

- législation
- conseils
- cas concrets
- contacts



# Au travail avec un handicap

Les aménagements raisonnables  
dans l'emploi



Centre interfédéral  
pour l'égalité des chances



# Sommaire

<b>Pourquoi cette brochure ?</b> .....	3
<b>Vers un monde du travail inclusif</b> .....	4
<b>Les aménagements raisonnables</b> .....	8
1   Qu'entend-on par handicap ? .....	9
2   Qu'entend-on par aménagements raisonnables sur le lieu de travail ? .....	10
- À quels critères doivent répondre les aménagements raisonnables ? .....	11
- Comment peut-on évaluer le caractère « raisonnable » des aménagements ? .....	12
<b>Les aménagements raisonnables en pratique</b> .....	14
1   Comment mettre en place des aménagements raisonnables ? .....	15
2   Quelles personnes-ressources ? .....	16
3   Quand mettre en place des aménagements raisonnables ? .....	18
- Lors de la procédure de sélection .....	18
- À l'engagement .....	18
- En cours de carrière .....	20
- Après un congé de maladie .....	22
- Suite à une décision d'inaptitude au travail .....	22
4   Où trouver des aides ? .....	23
<b>Que faire en cas de désaccord sur les aménagements raisonnables ?</b> .....	24
<b>Pour aller plus loin</b> .....	28
1   Ce qu'Unia peut faire pour vous .....	28
2   Contacter Unia .....	29
3   Se former .....	29
<b>Textes juridiques et documents de référence</b> .....	30
<b>Coordonnées/contacts utiles</b> .....	34



# Pourquoi cette brochure ?

Les personnes en situation de handicap rencontrent de nombreux obstacles qui les empêchent de participer de manière égale au marché du travail. C'est pourquoi elles ont droit à des aménagements raisonnables. Cette brochure vise à mieux faire connaître cette notion auprès des personnes handicapées mais aussi auprès des différents acteurs de l'emploi comme les employeurs, les syndicats, les jobcoachs, les conseillers en prévention, les médecins du travail et autres intermédiaires.

Unia reçoit régulièrement des signalements émanant de personnes avec un handicap qui font part de leurs difficultés à obtenir des aménagements raisonnables en emploi et à faire respecter leurs droits. De leur côté, les employeurs ne connaissent pas toujours leurs obligations et ne savent pas ce qu'ils peuvent mettre en place pour permettre aux personnes en situation de handicap d'exercer leur emploi.

C'est pourquoi Unia souhaite, avec l'aide de cette brochure, expliquer sur base d'exemples concrets la notion juridique d'aménagement raisonnable.

La brochure est illustrée de nombreux exemples. Il convient de garder à l'esprit qu'ils ne peuvent pas d'office être transférés d'une personne à une autre, les aménagements raisonnables à prévoir pour une personne handicapée devant toujours être analysés au cas par cas.

# Vers un monde du travail inclusif

Les 5  
13/12 of 15/12



Amal est professeure. Lorsque son employeur conçoit son horaire, il tient compte de l'accessibilité des salles de cours.

Les personnes handicapées ont le droit de participer pleinement à tous les aspects de la vie en société. Cette participation implique, entre autres, le droit au travail et la possibilité de gagner sa vie en accomplissant un travail librement choisi, dans un milieu de travail ouvert favorisant l'inclusion.

Pour garantir ce droit, il convient de construire un monde du travail qui permette aux personnes en situation de handicap de trouver ou d'évoluer dans un emploi sur un pied d'égalité avec les autres travailleurs. Cela implique que l'environnement et l'organisation du travail soient adaptés à leurs besoins.

En Belgique, les chiffres montrent que les personnes en situation de handicap ont moins de chance que les autres d'avoir ou de conserver un emploi. **L'inadaptation de l'environnement et de l'organisation du travail reste pour elles un des obstacles majeurs à leur inclusion sur le marché du travail.**

Tendre vers un monde du travail davantage ouvert à tout-e-s implique que l'ensemble des acteurs de l'emploi adopte une démarche proactive qui tienne compte des besoins de tous les travailleurs y compris ceux en situation de handicap. Cette démarche s'appelle la « **conception universelle** ». Elle permet de créer un environnement et des conditions de travail accessibles au plus grand nombre de personnes, dans lesquels chaque travailleur fonctionne au mieux de ses capacités. Elle consiste, par exemple, à concevoir un immeuble de bureaux parfaitement accessible afin d'éviter de devoir, par la suite, faire des adaptations coûteuses si un travailleur est ou devient à mobilité réduite. La conception universelle ne s'applique pas uniquement à l'environnement bâti. Elle concerne également les produits utilisés par les entreprises ou bien encore les mesures organisationnelles. Ainsi, adopter un règlement de travail qui autorise les employés à avoir un horaire personnalisé ou à faire du télétravail une à deux fois par semaine sont des mesures relevant de la conception universelle car elles permettent au travailleur en situation de handicap de pouvoir éviter certains déplacements épuisants et/ou de combiner suivi médical et vie professionnelle.

La conception universelle permet ainsi d'éviter de nombreuses demandes individuelles d'aménagements raisonnables. Toutefois, ceux-ci resteront encore nécessaires dans certaines situations pour permettre à des personnes plus lourdement handicapées de participer de manière égale au monde du travail.



Evya est chercheuse. Elle a une déficience intellectuelle. Elle utilise le néerlandais et non l'anglais comme langue de travail.

Dans un contexte du recul de l'âge de la pension et au vu de l'augmentation importante des absences pour maladie de longue durée, **développer un monde du travail inclusif et conçu pour tout-e-s apparaît comme déterminant pour permettre à chaque travailleur, dans sa diversité, d'avoir une réelle qualité de vie au travail.**



André, qui a une déficience intellectuelle, est chercheur. Dans son bureau qu'il partage avec sa collègue Evy, des schémas affichés au mur lui servent d'aide mémoire et à structurer son travail.

