Contribution à l'intégration professionnelle des personnes dyspraxiques :

## **Etude exploratoire à EDF**

**Avertissement : ce document a été mis aux normes d'accessibilité des documents Word (association BrailleNet, Microsoft France, INSERM, Easylife conseil).**

---

### **Préambule**

Ce rapport est la synthèse du mémoire d'Aurélie Dos Reis et d'Aurélie Raimondo, pour l'obtention du Master professionnel Sciences de la Vie et de la Santé, mention Ingénierie Biomédicale, spécialité Ergonomie, de l'Université Paris Descartes.

Ces étudiantes ont effectué un stage au sein de l'entreprise EDF, du 1er février au 31 juillet 2008. Cette étude émane d'un partenariat entre l'association DMF et l'entreprise EDF. Un comité scientifique a été créé à cette occasion, pour définir le périmètre de l'étude, sélectionner les spécialités universitaires qui pourraient être les plus pertinentes pour répondre aux questions posées, et pour aider les stagiaires lors de leur stage ou lors de leurs analyses.

Hormis le résumé fait par les « Aurélias » que nous restituons intégralement, le texte qui suivra n'est qu'un condensé du travail effectué par ces étudiantes, avec parfois des citations directes de leur mémoire. Nous avons choisi de ne pas nous attarder sur la présentation des partenaires (EDF, DMF, mais aussi l'AFPA ou différentes hôpitaux parisiens) ainsi que sur les personnes dyspraxiques qui ont participé, ni sur la méthodologie utilisée ou le cadre scientifique qui balise ce travail de « Master professionnel ».

Nous nous en tiendrons aux principaux résultats des enquêtes et aux préconisations faites, en espérant que cela pourra aider aussi bien les personnes dyspraxiques que les recruteurs ou spécialistes de la GRH.

## Résumé

---

Très souvent l'employeur refoulera un candidat handicapé, sans pour autant vérifier si son handicap peut avoir une incidence sur la productivité dans un poste donné. Les préjugés de la moindre productivité, la peur de l'absentéisme, d'accident du travail, de la non acceptation par les collègues, par les clients... sont facteurs de réticences pour l'embauche d'une personne handicapée par les employeurs.

La mauvaise information sur les conséquences réelles d'un handicap mène bien souvent les employeurs à rester en retrait ; et plus la déficience est importante, plus ils craignent des risques opérationnels, une moindre productivité, un défaut de polyvalence ou une aggravation de la déficience.

C'est bien là une sous-estimation des compétences et qualités que possède une personne handicapée. Mais pour qu'elle puisse mener au mieux son activité professionnelle, il faut permettre des conditions d'embauches adaptées à la personne handicapée.

Cette étude concerne les moyens à mettre en œuvre pour intégrer une personne dyspraxique dans le monde du travail. En effet, ce handicap qui est un trouble spécifique des acquisitions et de la coordination est encore méconnu la médecine et à fortiori par la société. Ce sont souvent des neurologues qui sont aptes à poser un diagnostic, mais celui-ci est parfois trop vague pour les populations concernées.

Les personnes dyspraxiques ont très longtemps compensé du fait qu'elles aient été généralement diagnostiquées tardivement. Même si elles sont motivées, persévérantes, sociables, cela ne les empêche pas de se trouver en échec professionnel ou bien de ne pas savoir vers quel secteur d'activité s'orienter, compatible avec leur handicap.

Cette étude est un premier pas pour tenter de démontrer qu'il existe des métiers accessibles aux personnes dyspraxiques dans un groupe comme EDF, mais comme toute insertion professionnelle concernant une personne handicapée, elle doit être adaptée à ses besoins.

## Pourquoi cette étude ?

---

« C'est dans l'optique de répondre au critère du pourcentage minimal, et **par sa volonté de faire en sorte que les personnes présentant un handicap ne soient plus des cas à part, que le groupe Electricité De France et l'association Dyspraxique Mais Fantastique ont réalisé un partenariat afin de mener une étude ergonomique sur l'insertion professionnelle de personnes dyspraxiques. L'ergonomie dans le champ du handicap vise à diminuer, voire éliminer les barrières qui jusque là semblaient insurmontables.** Son but étant d'examiner toutes les caractéristiques de l'emploi en question, de pointer les incompatibilités et les moyens nécessaires à mettre en place pour les éliminer (Sperandio, 2004), qu'ils soient matériels, organisationnels et humains. »

## **L'intervention ergonomique**

---

### **Plusieurs questions essentielles ont constitué la demande ergonomique :**

Réaliser une 1<sup>ère</sup> typologie des compétences des adultes et/ou adolescents reconnus comme dyspraxiques

Identifier les métiers dans lesquels les compétences des personnes dyspraxiques peuvent s'épanouir, moyennant si nécessaire des adaptations de l'environnement

Proposer des axes de réflexion sur des formations les plus adaptées ou les adaptations minimales permettant l'insertion dans une formation professionnelle existante

Proposer des adaptations d'environnements de travail permettant l'insertion directe d'un adulte dyspraxique dans le milieu professionnel.

