

## **Mieux répondre à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés en favorisant le maintien en emploi**

Anne Cécile LORETTE – Responsable RH – référent handicap IDEC Groupe

Franck CHASSET – Directeur de l'agence Flamingo

Anne CHASSET LECOMTE – Associée de l'agence Flamingo

Thierry HOROLD – Agefiph – accompagnement dans le développement des entreprises dans le cadre du handicap

Thierry HOROLD : cet après-midi, nous avons trois témoignages : Anne Cécile Lorette, responsable RH et M. et Mme Chasset, dirigeants de la société Flamingo qui vont nous exposer leurs situations et comment ils ont mis en place, sur deux sociétés différentes, des actions en faveur du maintien dans l'emploi. Le maintien en emploi consiste à conserver des compétences au sein de ses effectifs, conserver les forces de son entreprise. C'est aussi répondre à une obligation et conserver ses salariés dans une idée de bienveillance envers eux. Pour aller sur ces sujets, l'Agefiph propose de travailler sur des diagnostics politique d'emploi qui portent sur différents axes. Parmi ces axes : le maintien en emploi.

Dans le cadre des préconisations pour les entreprises de taille intermédiaire ou de grande taille, on va structurer un processus de maintien qui va s'appuyer sur ces différentes parties : la détection des signaux faibles de la situation des salariés puis le signalement et le traitement du signalement ; l'analyse de la situation du salarié au regard de son activité professionnelle et comment on enclenche la prise en charge, le suivi, l'accompagnement.

L'intérêt de cet atelier est de rentrer de façon concrète sur des actions mise en œuvre par des entreprises. Rien ne vaut le retour d'expérience sur ce qui se fait réellement dans les entreprises et les éventuels freins qui ont été générés dans le parcours de maintien.

Anne Cécile, si on reprend la politique d'emploi qui a été définie dans votre entreprise et par rapport à l'axe maintien, comment avez-vous abordé une détection précoce de situations qui pourraient relever de situations de maintien en emploi ?

Anne Cécile LORETTE : je vais d'abord vous présenter la société, je suis responsable RH au sein d'un groupe multi site et multi sociétés, nous faisons de la conception de bâtiment industriel, logistique. Il s'agit du Groupe IDEC dont le siège se trouve à Blois. Nos sites sont répartis sur tout le territoire pour 480 salariés à ce jour. Il y a 4 ans, au niveau du handicap, il n'y avait pas grand-chose de fait. Il y avait seulement le versement d'une contribution mais toutes les sociétés n'y étaient pas assujetties car il y avait plusieurs petites sociétés de moins de 20 salariés. Quelques personnes avaient une reconnaissance mais c'était parce que les handicaps étaient visibles. Dans ce cadre, j'ai pris contact avec Thierry pour savoir comment lancer une démarche handicap. Cela a été long car il a fallu faire un diagnostic, prendre contact avec les multiples directions du groupe donc plusieurs directeurs à convaincre dans cette démarche et on a mis petit à petit en place des actions.

Comme j'étais RRH, j'avais l'habitude d'être en contact avec les différents salariés au sein des différentes structures, il y avait déjà un lien qui était créé lorsque j'ai mis en place cette démarche. On ne m'a pas demandé d'être référente handicap, il n'y avait pas d'obligations car il n'y avait pas 250 salariés. Cependant, quand on se met dans une démarche handicap on sait qu'il faut faire pas mal de choses, notamment en interne avant de se tourner vers les actions externes. Il faut sensibiliser, voir qui pourrait être concerné par une reconnaissance de travailleur handicapé. Dans le cadre de ces démarches, j'ai échangé avec des personnes ayant des troubles : problèmes de santé ; problématiques sur leurs postes de travail ; des maladies chroniques et autres. Après, on a pu solliciter le médecin du travail, demander son avis pour savoir s'il fallait un aménagement de poste.

Thierry HOROLD : si je reprends bien, vous avez commencé par faire de la sensibilisation auprès du management puis vous avez décliné jusqu'à de la sensibilisation des salariés ce qui permet après d'enclencher un processus que ce soit auprès d'acteurs internes et externes.

Anne Cécile LORETTE : j'ai eu à mobiliser, dans un premier temps, le médecin du travail pour des situations nécessitant un aménagement de poste. En 4 ans, il y a eu plus d'une dizaine d'aménagements de poste mais pas seulement en lien avec le handicap, on est dans le cadre de la prévention donc ce n'est pas forcément des personnes qui avaient une pathologie nécessitant une démarche de reconnaissance. Cela pouvait être quelqu'un qui se plaignait d'un mal de dos à cause de son siège. Donc on prend rendez-vous avec le médecin du travail et celui-ci émet son avis. Généralement, il s'agit de demander un ergonome du service de santé au travail qui intervient à son tour, fait une étude de poste et il émet un rapport concernant les aménagements de poste à réaliser. C'est là que Cap Emploi peut intervenir.

Thierry HOROLD : Cap emploi est un service proposé par territoire, sur chaque département. Ses équipes se déplacent sur le territoire et dans les entreprises pour rencontrer des salariés qui sont en situation de handicap ou pas. L'intérêt de l'intervention de Cap emploi réside dans l'échange avec le salarié pour lui présenter l'intérêt qu'il pourrait y avoir, dans sa situation, à aller vers une démarche de reconnaissance.

Anne Cécile LORETTE : Cap Emploi dépend de la situation géographique de la société concernée, pour laquelle on doit intervenir.