# Les aménagements raisonnables



Pascal travaille comme réassortisseur. Il est autiste. On lui explique simplement chaque nouvelle procédure du magasin. Il a lui-même créé une procédure utilisée dans les 25 magasins du groupe.

La législation antidiscrimination prévoit que toute personne en situation de handicap a droit à des aménagements raisonnables. Mais qu'entend-on exactement par handicap et qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable ?

1

## Qu'entend-on par handicap ?

Longtemps, on a considéré le handicap comme le problème médical d'une personne. Ces dernières décennies, cette perception du handicap a été totalement remise en question. Aujourd'hui, l'attention ne porte plus seulement sur ce qui ne fonctionne pas chez la personne mais sur ce qui ne fonctionne pas au sein de la société. Ainsi, le handicap naît de la confrontation entre un individu - qui présente une ou des déficiences - et un environnement qui ne s'adapte pas aux particularités de cette personne. La législation antidiscrimination et la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (ci-dessous la Convention ONU) s'inscrivent pleinement dans cette nouvelle approche.

Ainsi, la Convention ONU précise que par personnes handicapées, il faut entendre « **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** ».

Dans cette définition, l'accent est mis sur ce qui crée la « situation de handicap » et pas seulement sur la personne elle-même : celle-ci pouvant être en situation de handicap dans un contexte donné et pas dans un autre.

*Exemple : un travailleur qui marche très difficilement ne sera pas en situation de handicap si son entreprise est équipée d'un ascenseur, mais le sera si son entreprise s'étend sur plusieurs étages sans ascenseur.*

Cette approche élargie du handicap inclut les déficiences physiques, sensorielles et intellectuelles mais aussi les maladies chroniques ou dégénératives, les troubles psychiques et même l'obésité dans certains cas. On peut parler de handicap dès qu'il y a une limitation durable à exercer certaines tâches.

*Exemple : une personne qui s'est cassé la jambe n'est pas considérée comme une personne en situation de handicap sauf si elle garde des séquelles à plus long terme.*

Dans cette vision sociale du handicap, il n'est pas nécessaire d'être reconnu par une instance officielle pour être considéré comme une personne handicapée et donc pour bénéficier d'aménagements raisonnables.

2

## Qu'entend-on par aménagements raisonnables sur le lieu de travail?

**Les aménagements raisonnables sont des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et de progresser dans la vie professionnelle, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée.**

Il ne s'agit pas de donner un avantage ou une faveur à la personne concernée, mais bien de compenser les désavantages liés à sa situation de handicap pour lui permettre de participer à la vie professionnelle de la manière la plus autonome possible et sur un pied d'égalité avec les autres travailleurs.

En fonction des besoins de la personne, les aménagements raisonnables peuvent être **matériels** (*adaptation des épreuves de sélection, du poste de travail, aménagement du bâtiment...*), **immatériels** (*accompagnement, coaching, adaptation du règlement de travail...*) et/ou **organisationnels** (*réorganisation des tâches, horaire adapté, télétravail, temps partiel...*).

## À quels critères doivent répondre les aménagements raisonnables ?

- Ils rencontrent les **besoins individuels** du travailleur et sont **efficaces**. *Exemple : un logiciel d'agrandissement de traitement de texte peut permettre à une personne malvoyante d'exercer une fonction de bureau mais ne pourra pas lui permettre actuellement de devenir chauffeur de bus.*
- Ils permettent à la personne de pouvoir utiliser de **façon égale** les services de l'entreprise. *Exemple : un interprète en langue des signes est prévu pour un travailleur sourd lors de chaque séance de formation de façon à lui permettre d'accéder à l'ensemble des informations échangées.*
- Ils permettent que le travail et les déplacements dans l'entreprise puissent se faire de manière la plus **autonome** possible. *Exemple : une personne en chaise roulante doit pouvoir ouvrir les portes sans l'aide de tiers.*
- Ils assurent la **sécurité** et respectent la **dignité** de la personne en situation de handicap. *Exemple : un monte-charge ne peut pas être utilisé comme un ascenseur pour un travailleur à mobilité réduite.*

En vertu de la législation antidiscrimination, **le refus de mettre en place des aménagements raisonnables pour une personne handicapée constitue une discrimination.**

La seule justification possible pour refuser un aménagement, c'est son caractère déraisonnable. Si la demande est déraisonnable, le refus n'est pas une discrimination.

## Comment peut-on évaluer le caractère « raisonnable » des aménagements ?

Le caractère raisonnable des aménagements doit également être évalué au cas par cas, sur base de certains critères dont voici les plus importants :

- **le coût** : un aménagement dont le coût financier est disproportionné pour l'employeur pourra être considéré comme déraisonnable. On tiendra compte de la capacité financière de l'employeur, de la taille ou de l'importance de l'entreprise. *Exemple : s'il est raisonnable pour une grande entreprise de placer un ascenseur dans ses locaux pour un travailleur en chaise roulante, cela pourrait représenter une charge excessive pour une plus petite entreprise moins prospère.*
- **L'existence d'interventions ou de mesures réduisant la charge financière de l'employeur** : les interventions ou mesures qui réduisent la charge financière de l'employeur auront une influence sur la détermination du caractère raisonnable. *Exemple : il est raisonnable de désigner une personne dans l'entreprise qui soit chargée du soutien ou de l'accompagnement d'une personne handicapée lorsque ce tutorat est financé par une agence régionale.*
- **L'impact sur l'organisation** : l'aménagement ne doit pas désorganiser de manière disproportionnée le fonctionnement de l'entreprise. *Exemple : lorsqu'une auxiliaire de soins souffrant de problèmes de dos ne peut plus porter des charges lourdes, l'employeur, s'il dispose de personnel en suffisance, peut revoir la répartition des tâches entre travailleurs et éviter de lui confier des patients dont les soins nécessitent des manutentions trop lourdes. Mais dans le cas d'un employé d'une entreprise de titres-services, qui travaille seul au domicile des clients, les tâches ne pourront être réparties sur d'autres travailleurs, il sera moins facile de lui permettre de ne pas porter de charges.*
- **La fréquence et la durée prévue** : un aménagement coûteux mais utilisé souvent ou pour une longue durée sera plus vite considéré comme raisonnable. *Exemple : changer les programmes informatiques de l'entreprise peut être un*