A la suite d'un appel à témoins sur le site Internet de l'association DMF, les étudiantes ont pu rencontrer 25 personnes dyspraxiques adultes, avec des profils professionnels différents (étudiants, salariés, à la recherche d'un emploi...).

### **La situation des PH vis-à-vis de l'emploi**

Actuellement, on recense 246 000 personnes handicapées<sup>1</sup> qui souhaitent s'insérer sur le marché du travail. Ces personnes rencontrent beaucoup de difficultés dans le domaine de l'emploi, dû par exemple au fort taux de chômage, à la précarité des emplois, une forte représentation des postes peu qualifiés, le refus d'aménagement de postes des entreprises, les inégalités salariales...(Handijobs).

### **Quelques écueils**

Les stagiaires ont eu des difficultés à trouver des références sur l'insertion professionnelle de dyspraxiques, du fait d'un handicap encore peu diagnostiqué et du faible recul : la sollicitation directe des organismes spécialisés pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées<sup>2</sup> n'a rien donné, ceux-ci ne connaissant pas ou peu la dyspraxie.

De plus - quand elle existe - la documentation spécifique sur la dyspraxie est rare et surtout tournée vers des enfants et vers les compensations pédagogiques.

De ce fait, seuls les témoignages des personnes volontaires et de leur famille ont été utilisés, en absence de toute référence bibliographique. L'échantillon<sup>3</sup> était composé de 23 personnes volontaires pour témoigner tant sur leur handicap que sur leurs modes compensatoires quotidiens et professionnels.

---

<sup>1</sup> Données du ministère du travail des relations sociales de la famille et de la solidarité, 2006.

<sup>2</sup> AGEFIPH, CAP Emploi, MDPH

<sup>3</sup> Les personnes dyspraxiques de l'échantillon n'étaient candidates à un emploi à EDF.  
Synthèse, adaptation et normes d'accessibilité, Olga Meurisse - juillet 2009

## **Les métiers d'EDF**

Les métiers trop techniques ont été écartés car *a priori* incompatibles avec ce handicap. Les métiers présélectionnés sont présentés ci-dessous, avec leurs principales activités.

<b>Assistante de direction</b>	Consiste à organiser et coordonner pour un supérieur hiérarchique, la transmission et la rédaction des informations du service
<b>Rondier</b>	Se déroule dans une centrale thermique ou nucléaire. Consiste à veiller au bon fonctionnement des machines en faisant des rondes de surveillance pour détecter et signaler les anomalies.
<b>Conseiller clientèle acheminement</b>	Se déroule sur un plateau avec des bureaux organisés en marguerite, il s'agit de traiter en priorité les mises en service de gaz ou d'électricité et les demandes de résiliation.
<b>Informaticien d'exploitation</b>	Surveiller les équipements informatiques en vue de la mise en œuvre des traitements informatisés.

**Tableau 1 : Métiers d'EDF sélectionnés et principales missions**

La sélection s'est portée sur ces métiers car une grande partie des témoins étudient ou exercent une profession en relation avec le secrétariat, et il semble qu'ils soient souvent orientés vers ce secteur (BTS assistante de direction, Baccalauréat professionnel secrétariat, BEP secrétariat...). En outre, la facilité à communiquer étant souvent mise en avant dans les caractéristiques des personnes dyspraxiques, le métier de conseiller acheminement fournisseur a été choisi. Suite aux entretiens, il est apparu que la majorité des témoins utilisait l'outil informatique pour diverses raisons et qu'il prenait une place importante dans leur quotidien, d'où le choix un métier dans ce domaine. Enfin, en ce qui concerne le poste de rondier, il a été sélectionné car il a un intérêt pour le travail collectif.

## **Des personnes compétentes pénalisées par des troubles spécifiques**

Sur les 23 témoins, seuls 4 ne sont pas diplômés, 9 ont le baccalauréat (ou sont en passe de l'avoir) et 10 ont un diplôme qui va du DEUG jusqu'à la thèse.

**Les dyspraxiques poursuivent des études variées avec compétence, dès lors que l'accompagnement scolaire et les adaptations pédagogiques leur ont été accessibles.**

Ce fait doit être souligné, car la dyspraxie - et plus généralement les troubles des apprentissages (troubles DYS) - était associée systématiquement à une déficience intellectuelle. Pour les personnes non diplômées, il ressort des entretiens qu'elles ont le plus souvent volontairement mis fin à leur scolarité, n'ayant pas pu bénéficier d'un encadrement scolaire adapté à leurs difficultés, ni même de suivi ou de compréhension.

