Conférence de presse

dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées

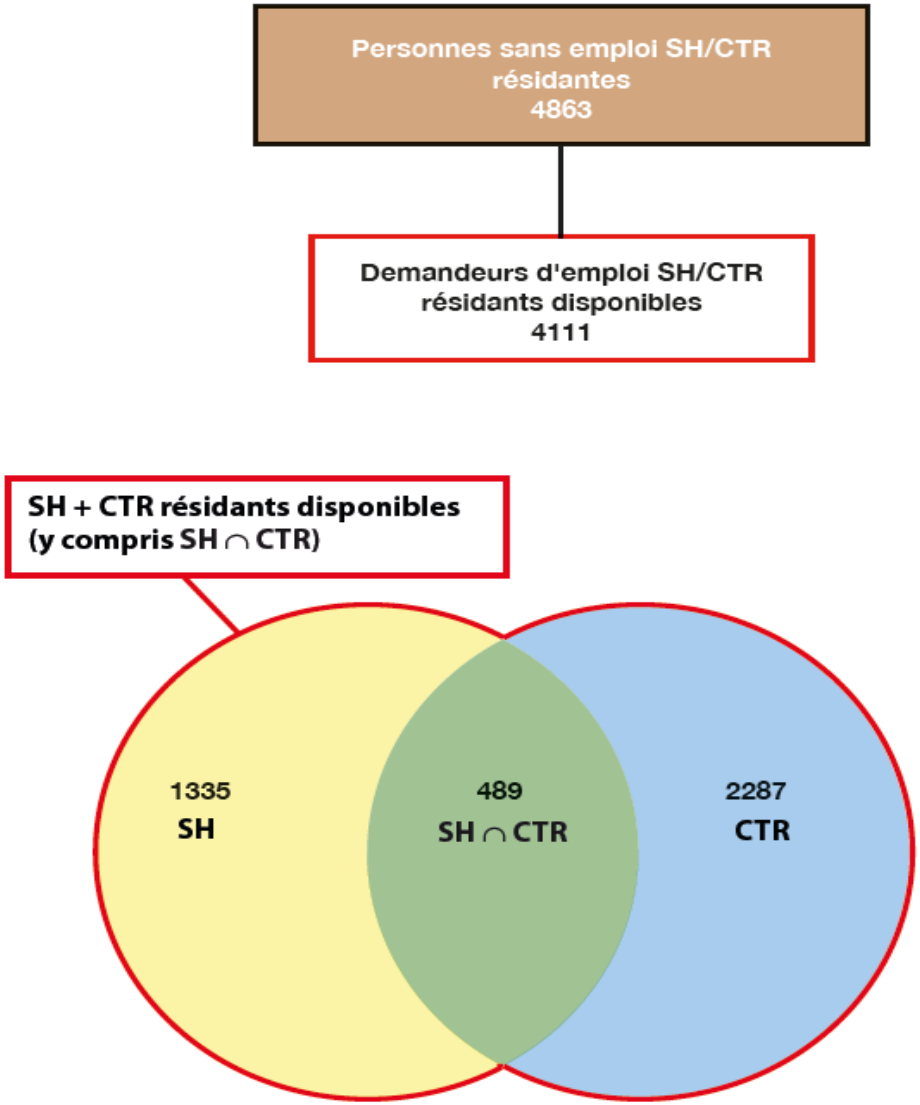
3 décembre 2014

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail, de l'Emploi et
de l'Économie sociale et solidaire

Agenda

1. Situation des salariés handicapés sur le marché du travail luxembourgeois
2. Le Service des salariés handicapés de l'Adem
3. L'accompagnement individualisé des personnes ayant le statut de salarié handicapé
4. L'accompagnement individualisé des employeurs
5. Best Practice : Le Contact Center de l'Adem

Personnes sans emploi SH/CTR en octobre 2014



s'y ajoutent 2.314 demandeurs d'emploi non-résidants

SH total: 1.824 personnes

Situation actuelle (1)

Population totale des salariés handicapés (SH) et les salariés à capacité de travail réduite (CTR) résidants disponibles par genre et par âge

	Âge	< 25	25-29	30-39	40-49	50-59	>= 60	Total	%
oct-14	Hommes	53	75	296	751	1043	144	2362	57,5
	Femmes	38	54	229	531	753	144	1749	42,5
	Total	91	129	525	1282	1796	288	4111	100
	%	2,2	3,1	12,8	31,2	43,7	7,0	100	

Situation actuelle (2)

Population totale des SH et CTR résidants disponibles par genre et par ancienneté d'inscription

	Mois	-1	1-2	2-3	3-6	6-9	9-12	12-18	18-24	24 et +	Total
oct-14	Hommes	32	20	28	76	56	76	206	167	1701	2362
	Femmes	11	21	19	42	40	48	168	154	1246	1749
	Total	43	41	47	118	96	124	374	321	2947	4111
	%	1,1	1,0	1,1	2,9	2,3	3,0	9,1	7,8	71,7	100