*aménagement raisonnable pour un employé aveugle qui a un contrat à durée déterminée d'un an mais pas pour un travailleur qui a un contrat de remplacement d'un mois.*

- **L'impact de l'aménagement sur l'environnement et les autres travailleurs** : l'aménagement sera plus vite raisonnable s'il est profitable pour les autres travailleurs. *Exemple: l'installation d'une rampe d'accès améliore l'accès pour les personnes en chaise roulante mais aussi le confort de l'ensemble des travailleurs (et des livreurs de fournitures).*
- **L'absence ou non d'alternatives** : un aménagement sera plus vite considéré comme raisonnable lorsqu'il est inévitable pour cause d'absence d'alternatives équivalentes. *Exemple : une personne sourde a besoin d'un interprète en langue des signes lors de son entretien d'embauche. Il n'existe pas d'autre alternative qui lui permette de bien défendre sa candidature, de comprendre les questions posées et suivre de manière complète et détaillée ces discussions.*

# Les aménagements raisonnables en pratique



Frédéric est conseiller en accessibilité et aveugle. Il utilise une barrette braille pour travailler sur l'ordinateur.

Dans le secteur de l'emploi, l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées est valable dans **toutes les relations de travail**, qu'elles concernent les travailleurs salariés, les apprentis, les volontaires, les indépendants aussi bien dans l'emploi ordinaire (secteur privé ou secteur public) que dans les entreprises de travail adapté.

Les personnes handicapées peuvent également demander des aménagements raisonnables **à différents moments** : dès la procédure de sélection, lors de l'embauche, en cours de carrière que ce soit pour assister à une formation, pour participer à une procédure de promotion, lors d'un retour au travail après une incapacité de longue durée...

1

## Comment mettre en place des aménagements raisonnables ?

**La législation ne prévoit pas de procédure précise pour demander ou prévoir des aménagements raisonnables.** L'initiative peut venir tant du travailleur lui-même que de l'employeur qui constate que le travailleur a des difficultés à accomplir certaines tâches. Les aménagements raisonnables peuvent aussi être proposés par le médecin traitant ou le conseiller en prévention-médecin du travail.

## Exemple de procédure :

Une **bonne communication** entre tous les acteurs concernés est nécessaire afin de lever tous les « a priori » qui peuvent exister autour des situations de handicap.

- ✓ Le dialogue doit partir des **besoins concrets du travailleur** pour exercer sa fonction et des conséquences du handicap sur le travail à effectuer. Pour cela, il n'est pas nécessaire de dévoiler le dossier médical et/ou le diagnostic du travailleur. Ces données sont protégées par la loi relative à la protection de la vie privée et ne doivent être communiquées qu'au médecin du travail.
- ✓ Le travailleur et l'employeur (ou le responsable direct), avec l'aide des personnes-ressources, examinent ensemble les **différents aménagements** possibles susceptibles de répondre le plus adéquatement aux besoins du travailleur. Il convient ici de garder à l'esprit les critères d'un bon aménagement : efficacité, participation égale, utilisation autonome, respect de la sécurité et de la dignité.
- ✓ Ensuite, il convient d'étudier le **caractère raisonnable** des aménagements retenus en explorant les différentes aides disponibles pour leur financement et en tenant compte des possibilités et limites de l'entreprise en termes financiers et organisationnels.
- ✓ Le choix des aménagements raisonnables retenus est idéalement **formalisé par écrit**, afin que chaque acteur concerné sache clairement ce qui est attendu de lui.
- ✓ Une fois un accord obtenu sur les aménagements raisonnables, il est recommandé d'en **informer les collègues** afin d'éviter d'éventuels malentendus (sauf si la personne handicapée ne le souhaite pas).
- ✓ Par la suite, il pourra être utile de se réunir à intervalles réguliers pour **évaluer** si les aménagements raisonnables sont toujours adéquats et procéder aux ajustements nécessaires.

## Quelles personnes-ressources ?

Afin de trouver les meilleurs aménagements possibles pour répondre aux besoins de la personne en situation de handicap, le travailleur et/ou l'employeur ne doivent pas hésiter à faire appel à une ou plusieurs personnes-ressources en interne et/ou en externe. Celles-ci peuvent intervenir à différents moments en fonction de la situation individuelle :

- au moment de l'embauche, après un accident professionnel ou de vie privée, après un congé maladie de longue durée ;
- pour introduire sa demande d'aménagement raisonnable ;
- pour obtenir un conseil ;
- lors de la négociation des aménagements raisonnables ;
- en cas de désaccord...

### Exemples de personnes-ressources en interne

- > Service du personnel
- > Service social de l'entreprise
- > Disability Manager (personne au sein de l'entreprise chargée de veiller à la réintégration des travailleurs en incapacité)
- > Conseiller en prévention
- > Médecin du travail
- > Délégué syndical
- > Personne de confiance