Ce tableau ci-dessous ne constitue pas une liste exhaustive, il est avant tout le reflet des dires des personnes interrogées, même si les résultats sont cohérents avec les informations médicales.

<b>Difficulté, Trouble</b>	<b>%</b>
Ecriture (lenteur, dysgraphie)	<b>78</b>
Motricité fine	<b>70</b>
Orientation dans l'espace	<b>70</b>
Graphiques, géométrie	<b>70</b>
Organisation	<b>70</b>
Fatigabilité	<b>65</b>
Mathématiques	<b>65</b>
Lenteur	48
Coordination des mouvements	43
Nouveauté	37
Sommeil	35
Attention	35
Maladresse	35
Double tâche	30
Langage	26
Motricité (canne, fauteuil...)	22
Vision	17
Syndrome de déficience posturale	13

**Tableau 2: récapitulatif des problèmes les plus souvent rencontrés dans l'emploi par des personnes dyspraxiques**

### **... mais une capacité variable à aborder les situations difficiles**

Capacité à faire face aux difficultés	+	35%
Capacité à faire face aux difficultés	+/-	9%
Capacité à faire face aux difficultés	-	57%

**Tableau 3: récapitulatif des problèmes les plus souvent rencontrés dans l'emploi par des personnes dyspraxiques**

Lors des entretiens, la question « comment gérez-vous les situations les plus difficiles ? » a permis de relever certaines **stratégies très intéressantes pour l'adaptation des postes** :

Se faire aider par une tierce personne

Noter tout ce qu'il faut faire afin de s'organiser

Surligner les informations importantes d'un texte afin de les mettre en valeur

Utiliser des codes couleurs

Trouver une autre façon de procéder pour arriver au même résultat

S'organiser grâce à l'ordinateur

Lire les noms des rues pour se repérer et s'orienter, ou utiliser un GPS « piéton »

Etre accompagné par quelqu'un lors d'un 1<sup>er</sup> trajet

Il est aussi important de préciser qu'une personne sur 2 a été diagnostiquée après 15 ½ ans : ils ont de nombreuses années de compensation derrière eux, certains compensent sans même s'en rendre compte et ne contrôlent plus la stratégie utilisée.

### **... en dépit d'une mobilisation réelle au poste de travail**

Les personnes dyspraxiques ont été observées sur leur lieu de travail, l'une d'elles en fauteuil roulant. Les observations ont montré :

Utilisation experte de l'outil informatique, qui permet aussi d'organiser son travail (par exemple hiérarchiser tous les fichiers informatiques, placer les icônes à un endroit précis sur le bureau...)

Difficultés dans la planification des tâches et dans le rangement.

Beaucoup de déplacements dus à des défauts d'organisation, d'où fatigue, perte de temps, et qui est accentué quand il faut se déplacer en fauteuil.

Pas de problème d'orientation dans l'espace puisque c'est un endroit connu, avec de repères. Mais attention si l'environnement est modifié.

Pas de problème de motricité fine quand on est sur un poste informatique.

Problème pour l'utilisation de petits appareils qui demandent force et dextérité (ciseaux, agrafeuse, ...)

Problème d'accessibilité du bâtiment pour la personne en fauteuil, ex. des sanitaires.

Problème de l'accessibilité des périphériques informatiques (se pencher pour accéder au port USB, imprimante trop éloignée...), ce qui demande de solliciter un collègue.

Problème de l'accès aux dossiers, aux rangements, quand ceux-ci sont rangés en hauteur ou dans une armoire dont on ne peut ouvrir la porte quand on est fauteuil.

Beaucoup d'autonomie dans les prises de décision.

Les personnes dyspraxiques sont très consciencieuses et rigoureuses, peut-être même plus qu'un employé normal, puisqu'elles vérifiaient plusieurs fois que l'information qu'elles prenaient étaient la bonne.

Il est notable de voir que les difficultés essentielles semblent dues au défaut d'accessibilité de l'environnement de travail (bâtiment, rangement, ...), surtout quand on se déplace en fauteuil roulant.