Situation actuelle (3)

Population totale des SH et CTR résidants disponibles par genre et par niveau de formation

	Formation	NI	NM inf.	NM sup.	NS	NP	Total
oct-14	Hommes	1541	215	410	83	113	2362
	Femmes	1115	179	292	71	92	1749
	Total	2656	394	702	154	205	4111
	%	64,6	9,6	17,1	3,7	5,0	100

Niveaux de formation

Sans indication pour les diplômes éventuellement acquis

NI - Niveau inférieur scolarité obligatoire

NM - ***Niveau moyen inférieur***
10ème à 11ème de l'Enseignement Secondaire Technique +
4ème et 3ème de l'Enseignement Secondaire

- ***Niveau moyen supérieur***
12ème à 14ème de l'Enseignement Secondaire Technique +
2ème et 1ère de l'Enseignement Secondaire

NS - Niveau supérieur
enseignement post-secondaire

NP - Non précisé

Le Service des salariés handicapés de l'Adem

Le Service des salariés handicapés de l'Adem est chargé des **mesures d'orientation, de formation, de placement, de rééducation, d'intégration et de réintégration professionnelle** des

- accidentés du travail
- invalides de guerre
- personnes ayant un handicap physique, mental, sensoriel, psychique et/ou psychosocial

qui ont subi une diminution de leur capacité de travail de 30% au moins

Le Service des salariés handicapés de l'Adem

- est composé d'une équipe dédiée de 19 agents
- assure les secrétariats de la commission médicale et de la commission d'orientation et de reclassement professionnel
- prend en charges l'exécution des mesures pour les salariés handicapés et les employeurs
- poursuit des actions de promotion de l'occupation de salariés handicapés

Mesures pour renforcer l'employabilité des salariés handicapés

- En 2013, **431 mesures de réinsertion et de formation** ont été organisées par les services de l'Adem afin d'aider les salariés handicapés à retrouver un emploi sur le marché ordinaire du travail dont par exemple:

- 1 apprentissage adulte
- 6 apprentissages initiaux
- 8 stages de réinsertion (SR)
- 8 contrats d'initiation emploi (CIE)
- 51 contrats d'appui emploi (CAE)
- 68 mesures spéciales (IS)
- 30 occupations temporaires indemnisées (OTI)
- 82 activités d'insertion professionnelle (AIP)
- 9 services volontaires
- 1 bilan de compétences
- 167 formations

Mesures pour renforcer l'employabilité des salariés handicapés

- En 2014, **361 mesures de réinsertion et de formation** ont été organisées par les services de l'Adem afin d'aider les salariés handicapés à retrouver un emploi sur le marché ordinaire du travail dont par exemple:

  - 1 apprentissage
  - 9 stages de réinsertion (SR)
  - 7 contrats d'initiation emploi (CIE)
  - 34 contrats d'appui emploi (CAE)
  - 69 mesures spéciales (IS)
  - 25 occupations temporaires indemnisées (OTI)
  - 63 activités d'insertion professionnelle (AIP)
  - 7 services volontaires
  - 89 stages
  - 19 formations (dont 12 au centre Euro-BBW à Bitburg)
  - 16 formations au centre d'orientation socio-professionnel (COSP)
  - 22 cours de langues

Mesures pour faciliter l'embauche des personnes handicapées

- **Mesures de formation, de réadaptation et de rééducation professionnelle**
  - En 2013, l'Adem a pris en charge la participation financière de 12 mesures y afférentes
- **Participation au salaire**
  - En 2013, une participation au salaire de 564 salariés handicapés (223 sur le marché ordinaire et 340 aux ateliers protégés) a été accordée par l'Adem
- **Prise en charge des cotisations de sécurité sociale pour des salariés indépendants handicapés**
  - 5 salariés handicapés indépendants étaient en 2013 bénéficiaires de l'exemption des charges de sécurité sociale
- **Prise en charges des frais d'aménagement des postes de travail et des accès au travail ainsi que des frais de transport**
  - En 2013, 5 prises en charges des frais d'aménagement des postes de travail. 2 salariés handicapés ont bénéficié d'un remboursement des frais de transport
- **Prise en charge du congé supplémentaire de six jours ouvrables**
  - En 2013, l'Adem a procédé à 839 remboursements du congé supplémentaire

Nouveaux outils scientifiques

- En 2014, tous les agents spécialisés du Service des salariés handicapés de l'Adem ont participé à une formation sur l'utilisation des outils scientifiques « Melba » et « Ida » développés par l'université de Siegen
- Ces outils permettent d'évaluer d'un côté les **capacités résiduelles du candidat** et de l'autre côté **les exigences du poste de travail** afin de quantifier une éventuelle perte de rendement du salarié en question
- Cette sorte de « case management » sert de prévention et de médiation entre le salarié handicapé et l'employeur avec comme but final la pérennisation de la relation de travail