### Exemples de personnes-ressources en externe

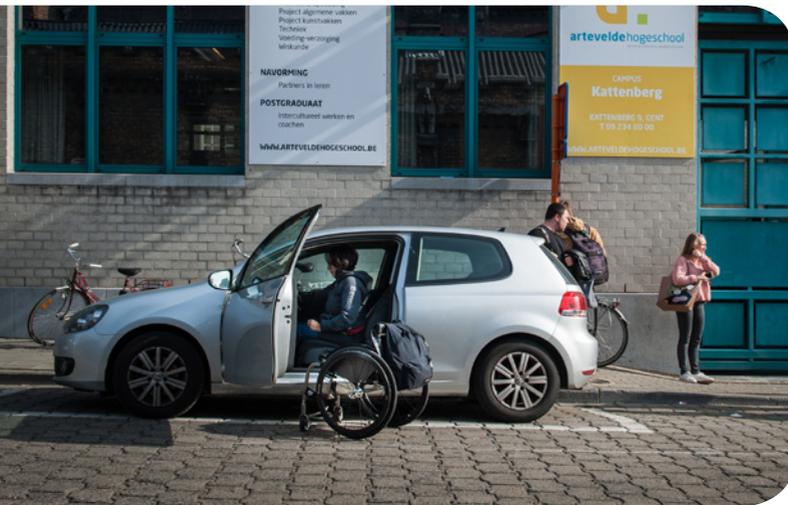
- > Agences régionales (AViQ, Phare, VDAB, DSL)
- > Entourage médical, paramédical, psychologique
- > Ergonome
- > Association représentative des personnes handicapées et/ou spécialisée en aides techniques
- > Organisation experte en accessibilité
- > Jobcoach/agent d'insertion socioprofessionnelle
- > Syndicat
- > Unia

Vous trouverez en fin de brochure les coordonnées utiles des personnes-ressources

## Quand mettre en place des aménagements raisonnables ?

### Lors de la procédure de sélection

Prévoir des aménagements raisonnables est obligatoire lors des épreuves de sélection si un candidat en situation de handicap en fait la demande. Par ailleurs, de plus en plus d'employeurs indiquent spontanément dans leurs offres d'emploi qu'il est possible de demander des aménagements raisonnables pour les personnes en situation de handicap.



*Exemples :*

- **Laurence** est dyslexique. Lorsqu'elle doit passer un test d'embauche sur ordinateur, elle demande à l'employeur de prévoir un test approprié (lecture à voix haute des consignes, mise à disposition d'un correcteur orthographique, temps supplémentaire) afin d'être évaluée équitablement sur sa capacité de raisonnement.
- **Kyoo** est autiste et demande à être placé face à un mur lors de son test sur ordinateur de façon à être moins distrait.
- **Rachid** se déplace difficilement et a besoin d'une place de parking réservée proche de l'entrée pour pouvoir participer aux épreuves de sélection.

## À l'engagement

Lorsqu'un travailleur en situation de handicap vient d'être engagé, il est parfois nécessaire de prévoir des aménagements raisonnables. Idéalement, il convient de les mettre en place au plus vite afin de permettre à la personne d'effectuer directement ses missions dans de bonnes conditions.

*Exemples :*

- **Veerle** fait des études pour devenir infirmière. Comme elle est malentendante, elle a demandé un stéthoscope adapté (avec amplificateur) à l'hôpital où elle fait son stage.
- L'employeur de **Ricardo** a repeint les chambranles et poignées de portes de l'entreprise avec une couleur contrastante afin de faciliter les déplacements de Ricardo qui est malvoyant.
- **Malik** est géomètre et se déplace en fauteuil roulant. Lorsqu'il doit travailler dans des lieux difficilement accessibles, il se fait remplacer par des collègues et reprend en compensation certaines de leurs missions.
- Pour aider **Annie** qui est trisomique à réaliser son travail quotidien, son chef lui a écrit des consignes en langage simplifié avec des images en support.



- **Gino** travaille dans une jardinerie. Il a une déficience intellectuelle et a besoin d'un peu plus de temps pour réaliser certaines tâches. Lorsque sa cheffe s'adresse à lui, elle veille à utiliser des phrases courtes et à lui donner une instruction à la fois.
- À la demande d'**Ali**, qui a des troubles de l'attention, ses supérieurs lui confient des missions variées et bien réparties dans le temps.
- **Tim** est mécanicien et travaille dans un garage. Il est malentendant. Ses collègues veillent à bien articuler et à ne pas être en contre-jour lorsqu'ils s'adressent à lui.
- **Asha** est agoraphobe. Son employeur a accepté d'adapter ses horaires de travail afin qu'elle puisse se déplacer en transports publics hors des heures d'affluence.
- **Amira** est capable de rédiger des textes, mais comme elle est dyslexique, elle fait beaucoup de fautes d'orthographe. Son nouvel employeur a installé un correcteur d'orthographe adapté sur son ordinateur. De plus, un de ses collègues relit systématiquement ses correspondances vers l'extérieur.

## En cours de carrière

Tout au long de sa carrière, le travailleur en situation de handicap doit pouvoir également bénéficier d'aménagements raisonnables. Ainsi, le travailleur peut continuer à exercer ses fonctions dans de bonnes conditions, prendre part à des formations ou bien encore bénéficier d'une promotion.

*Exemples :*

- **Marc** a depuis quelques mois des problèmes de dos. Son poste de travail a été aménagé de manière ergonomique pour lui éviter des douleurs.
- **Nicole** est cheffe de service. Sa vue s'est fortement détériorée avec les années. Lors de présentations, ses employés veillent à lui fournir le support électronique à l'avance en format accessible et/ou lui lisent le contenu à voix haute.

- L'entreprise de nettoyage où travaille **Elise** a revu son mode de fonctionnement. Chaque équipe de nettoyage doit dorénavant s'occuper chaque mois d'un bâtiment différent. Comme Elise, en raison de sa déficience intellectuelle, éprouve d'importantes difficultés à s'adapter à ce changement, elle ne doit pas participer à ce nouveau système de rotation.
- **Rudy** est séropositif. Son traitement médical lui impose de se rendre régulièrement et de façon urgente aux toilettes. Son bureau a été déplacé à un endroit plus proche des sanitaires.
- Dans l'entreprise de **Hannah**, chaque travailleur peut faire une fois par semaine du télétravail. Comme Hannah est fibromyalgique et qu'elle souffre de douleurs musculaires chroniques, elle peut télétravailler deux fois par semaine car les déplacements domicile-travail la fatiguent beaucoup.
- **Lily** travaille dans une entreprise de travail adapté et a depuis peu le diabète. Elle peut, quand elle est en hypoglycémie, faire une pause supplémentaire pour manger quelque chose.
- **Jan** est un travailleur autiste. Lors des réunions d'équipe, il a parfois du mal à formuler ses remarques. C'est pourquoi sa cheffe d'équipe lui permet de réagir par écrit dans un délai de 2 jours après la réunion.
- **Sophie** fait régulièrement des crises de panique dans les transports en commun. Lorsqu'elle a des réunions à l'extérieur, elle se déplace avec sa voiture personnelle et son employeur a accepté de l'assurer pour usage professionnel.
- **Eric** est bipolaire. Il alterne des périodes d'excitation et de dépression. Durant certaines périodes, il est moins productif mais se rattrape à d'autres moments. Plutôt que d'évaluer la réalisation de ses objectifs tous les 3 mois, son chef de service les évalue tous les 6 mois.
- **Mariane** est avocate et se déplace en fauteuil roulant suite à un accident. Elle est amenée à plaider régulièrement dans une salle d'audience précédée de marches. Elle a demandé à l'État, propriétaire du bâtiment, de prévoir un plan incliné à l'entrée de la salle.