## **Caractéristiques des métiers observés à EDF, difficultés et adaptations possibles**

### **Conseiller acheminement fournisseur**

Caractéristiques	Risques potentiels, <b>compte tenu des différences de nature ou de gravité des troubles, ainsi que l'interaction avec d'éventuels troubles associés</b>	Proposition d'adaptation pour les personnes dyspraxiques
<p>Renseigner par téléphone des fournisseurs en gaz ou en énergie pour des réclamations clientèles.</p> <p>Sa mission majeure concerne les appels téléphoniques répartis sur deux lignes. Une ligne reçoit les communications des fournisseurs, suite à des réclamations des clients. L'autre ligne est destinée aux clients qui souhaitent donner leur relevé de compteur par téléphone.</p> <p>Le conseiller peut aussi traiter les réclamations via les mails ou un logiciel interne.</p> <p>Activité dans un espace collectif organisé en marguerite avec ou sans séparation. Outils : téléphone au casque sans fil, ordinateur double écran, clavier, souris, imprimante. Utilisation de différents logiciels.</p>	<p>Risques sensoriels : fatigue oculaire dû au travail sur l'écran</p> <p>Fatigue psychologique car bruit de fond en continu dû aux conseillers qui téléphonent en même temps</p> <p>Les reflets des écrans ou une mauvaise lumière peuvent gêner l'acuité visuelle du conseiller.</p> <p>Risques biomécaniques : positions penchées si téléphone filaire. TMS<sup>4</sup> suite à une position de la main et du bras en flux tendu sur le clavier.</p> <p>Risque de charge mentale : pression hiérarchique, clients en attente, agressivité éventuelle des clients. Double tâche si utilisation simultanée du téléphone et de l'écran.</p>	<p>Les conditions d'exercice du métier au sein d'EDF semblent favorables pour les personnes présentant une dyspraxie.</p> <p>En effet, la répartition des tâches se fait en fonction des compétences des conseillers(ères). D'ailleurs, de nombreux opérateurs présentent des handicaps et leur travail est aménagé.</p> <p>Les tâches principales à effectuer sont alternées, cela diminue la fatigabilité et permet à la personne de maintenir son attention en changeant de tâche.</p> <p>Pour la motricité fine, ce métier ne requiert pas l'utilisation de l'écriture, mais plus la manipulation de l'informatique, outil familier des personnes présentant des dyspraxies.</p> <p>L'opérateur passe 80% de son activité au téléphone et sont tous munis d'un casque monaural (une seule oreille) ou un casque binaural (son dans les deux écouteurs), ce qui</p>

<sup>4</sup> Troubles musculo-squelettiques.

Caractéristiques	Risques potentiels, <b>compte tenu des différences de nature ou de gravité des troubles, ainsi que l'interaction avec d'éventuels troubles associés</b>	Proposition d'adaptation pour les personnes dyspraxiques
		<p>permet – outre de ne pas adopter de fausses positions et de tension au niveau du cou et des épaules- d'avoir les mains libres et donc de pouvoir effectuer autre chose tout en étant en communication (par exemple, saisie informatique), sans être en double tâche motrice.</p> <p>Lors de la gestion des appels, le bruit des communications des autres opérateurs peut être gênant, qu'ils soient en ligne ou non. Pour cela, on peut mettre en place de cloisonnettes phoniques vitrées, qui réduisent le son, mais pas le champ de vision.</p> <p>L'outil informatique fait partie du quotidien de travail des conseillers, qui utilisent un double écran pour pouvoir avoir plusieurs pages ouvertes en même temps, visuellement disponibles.</p> <p>A la prise de poste, il serait souhaitable que la personne dyspraxique n'ait pas à gérer les appels de réclamations des fournisseurs d'énergie et gaz, car cela peut générer un stress important, et donner la gestion de cette ligne une fois que la personne possède bien les autres activités de son travail.</p> <p>Prévoir une imprimante personnelle ou placer l'imprimante proche du bureau de la personne afin de réduire les déplacements.</p>

## Assistant(e) de direction

Caractéristiques	Risques potentiels, <b>compte tenu des différences de nature ou de gravité des troubles, ainsi que l'interaction avec d'éventuels troubles associés</b>	Proposition d'adaptation pour les personnes dyspraxiques
<p>Consiste principalement à organiser et coordonner le travail du supérieur hiérarchique ainsi que la transmission et la rédaction des informations du service, en étroite collaboration avec le supérieur hiérarchique.</p> <p>Nécessite de gérer simultanément les activités en cours et les nombreuses demandes (téléphone, gestion de salle de réunion, rédaction de courrier...), provenant de son chef ou des personnes internes à l'entreprise.</p> <p>Tâche principale est de gérer les mails du supérieur hiérarchique : les imprimer (une quantité qui peut varier selon les jours, mais qui reste importante), les classer selon l'ordre d'urgence et prendre la décision de répondre à certains mails.</p> <p>En parallèle, assurer l'accueil téléphonique et la gestion téléphonique de certaines tâches (prises de rendez-vous, gestion de salle de réunion, questions en interne). Donc l'opérateur est en double tâche dans certaines situations.</p> <p>S'ajoutent des tâches secondaires : gérer des prises de rendez-vous, des réservations de matériel (rétroprojecteur), rédaction d'un courrier, scan d'un document.</p> <p>Nécessite de s'adapter à un rythme et à des</p>	<p>Risques sensoriels : fatigue oculaire dû au travail sur l'écran.</p> <p>Risques biomécaniques : TMS dus à la frappe sur clavier d'ordinateur.</p> <p>Risque de charge mentale dû à la gestion simultanée de plusieurs dossiers, plusieurs demandes.</p> <p>Savoir s'organiser, avoir un système de classement performant.</p> <p>Fixer des priorités, savoir temporer si nécessaire.</p> <p>Savoir adapter son rythme de travail à celui de son supérieur hiérarchique, mais aussi en fonction des impératifs, des urgences.</p>	<p>Organisation matérielle : utiliser un outil et/ou un logiciel pour favoriser l'organisation du travail.</p> <p>Pour gérer les mails du supérieur hiérarchique, disposer d'une imprimante sur le bureau, pour diminuer les déplacements et la fatigue.</p> <p>Afin de limiter l'écriture, favoriser l'agenda informatique. Pour enregistrer le courrier et gérer l'agenda, il est préférable d'utiliser un fichier informatique plutôt qu'un cahier manuscrit.</p> <p>Pour classer les mails selon leurs priorités de traitement, au lieu de tous les classer dans une même pochette, les organiser dans des pochettes de couleurs (par exemple une pochette de couleur rouge pour les mails très urgents et une pochette verte pour les moins importants), en utilisant un code couleur qui ne change pas.</p> <p>Organisation humaine : pour obtenir un renseignement ou une aide spécifique, s'adresser à son référent (s'il a été désigné) ou demander de l'aide à un collègue.</p> <p>La charge mentale s'accroît si la personne passe trop de temps sur la même tâche. Puisque l'activité journalière principale est le classement des mails, le tri devra s'effectuer au fur et à</p>