Melba

Ida

Renforcer les relations aves les entreprises

Afin de renforcer les relations avec les employeurs l'Adem a lancé un nouveau service en octobre 2013: **Le Service employeurs**

- Mise en place du Service employeurs
  - Key account management: « chaque entreprise aura son propre conseiller référent au sein de l'Adem »
  - Equipe dédiée de 30 personnes:
  - Backoffice: 7 personnes traitant env. 2.500 offres/mois + retour assignations
  - 23 conseillers employeurs expérimentés pour la plupart des secteurs économiques

- Objectif:
  - proposer pro-activement des solutions pour aider les employeurs à recruter du personnel
  - assurer le traitement efficient de chaque offre de poste vacant
  - effectuer une pré-sélection adéquate des demandeurs d'emploi
  - augmenter la qualité des assignations
  - **établir des relations de confiance entre les employeurs et les conseillers employeurs de l'Adem**

Le Contact Center de l'Adem

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Le Contact Center de l'Adem est un service dont le fonctionnement est assuré exclusivement par des personnes ayant un handicap. Son concept unique, une formation appropriée et la volonté de réussir ont fait de ce projet une vraie « success story ».

Qu'est-ce qu'un Contact Center?

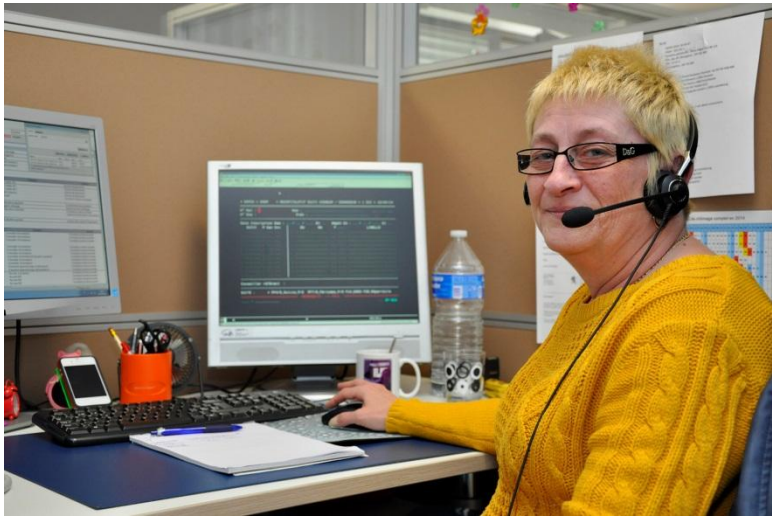
- Le Contact Center est le « first stop shop » pour tous les correspondants téléphoniques qui s'adressent à l'Adem
- Le Contact Center répond aux questions générales et, en cas de questions très spécifiques, transfère les appels vers les agents spécialisés

Objectifs:

- Permettre aux demandeurs d'emploi ainsi qu'aux employeurs de joindre facilement l'Adem et de répondre rapidement à leurs questions
- Soulager les agents de l'Adem, en particulier les conseillers demandeurs, d'une partie des appels téléphoniques afin de leur permettre de consacrer plus de temps et à leur clients

Les missions et les tâches du Contact Center

- Répondre aux appels entrants
- Conseiller l'appelant dans ses démarches
- Transférer les appels auprès du conseiller en charge du dossier pour les questions plus spécifiques
- Si le conseiller n'est pas disponible, envoyer un message électronique à ce dernier
- Transférer les messages électroniques entrants sur le site internet de l'Adem vers les services compétents



Adaptation du lieu de travail

Le lieu du travail a été adapté aux besoins spécifiques des agents du Contact Center:

- Bureaux réglables en hauteur permettant de travailler aussi bien en position assise que debout
- Chaises ergonomiques
- Matériel spécialisé pour une personne malvoyante

Situation actuelle

- Actuellement, le Contact Center compte 21 conseillers téléphoniques, dont 13 à plein-temps et 8 personnes à mi-temps. L'encadrement est assuré par un responsable

Pari gagné:

En 2013, le Contact Center a traité près de **134.000 appels** avec un **taux de résolution de 72% au premier niveau!**

EASPD-EMPLOYMENT FOR ALL AWARD

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

En 2013, la **« European Association of Service providers for Persons with Disabilities »** a présenté pour la première fois son **« Employment For All Award »**. Le Contact Center de l'Adem a été sélectionné parmi les 10 meilleures pratiques européennes en matière d'aide à l'emploi de personnes handicapées ou de personnes à capacité de travail réduite.

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Agence pour le développement de l'emploi

Merci pour votre attention

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Agence pour le développement de l'emploi