## Après un congé de maladie

Suite à un accident ou une absence pour maladie de longue durée, des aménagements raisonnables sont parfois nécessaires.

*Exemples :*

- **Ramon** se rétablit d'un cancer et voudrait recommencer à travailler. Il souhaite travailler moins qu'avant afin de ne pas compromettre sa guérison. Après un entretien avec son employeur, il décide de reprendre le travail à mi-temps en gardant ses indemnités de maladie pour l'autre mi-temps.
- **Manu** est paralysé suite à un accident. La société où il travaille en tant que comptable a installé un élévateur à l'entrée pour qu'il puisse franchir les marches en toute autonomie.
- **Irina** est coursière et s'est absentée 6 mois en raison d'un burnout. Elle a convenu avec son employeur de travailler durant un an à mi-temps entre 10h et 14h30 de façon à faire ses livraisons lorsque le trafic est moins dense.
- **Jean-Marie**, secrétaire dans une société de transport, souffre de graves rhumatismes. Depuis son retour au travail, il ne parvient plus à transporter les nombreux signataires jusqu'au bureau de son directeur. Il a été convenu que ce dernier se déplacerait une fois par jour jusqu'au bureau de Jean-Marie pour signer.

## Suite à une décision d'inaptitude au travail

Avant de conclure à une inaptitude professionnelle et d'envisager une possibilité de licenciement pour force majeure, l'employeur est obligé de vérifier si, moyennant des aménagements raisonnables, le travailleur avec un handicap pourrait continuer à exercer sa fonction. Les aménagements raisonnables peuvent consister en une adaptation du poste de travail, un passage à temps partiel ou bien encore un reclassement dans une autre fonction.

*Exemples :*

- **Agnieszka** est magasinnière et reprend son travail après un accident. Selon le médecin du travail, son état de santé ne lui permet plus de rester debout toute la journée pour traiter des commandes. Son employeur a donc décidé de lui confier des tâches administratives chaque après-midi.

- **Frank** a eu un accident vasculaire cérébral qui l'empêche d'exercer son ancienne fonction de chauffeur de taxi qui le fatiguait trop vite. Son entreprise l'a ainsi reclassé dans une fonction de dispatching.
- Suite à un accident, **Gregory**, mécanicien, est devenu sourd. A sa reprise du travail, son employeur et le médecin du travail craignaient pour sa sécurité sur le lieu de travail. Pour ne pas devoir le licencier, ils ont mis en place des adaptations techniques (alarmes lumineuses) et comportementales (sensibilisation des collègues) lui permettant de faire son travail sans encourir de risques.

## 4

### Où trouver des aides ?

Différentes interventions ou mesures peuvent réduire la charge financière ou organisationnelle de l'employeur qui emploie des personnes en situation de handicap. Citons, par exemple, les contrats d'adaptation professionnelle, les primes d'insertion ou de compensation, les primes à l'engagement. Il existe également des primes pour l'adaptation du poste de travail et des primes de tutorat. Pour plus d'information à ce propos, il convient de contacter les agences régionales : AViQ, PHARE, VDAB, DSL (voir coordonnées page 35).

Le choix de l'organisme compétent dépend de la Région où le travailleur habite (et non du lieu où se situe l'entreprise)

# Que faire en cas de désaccord sur les aménagements raisonnables ?



Laurent est architecte spécialisé en accessibilité. Il est sourd et a besoin d'un interprète en langue des signes lors des réunions.

Si le dialogue est difficile, le travailleur peut faire appel à différentes organisations pour se faire aider dans ses démarches de conciliation :

- Unia ;
- des associations de défense des droits des personnes handicapées ;
- les syndicats ;
- les services de prévention et de protection au travail.

Ces organisations peuvent également orienter le travailleur vers les services de l'inspection du travail qui sont notamment chargés de constater des discriminations à l'embauche, sur le lieu de travail, dans les conditions de travail, etc.

En l'absence d'accord au sujet des aménagements raisonnables, le travailleur (avec le soutien éventuel d'Unia, de son syndicat et/ou d'une association) peut intenter une action en justice. *In fine*, c'est toujours le juge civil qui déterminera si le refus d'aménagements raisonnables constitue une discrimination au sens de la législation antidiscrimination.

Les employeurs peuvent également prendre conseil auprès d'Unia mais aussi auprès de leurs fédérations d'employeurs et de leurs services de protection et de prévention au travail.

# Pour aller plus loin



Eric, garagiste, a aménagé son atelier pour le rendre accessible en fauteuil roulant.

# Ce qu'Unia peut faire pour vous

**Unia est un service public indépendant dont les services sont gratuits et ouverts à tout-e-s : demandeurs d'emploi, travailleurs, employeurs, syndicats, médecins du travail, conseillers en prévention, services d'insertion...**

Unia est à votre disposition pour :

- un renseignement, un conseil, un avis sur les situations vécues comme discriminatoires ou pour éviter une situation de discrimination,
- un simple signalement (sans demande d'intervention) ;
- une demande d'intervention.