Caractéristiques	Risques potentiels, <b>compte tenu des différences de nature ou de gravité des troubles, ainsi que l'interaction avec d'éventuels troubles associés</b>	Proposition d'adaptation pour les personnes dyspraxiques
<p>méthodes de travail spécifiques, de savoir gérer les priorités et les urgences. Demande de savoir prendre des décisions.</p> <p>Adapter son rythme de travail en fonction des demandes, des priorités. Certaines périodes seront plus denses, l'assistant(e) doit ainsi savoir gérer les nouvelles demandes tout en continuant à assurer ses tâches principales. Des périodes plus calmes permettront d'accomplir des tâches non prioritaires (classement...).</p> <p>Nécessite une organisation fine, afin de pouvoir rapidement passer d'une tâche à une autre, de pouvoir retrouver une information ou un document. Archivage de tous les documents une fois traités.</p>		<p>mesure de leur impression, afin d'alterner avec d'autres tâches, dans le but de réduire la fatigabilité et de recentrer son attention.</p> <p>L'organisation est une compétence essentielle dans ce métier, aussi il vaut mieux imprimer les mails en une seule fois et non par étape pour ne pas les oublier dans la boîte mail. La personne doit aussi enregistrer dans son téléphone les pl</p> <p>us composés par l'assistante, et les plus utiles.</p> <p>Utiliser un casque téléphonique pour les communications, pour limiter les positions de tension et éviter la double tâche motrice si l'on doit manipuler en même temps le clavier.</p> <p>Utiliser une agrafeuse automatique qui ne requiert ni force musculaire ni motricité fine.</p> <p>L'écran de l'ordinateur doit être situé convenablement et la personne doit alterner les tâches sur ordinateur avec d'autres types de tâche afin d'éviter la fatigue oculaire.</p>

## Rondier

Caractéristiques	Risques potentiels, <b>compte tenu des différences de nature ou de gravité des troubles, ainsi que l'interaction avec d'éventuels troubles associés</b>	Proposition d'adaptation pour les personnes dyspraxiques
<p>Pilotage de tout ou partie d'une installation complexe d'appareils intégrés provoquant des réactions physiques ou chimiques, à partir d'une commande centralisée.</p> <p>L'activité peut se dérouler dans une centrale nucléaire ou thermique. Exerce sous la direction d'un opérateur qui fournit chaque jour le programme de l'activité journalière.</p> <p>Faire des rondes, veiller au bon fonctionnement des installations et signaler toutes les anomalies. Surveiller et corriger tous les écarts de paramètres par rapport aux consignes (ex. vannes ouvertes ou fermées).</p> <p>Intervenir en premier secours (accident, incendie).</p> <p>S'exerce par roulement en 3*8 sur un cycle de six semaines.</p> <p>Savoir se repérer dans l'espace et pouvoir se localiser facilement sur un plan ou une carte.</p> <p>Métier où l'on se déplace constamment.</p>	<p>Fatigabilité qui rend difficile un travail posté en 3*8.</p> <p>Fatigue accrue par le fait des déplacements incessants.</p> <p>Le rondier doit toujours être vigilant, veiller au bon fonctionnement des machines et repérer tout dysfonctionnement éventuel, être capable de concentration prolongée.</p> <p>Etre réactif et opérationnel immédiatement, pour répondre le plus vite possible à l'urgence et aux imprévus, donc avoir des capacités de résistance au stress importantes.</p> <p>Etre capable de travailler sous pression, l'erreur pouvant avoir de lourdes conséquences. Or les témoins dyspraxiques souhaitaient éviter un travail sous pression temporelle, sous pression hiérarchique, avec un stress important, car ils avaient du mal à faire face aux difficultés, aux imprévus (59% de notre échantillon).</p> <p>Faire preuve d'une grande autonomie, pour se déplacer, intervenir ... .</p> <p>Etre capable de se repérer dans un plan, ou de repérer dans un plan des vannes, puis de la</p>	<p>Adapter le métier de rondier pour les personnes présentant des dyspraxies demanderait de revoir l'organisation de travail et d'en changer le contenu, ce qui revient à changer la nature même du métier.</p>

Caractéristiques	Risques potentiels, <b>compte tenu des différences de nature ou de gravité des troubles, ainsi que l'interaction avec d'éventuels troubles associés</b>	Proposition d'adaptation pour les personnes dyspraxiques
	<p>retranscrire le plan en 2D vers un univers en 3D.</p> <p>Utilisation de la motricité fine et de la force des doigts pour pouvoir ouvrir et fermer des vannes de différentes tailles, pouvoir les ouvrir sur elles sont coincées...</p> <p>En cas de panne de fusible, savoir repérer le fusible sur le plan, puis en situation sur le tableau électrique, ne pas se laisser perturber par de nombreuses informations et savoir sélectionner l'information pertinente, puis changer le fusible en utilisant sa motricité fine.</p> <p>Posséder une bonne vision (champs, sélection d'information, 2D/3D ...)</p>	

## **Recommandations générales pour les personnes dyspraxiques**

	<b>Recommandations</b>
Le repérage et l'accès au lieu de travail	Une personne dyspraxique visuo-spatiale, de même qu'une personne IMC ou souffrant de troubles de la vision n'auront pas le même champ de vision ou ne solliciteront pas les mêmes sens qu'une personne ordinaire. Il faut donc pouvoir donner des informations visuelles, de couleurs, utiliser des pictogrammes...
Les déplacements	<p>Prévoir des places de stationnement réservées pour les personnes en fauteuil. Veiller à ce que le revêtement de sol ne soit pas trop vétuste, ou avec moquette épaisse, ce qui rend la circulation en fauteuil impossible. Prévoir des revêtements qui ne soient pas trop lisses et glissants, pour les personnes qui se déplacent avec des cannes. Utiliser des rampes d'accès, des ascenseurs.</p> <p>Vérifier la présence d'ascenseurs et que ces ascenseurs soient accessibles (les boutons sont à portée de main de tout le monde, avec le chiffre de l'étage en relief, et une inscription braille, avec une information sonore pour indiquer l'étage et les différentes sorties s'il y a lieu). Lorsqu'il y a des escaliers, s'assurer qu'il existe des plateformes élévatrices.</p> <p>Veiller à la présence de rampes, de mains courantes sur l'ensemble du lieu de travail.</p> <p>Veiller à ce que la signalétique soit visible, lisible et compréhensible par tous.</p> <p>Veiller à ce que les issues de secours soient accessibles et bien signalées. Veiller à la présence d'alarme sonore et visuelle et d'un système d'évacuation pour les personnes se déplaçant en fauteuil ou en cas de panne d'ascenseur.</p>
Les lieux de travail	Pour les bureaux, le lieu de restauration, les sanitaires, les salles de réunion, ..., s'assurer que les ambiances physiques (sonores, lumineuses ou thermiques) soient conformes aux réglementations. De plus vérifier que le revêtement du sol permette un déplacement en fauteuil ou avec des cannes (par exemple une moquette trop épaisse). Penser que la personne en situation de handicap a besoin d'aller dans tous ces lieux, et pas uniquement dans son bureau !
Les aides techniques	<p>Les personnes présentant une dyspraxie utilisent souvent les mêmes aides techniques que les personnes avec une déficience motrice, et les personnes avec une dyspraxie visuo-spatiale ont recours aux mêmes aides techniques que les personnes déficientes visuelles.</p> <p>Un logiciel de synthèse vocale qui retranscrit oralement un document dactylographié. Cette adaptation n'est pas forcément compatible avec tous les postes de travail, par exemple dans un centre d'appel téléphonique, il n'est pas recommandé d'avoir d'une part un client en ligne et d'autre part la retranscription vocale du document</p>