S'adresser à Unia ne signifie pas déposer une plainte officielle (comme on le ferait auprès d'un service de police ou d'un tribunal). En cas d'intervention, aucune action n'est entreprise sans l'accord de la personne. Il est important de préciser qu'Unia privilégie le règlement à l'amiable des différends. Toutefois, avec l'accord de la personne qui s'estime discriminée, Unia peut également déclencher ou se joindre à une action en justice même si le recours aux actions judiciaires par Unia reste marginal par rapport aux autres formes d'intervention.

Dans certaines situations relatives aux discriminations, les lois prévoient des mécanismes de protection juridique contre les représailles, tant à l'égard des victimes que des témoins. Unia vous donnera toutes les informations utiles à ce sujet.

# Contacter Unia

- **Par téléphone** : via la ligne gratuite d'Unia 0800 12 800 ou via le numéro général 02 212 30 00
- **Par fax** : 02 212 30 30
- **Par e-mail** : info@unia.be
- **Via [www.unia.be](http://www.unia.be)** où vous pouvez remplir un formulaire pour poser une question ou signaler une discrimination. Le site internet d'Unia est accessible aux personnes malvoyantes. Une vidéo en langue des signes informe les personnes sourdes des possibilités de contact avec Unia.
- **Par courrier postal** : Unia - rue Royale 138 - 1000 Bruxelles
- Il est également possible d'avoir un rendez-vous avec un collaborateur d'Unia dans les locaux d'**Unia** à Bruxelles ou dans ses points de contact locaux.

Si vous avez besoin d'aménagements raisonnables lors de votre rencontre avec Unia (interprète en langue des signes, accompagnement, stationnement réservé...), n'hésitez pas à le signaler. Unia répondra à vos demandes et prendra en charge les frais qui y sont liés.

## Se former

Si suite à la lecture de cette brochure, vous désirez approfondir vos connaissances sur la notion d'aménagements raisonnables, Unia a développé *eDiv*, une plate-forme d'*e-learning* à l'attention des professionnels. N'hésitez pas à la visiter sur [www.ediv.be](http://www.ediv.be) ! Vous y trouverez les textes légaux et la jurisprudence, de nombreuses situations illustrées, des avis juridiques et des conseils aux managers. Vous pourrez également vous inscrire gratuitement aux modules de formation en ligne sur la législation antidiscrimination.



Sur son lieu de travail, Éline bénéficie également d'aménagements raisonnables dans des espaces comme la cuisine, l'ascenseur ou les toilettes.

# Textes juridiques et documents de référence



Laurence travaille dans une entreprise de travail adapté. Ses tâches sont expliquées simplement et un moniteur est toujours présent pour répondre à ses questions.

**La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées**, adoptée le 13 décembre 2006, vise à promouvoir, à protéger et à garantir les droits de l'Homme et les libertés fondamentales des personnes handicapées. La Belgique l'a ratifiée en 2009. Selon l'article 27 de cette Convention, les personnes handicapées doivent « *avoir la possibilité de gagner leur vie en accomplissant un travail librement choisi ou accepté sur un marché du travail et dans un milieu de travail ouverts, favorisant l'inclusion et accessibles aux personnes handicapées* ». Elle demande aux États Parties de « *faire en sorte que des aménagements raisonnables soient apportés aux lieux de travail en faveur des personnes handicapées* ».

**La Directive européenne 2000/78/CE portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail** a, pour la première fois, consacré la notion d'aménagement raisonnable en droit européen.

Tant au niveau fédéral qu'au niveau des entités fédérées, la Directive européenne a été transposée dans une **législation antidiscrimination**. Ces textes légaux<sup>1</sup> interdisent toute discrimination, directe ou indirecte, sur base, notamment, du handicap et de l'état de santé (actuel ou futur). **Cette législation prévoit que le refus d'aménagements raisonnables est une discrimination.**

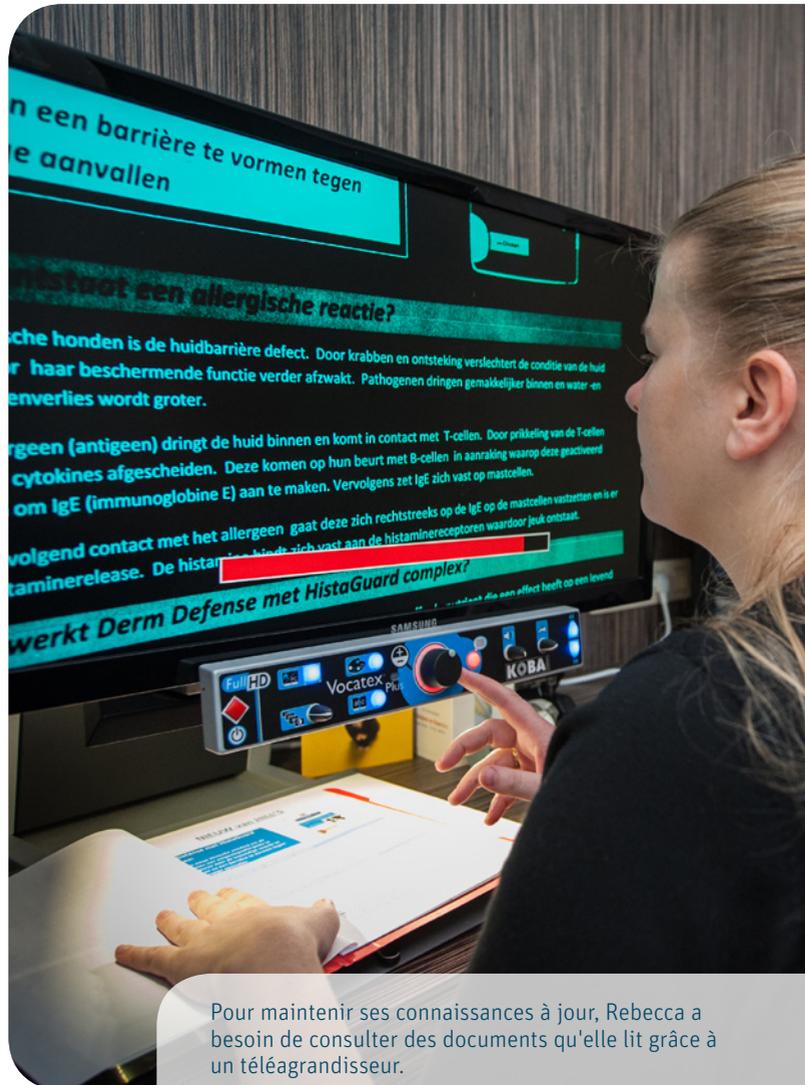
**Le protocole relatif au concept d'aménagement raisonnable** conclu le 19 juillet 2007 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française, la Communauté germanophone, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française en faveur des personnes en situation de handicap définit la notion d'aménagement raisonnable et énonce plus précisément les caractéristiques auxquelles doit répondre cet aménagement.