	<b>Recommandations</b>
	<p>informatique.</p> <p>Un agrandisseur de caractères permet d'agrandir des textes et des images sur un micro ordinateur ou sur un téléviseur. Il permettrait donc à une personne dyspraxique visuo-spatiale ou même à une personne dyspraxique qui a des troubles visuels associés de pouvoir travailler sur un poste informatique avec moins de difficultés (Zoom Text, Hercule, SOLO ...).</p> <p>Télé-agrandisseur, qui permet, après des réglages simples (taille, grossissement, couleur) de faire apparaître une page de lecture sur un écran.</p> <p>Screen Ruler permet de sélectionner tout un texte ou une partie et de le grossir. Le grossissement se fait sous forme de bandeau horizontal pouvant se déplacer de haut en bas (il n'est pas obligatoire, la bande peut aussi servir à mettre en évidence les informations). Celui-ci est accessible à un utilisateur novice. Ce logiciel est recommandé et souvent utilisé par une personne présentant une dyslexie.</p> <p>Un logiciel de cartographie mentale, pour aider à organiser une journée par le biais d'items de différents ordres. Par exemple la personne décrit les différentes tâches à effectuer dans son métier et fera correspondre un sablier auquel il y allouera un temps (par exemple : trente minutes pour imprimer tous les mails...), des personnes ou une succession de tâches à effectuer pour obtenir le résultat voulu (ex. Concept Draw).</p> <p>Un double écran, qui d'avoir toutes les informations sur un même champ visuel et qui permet de mieux s'organiser. On peut aussi utiliser un écran très grand format pour que l'information soit perçue nettement.</p>
Les aides humaines	<p>La totalité des témoignages insiste sur l'importance de l'aide humaine. Les échecs professionnels étaient essentiellement dus au manque de soutien de la part des collègues et/ou de la hiérarchie et d'une intolérance face au handicap.</p> <p>Pour cela, favoriser l'insertion professionnelle en nommant un « référent » et un « tuteur ».</p> <p>Le référent est une personne qui connaît la problématique de l'insertion professionnelle, il est aussi capable d'aider l'entreprise à traiter les questions périphériques à l'emploi. Il travaille aussi bien en interne avec la direction des ressources humaines, des collègues volontaires et également en externe avec les organismes de l'action sociale. Sa mission est nécessairement sur du long terme, voire même pendant toute la carrière de la personne handicapée dans l'entreprise. Il est préférable que le référent ne fasse pas partie du même service que la personne concernée, dans le but de ne pas être influencé par des collègues ou par la hiérarchie, et qu'il n'y ait pas de concurrence entre eux.</p> <p>Il est aussi souhaitable que le référent ait un statut équivalent au nouvel employé. La personne missionnée aura pour objectif d'aider le nouvel embauché sur les domaines logistiques et relationnels, mais en aucun cas sur les compétences et savoirs-faire. D'ailleurs, il est préférable que le référent ne soit pas concerné par l'activité de la</p>

	<b>Recommandations</b>
	<p>personne qu'il accompagne.</p> <p>Il peut donc avoir un rôle d'intermédiaire et cela donne au nouvel embauché la possibilité de se sentir en confiance et de se référer à quelqu'un en cas de besoin.</p> <p>Le tuteur est collègue de travail, « collègue volontaire » ou « compagnon ». Cette personne est missionnée sur la base du volontariat et possède déjà une certaine ancienneté. Ce tuteur possède des connaissances acquises au poste de travail de l'arrivant. Le collègue volontaire transmet son savoir faire, aide, renseigne et rassure, mais en aucun cas n'assiste la personne ou fait à sa place.</p> <p>Il n'y a pas de rapport hiérarchique entre le collègue volontaire et le nouvel arrivant.</p> <p>Ces collaborations permettent d'aider à la prise de décision grâce aux échanges entre opérateurs, permettent de réguler la charge de travail grâce à la répartition implicite des tâches. Il s'agit d'une aide mutuelle, de réciprocité. En effet une personne handicapée peut apporter une aide par ses connaissances, son vécu, ses stratégies, son regard particulier.</p>
L'aménagement de poste	<p>Désigne l'aménagement matériel du poste, l'organisation du temps de travail ou du collectif de travail, les horaires ...</p> <p>Ces aménagements de poste favorisent l'autonomie de la personne handicapée et diminuent sa fatigue physique et mentale, et par conséquent le maintien à l'emploi.</p> <p>Les préconisations sur l'aménagement matériel se font avec le salarié, en effet il est nécessaire de connaître à la fois le poste occupé et le salarié pour pouvoir faire des recommandations personnalisées. Donc les préconisations sont plus générales car elles ne concernent pas une personne en particulier.</p> <p>Etant donné que les métiers accessibles font partie du secteur tertiaire, les équipements de base comme le siège et le plan de travail sont à prendre en considération. Sachant que la posture la moins contraignante est la variation fréquente de position, et que la hauteur du plan de travail doit être variable en fonction de la tâche effectuée et de la morphologie, nous recommandons un siège et un plan de travail à hauteur variable, utilisable et adaptable pour tous.</p> <p>Pour une personne en fauteuil roulant, la hauteur des rangements doit être comprise entre 0.80m et 1.30m.</p> <p>La superficie du bureau doit être suffisamment grande, dans le cas où la personne se déplace en fauteuil roulant ou avec des cannes, mais aussi pour que les personnes dyspraxiques, qui ont du mal à planifier leurs mouvements, puissent avoir de l'espace pour se mouvoir. En outre, un espace plus grand permet une meilleure organisation. Les dossiers sont accessibles visuellement et facilement localisés.</p> <p>Il est recommandé d'utiliser un double écran, une agrafeuse électronique, des ciseaux de table sur socle</p>

	<b>Recommandations</b>
	<p>(<a href="http://www.hoptoys.fr">http://www.hoptoys.fr</a>), une imprimante à portée demain, donc un bureau suffisamment grand pour accueillir toutes ces adaptations.</p> <p>Des supports d'avant bras et de poignets sont des auxiliaires précieux (<a href="http://aides-techniques.handicap.fr">http://aides-techniques.handicap.fr</a>). Cet outil est très flexible et mobile, cela permettra de réduire les tensions continues s'appliquant à la nuque et aux épaules.</p> <p>Les bons outils et mobiliers adaptés ne sont pas les seuls éléments à prendre en compte pour l'aménagement du poste de travail, mais ils contribueront grandement au bien-être de l'opérateur en situation de travail.</p>

## **CONCLUSION**

---

Certaines entreprises dénoncent une forme d'injustice puisqu'elles sont obligées de respecter le quota des 6% qui s'applique pour les entreprises de plus de 20 salariés, alors que les salariés ne sont pas tenus de présenter leur reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), ou bien même encore de la renouveler. On constate souvent que pour beaucoup d'entreprises les 6% ne sont pas atteints car les salariés n'ont pas demandé le renouvellement de leur RQTH. Ces mêmes entreprises essaient donc de convaincre les salariés concernés de mettre à jour leur statut.

Or en possédant la RQTH, le salarié n'obtient rien de plus qu'un salarié lambda, et souvent traînent une image négative de personne handicapée, diminuée. Il y a fort à parier que si les entreprises ne se contentaient pas de sensibiliser les salariés « handicapés » à faire valoir leur statut de travailleur handicapé, mais au contraire tentaient de mettre tout en œuvre pour le maintien en emploi, les adaptations et la sensibilisation de la totalité du personnel, il y aurait plus de reconnaissance du statut de travailleur handicapé dans les entreprises.

C'est pour cela qu'au cours de notre étude nous avons tâché de travailler sur les conditions d'une intégration professionnelle adéquate qui implique en principe le maintien dans l'emploi (si un suivi personnalisé est fait) et sur la sensibilisation du personnel, via le tutorat et le référent en entreprise, et ainsi sur les conséquences que cela pourrait avoir pour l'entreprise et pour le travail. Il a fallu pour cela fournir des recommandations générales sans connaître les futurs postulants. En effet, d'un point de vue éthique, l'ergonomie doit faire des recommandations personnalisées pour l'adaptation à un poste. Les recommandations générales définies lors de cette étude devront nécessairement devenir spécifiques.

Ici, l'objectif est de démontrer que certains métiers EDF sont accessibles à une population de personnes dyspraxiques. Alors, c'est à partir des témoignages qu'ont été relevés des aspects positifs (résultats de la compensation) et négatifs (manifestations des difficultés). Ces témoignages ont également permis de cibler certains types de métiers et d'en écarter d'autres.

Une intégration de personnes dyspraxiques à EDF est possible moyennant diverses recommandations. Elles apporteront à l'entreprise leur ténacité, leur adaptabilité, leur sens du relationnel, de la communication ainsi que leur créativité. Les aménagements restent dans l'ensemble peu coûteux car ils font appel essentiellement à l'organisation du travail et à l'aide humaine.

Cette aide humaine n'a pas souvent été mise en place dans l'environnement de travail des témoins dyspraxiques. Or il existe un réel besoin d'être soutenu dans leur travail par les collègues et par la hiérarchie. **C'est pour cela que la désignation d'un tuteur et/ou d'un référent sont des recommandations prioritaires dans cette étude.** L'intérêt est de permettre au salarié d'exercer son activité dans un cadre de confiance et donc de fournir un travail de qualité. Ce rôle de tuteur pourrait être avantageusement proposé aux opérateurs vieillissants. En effet, avec l'avancée en âge, la plupart d'entre eux ont l'impression d'être laissés de côté, de ne plus rien apprendre dans leur travail. Pour EDF qui verra d'ici 3 ans 40% de son effectif partir à la retraite, cela permettra de recueillir les expériences et de favoriser la transmission des savoirs, et de valoriser le tuteur.

Contribution à l'intégration professionnelle des personnes dyspraxiques.

L'objectif de ces recommandations est de favoriser l'intégration en entreprise pour une personne handicapée, mais elles sont bénéfiques pour tous les futurs arrivants.