1 Loi fédérale du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination ; Décret de l'Autorité flamande du 10 juillet 2008 portant le cadre de la politique flamande de l'égalité des chances et de traitement ; Décret de la Région wallonne du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination, en ce compris la discrimination entre les femmes et les hommes en matière d'économie, d'emploi et de formation professionnelle ; Ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 septembre 2008 relative à la lutte contre la discrimination et à l'égalité de traitement en matière d'emploi ; Décret du 9 juillet 2010 de la Cocof relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination et à la mise en oeuvre du principe de l'égalité de traitement ; Décret du 19 mars 2012 de la Communauté germanophone visant à lutter contre certaines formes de discrimination ; Décret du 8 mai 2002 relatif à la participation sur le marché de l'emploi.

De plus, il existe d'autres lois (lois sociales, droit du travail) qui peuvent également s'appliquer en matière d'égalité de traitement comme **l'Arrêté royal rendant obligatoire la Convention Collective de Travail n°95 du 10 octobre 2008 concernant l'égalité de traitement durant toutes les phases de la relation de travail et/ou la Convention Collective de Travail n° 38 relative au recrutement et à la sélection.**



Rebecca est assistante vétérinaire et malvoyante. Des aménagements ont été mis en place tant pour son travail avec les animaux que pour les tâches administratives.



Pour maintenir ses connaissances à jour, Rebecca a besoin de consulter des documents qu'elle lit grâce à un téléagrandisseur.

# Coordonnées / contacts utiles



Employée administrative en charge de l'accueil, Dolores est atteinte de fibromyalgie et d'un syndrome de fatigue chronique. Son aménagement raisonnable consiste en une réduction de son temps de travail.

## Les agences régionales

### Agence pour une Vie de Qualité (AViQ)

(pour les travailleurs domiciliés en Région wallonne)  
Numéro vert : 0800 160 61  
Fax : 071 20 51 02  
info@aviq.be  
www.aviq.be

### PHARE *Personne handicapée Autonomie Recherchée*

(pour les travailleurs francophones domiciliés en Région bruxelloise)  
Tél : 02 800 82 03  
Fax : 02 800 80 01  
info@phare.irisnet.be  
www.phare.irisnet.be

### Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)

(pour les travailleurs domiciliés en Région flamande et pour les travailleurs néerlandophones domiciliés en Région bruxelloise)  
Numéro vert : 0800 30 700  
Fax : 02 506 15 90  
info@vdab.be  
www.vdab.be  
www.vdab.be/arbeidshandicap/default1.shtml

### Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens

(pour les travailleurs domiciliés en Communauté germanophone)  
Tél : 080 22 91 11  
Fax : 080 22 90 98  
info@dpb.be  
www.selbstbestimmt.be

## Les services d'inspection du travail

### Inspection Sociale fédérale

Contrôle des lois sociales - SPF  
Emploi, Travail, Concertation sociale  
Tél : 02 235 54 01  
Fax : 02 235 54 04  
cls.bruxelles@emploi.belgique.be  
Pour les directions régionales, voir le site du SPF : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

Il existe également des services d'inspection du travail régionaux. Vous pouvez vous informer auprès d'Unia ou de votre syndicat pour savoir qui est compétent dans votre situation.

## **Organisations régionales d'aide à l'emploi**

### **Actiris**

*Région de Bruxelles-Capitale*

Tél : 02 800 42 42

[www.actiris.be](http://www.actiris.be)

### **Forem**

*Région wallonne*

Numéro vert : 0800-93 947

[www.leforem.be](http://www.leforem.be)

### **VDAB**

*Région flamande*

Numéro vert : 0800 30 700

[www.vdab.be](http://www.vdab.be)

## **Les syndicats**

### **CSC**

Tél : 02 246 31 11

[csc@acv-csc.be](mailto:csc@acv-csc.be)

[www.csc-en-ligne.be](http://www.csc-en-ligne.be)

### **CGSLB**

Tél : 02 558 51 50

[cgsלב@cgsלב.be](mailto:cgsלב@cgsלב.be)

[www.cgsלב.be](http://www.cgsלב.be)

### **FGTB**

Tél : 02 506 82 11

[www.fgtb.be](http://www.fgtb.be)

## **Organisme public de recrutement qui propose des adaptations pour les personnes handicapées**

### **SELOR**

Selor est le bureau de recrutement de l'autorité fédérale et possède beaucoup d'expertise en lien avec l'engagement des personnes en situation de handicap. Sur leur site, vous trouverez des conseils pour postuler dans l'administration ou bien encore pour adapter une procédure de sélection.

Tél : 02 788 70 00

[www.selor.be](http://www.selor.be)

## **Les organisations spécialisées dans l'insertion socioprofessionnelle des personnes handicapées (toute situation de handicap)**

La liste complète des coordonnées des services « soutien dans l'emploi » financés par l'Aviq (jobcoaching), ainsi que celle des centres de formation et d'insertion socioprofessionnelle adaptés (CFISPA) en Wallonie se trouvent sur [www.aviq.be](http://www.aviq.be)

En Région bruxelloise, les services d'accompagnement pour adultes offrent généralement un accompagnement à l'insertion socioprofessionnelle. Vous trouverez la liste de ces services et leurs coordonnées sur [www.phare.irisnet.be](http://www.phare.irisnet.be)

### **DiversiCom**

DiversiCom facilite la mise à l'emploi des personnes handicapées sur base de leurs compétences

Tél : 02 880 50 69

info@diversicom.be

www.diversicom.be

### **Wheel-it**

Wheelit diffuse des offres d'emploi et des CV destinées aux personnes handicapées et à leurs futurs employeurs

www.wheelit.be

### **Bataclan asbl**

Le Bataclan est un service d'accompagnement pour personnes en situation de handicap

Tél : 02 646 30 13

Fax : 02 646 07 28

asbl.bataclan@gmail.com

### **Les associations généralistes (toute situation de handicap)**

#### **Altéo asbl - Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées**

Tél : 02 246 42 26

www.alteoasbl.be

#### **Association socialiste de la personne handicapée (ASPH)**

Tél : 02 515 02 65

Fax : 02 515 06 58

www.asph.be

### **Les associations et services spécialisés pour les personnes malvoyantes et aveugles**

#### **La Ligue Braille**

Tél : 02 533 32 11

info@braille.be

www.braille.be

#### **Œuvre Nationale des Aveugles (ONA)**

Tél : 02 241 65 68

www.ona.be

### **Les associations et services spécialisés pour les personnes malentendantes et sourdes**

#### **Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB)**

Tél : 02 644 69 01

secretariat@ffsb.be

www.ffsb.be

#### **Info-Sourds de Bruxelles**

Service d'aide à la recherche d'emploi

Tél : 02 644 68 90

direction@infosourds.be

www.infosourds.be

#### **SAREW**

Service d'aide à la recherche d'emploi

Tél : 04 252 43 29 (Liège)

Tél : 081 81 13 66 (Namur)

sareliege1@ffsb.be

sarenamur@ffsb.be

www.ffsb.be/emploi-sarew

## **Les associations et services spécialisés pour les personnes déficientes intellectuelles ou autistes**

### **Inclusion asbl**

Tél : 02 247 28 21

Fax : 02 219 90 61

secretariat@inclusion-asbl.be

www.inclusion-asbl.be

### **Inforautisme**

Tél : 02 673 03 12

Fax : 02 673 03 12

info@inforautisme.be

www.inforautisme.be

## **Les associations spécialisées pour différentes situations**

### **Association belge du Diabète**

Tél : 02 374 31 95

Fax : 02 374 81 74

abd.diabete@diabete-abd.be

www.diabete-abd.be

### **Fondation contre le cancer**

Tél : 02 736 99 99

Fax : 02 734 92 50

info@fondationcontrelecancer.be

www.fondationcontrelecancer.be

### **Fondation Dyslexie**

Tél : 02 375 70 72

info@fondation-dyslexie.be

www.fondation-dyslexie.be

### **Ligue francophone belge contre l'épilepsie**

Tél : 02 344 32 63

Fax : 02 343 68 37

epilepsie.lfbe@skynet.be

www.ligueepilepsie.be

Les coordonnées des institutions et associations utiles pour les communautés flamande et germanophone sont reprises dans les versions néerlandophone et germanophone de cette brochure.

## **Les associations expertes en accessibilité**

### **AMT Concept (Accès et Mobilité pour Tous)**

Tél : 02 705 03 48  
magmaybe@hotmail.com  
www.bruxellespourtous.be

### **Association Nationale pour le Logement des personnes Handicapées (ANLH)**

Tél : 02 772 18 95  
Fax : 02 779 26 77  
www.anlh.be

### **Atingo**

Tél : 081 24 19 37  
Fax : 081 24 19 50  
info@atingo.be  
www.atingo.be

### **Passe-Muraille**

Tél : 065 77 03 70  
Fax : 065 77 03 73  
www.passe-muraille.be

### **Plain-Pied**

Tél : 081 39 06 36  
contact@plain-pied.com  
www.plain-pied.com

## **Au travail avec un handicap**

Les aménagements raisonnables dans l'emploi

Bruxelles, janvier 2017

1<sup>ère</sup> édition

---

### **Auteur**

UNIA

138 rue Royale, 1000 Bruxelles

T : 02 212 30 00

F : 02 212 30 30

info@unia.be

www.unia.be

---

Nous remercions toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de cette brochure

---

### **Conception graphique et mise en page**

studiOrama.be

---

### **Photographies**

Bernadette Mergaerts

---

### **Editeur responsable**

Patrick Charlier

---

Cette brochure est aussi disponible online en format PDF et Word, en langue des signes et en version "facile à lire"

Diese Broschüre ist auch in Deutsch erhältlich

Deze brochure is ook beschikbaar in het Nederlands

---

### **Vous souhaitez commander cette brochure?**

Vous pouvez également commander cette brochure par téléphone au 02 212 30 00 ou par mail : info@unia.be

---

Unia encourage le partage de connaissances, mais insiste sur le respect dû aux auteurs et contributeurs de tous les textes de cette publication. Ce texte ne peut être utilisé comme source d'informations que moyennant mention de l'auteur et de la source du fragment. Aucune reproduction, exploitation commerciale, publication ou adaptation partielle ou intégrale des textes ou de tout autre élément protégé par des droits d'auteur ne pourra en être faite sans l'accord préalable et écrit d'Unia. Les photos de la brochure appartiennent à Unia. Leur usage est strictement interdit.

---

Cette publication est imprimée sur du papier  
FSC/SGS-COC - 004434 - sources mixtes

La brochure est également accessible en langue des signes et en version audio.



138 rue Royale, 1000 Bruxelles • Tél : +32 (0)2 212 30 00 • [www.unia.be](http://www.unia.be)



Centre interfédéral  
pour l'égalité des chances