Thierry HOROLD : le rôle de l'entreprise est complexifié par ces données là. Entre une entreprise qui présente uniquement un établissement et l'entreprise qui a différents lieux d'exploitation sur l'ensemble de la France, ce n'est pas la même démarche, d'où l'intérêt d'avoir une structuration. Quand on est dans le signalement, on a besoin d'avoir les coordonnées de l'ensemble des médecins du travail qui interviennent sur les différents sites, les coordonnées des différents Cap Emploi...

Anne Cécile LORETTE : finalement, un aménagement de poste reste simple lorsqu'on sait vers qui se tourner sinon ce n'est pas si simple que ça. Lors des premiers aménagements de poste sur lesquels je suis intervenue, je ne savais pas que je pouvais mobiliser Cap Emploi alors que c'est une aide précieuse.

Thierry HOROLD : sur le parcours de maintien en emploi, si la nature de l'activité ou la situation de handicap de la personne nécessite le regard d'un expert, il est possible que Cap Emploi fasse appel à un prestataire. Dans plus de 80% des cas, les aménagements de poste sont des aménagements organisationnels. La personne n'a pas forcément besoin d'un siège particulier ou d'une nouvelle souris. Elle a peut-être besoin d'un aménagement d'horaires ou de pause en décalée.

Anne Cécile LORETTE : la plupart des aménagements de poste s'inscrivent dans le cadre de la prévention, il n'y a pas forcément de reconnaissance par la suite mais cela permet d'éviter un problème de santé qui va s'accroître notamment un mal de dos, des TMS.

Thierry HOROLD : l'intérêt pour l'entreprise est de continuer à communiquer sur ce type d'actions, mettre en visibilité l'ensemble de ces aménagements auprès des salariés. Il faut que les salariés sachent que ça n'est pas qu'une image et que ces aménagements se font vraiment.

Anne Cécile LORETTE : effectivement, dès qu'on a communiqué sur le sujet, j'ai eu plein de demandes d'aménagements de poste.

Franck CHASSET : mon épouse et moi sommes dans un cas de figure totalement différent. Flamingo est une agence conseil en communication que j'ai fondé, il y a bientôt 30 ans et on a fait le choix de venir s'installer à Blois. Notre agence intervient pour des grands groupes mais aussi des PME. On fait beaucoup de communication interne, on a accompagné beaucoup d'entreprises sur des problématiques de santé au travail, d'aménagements des postes de travail. Lorsqu'on s'est retrouvé face au problème de mobilité d'Anne, on s'est retrouvés démunis car il y avait tout un plan d'information auquel on n'avait pas accès. Toutefois, on a été très bien accompagnés. Nos locaux de Blois étaient dans un monument historique donc les difficultés d'accès étaient assez compliquées. Du fait de son problème de mobilité, on a été confronté à un problème d'accessibilité.

Anne CHASSET : je ne pouvais plus monter les escaliers avec ma jambe et nos locaux étaient en plein centre ville de Blois, dans un vieil immeuble sans ascenseur.

Franck CHASSET : Anne s'est donc mise en télétravail mais je me suis vite aperçu qu'elle était à côté de l'équipe. Je partais travailler avec un sentiment d'insécurité car il y avait des risques de chutes. Il s'avère qu'on a un domicile qui pouvait se prêter à un aménagement, on a donc fait le choix de transférer l'activité à notre domicile et de privatiser l'équivalent de la même surface qu'on avait à l'agence. On prend la décision de le faire car elle était plus mobile à ce moment-là donc je me dis qu'avec l'accompagnement du kiné, je l'aiderai à franchir l'étage. Par la suite, le MEDEF nous a dit qu'il fallait absolument qu'on rencontre Cap Emploi. On avait une volonté de s'adapter, on est très différents et très complémentaires donc je savais que sans Anne, il y avait un risque de grande fragilité du modèle économique sur lequel on était.

Anne CHASSET : au départ, je me suis retrouvée seule isolée chez moi, j'avais un bureau avec du bon matériel informatique donc on pouvait travailler comme cela mais ça n'était pas satisfaisant. A partir du moment où j'ai eu ce contact Cap Emploi, tout s'est décanté rapidement : entre le moment où ma jambe a lâché et le moment où on a eu tout l'aménagement complet, il s'est passé 9 mois. On a été accompagnés et suivis pour monter des dossiers notamment des aménagements de poste à court et à moyen terme. On a monté des gros dossiers pour l'aménagement des locaux. En quelques mois, on a installé un ascenseur ; une plateforme extérieure et l'année dernière, il y a eu l'aménagement d'un véhicule adapté. L'accompagnement était fluide, relativement facile.

Franck CHASSET : on a le recul de près de 4 ans et on se rend compte que le fait de transférer notre activité à notre domicile nous a permis de gagner en fluidité. Le gros travail a été de résoudre le problème d'accessibilité. Quand on est confronté au handicap on comprend la différence entre accessibilité et adaptabilité.

Anne CHASSET : je travaille sur un projet annexe pour sensibiliser les élus de l'agglomération de Blois. J'ai travaillé 12 ans sur le rapport d'activité de l'agglomération et, chaque année, je voyais qu'on repoussait les échéances d'adaptations liées au handicap. Je pense qu'il faut sensibiliser les élus.

Thierry HOROLD : ce que je retiens de ces témoignages c'est, que ce soit dans l'action publique ou dans les entreprises, beaucoup de choses se font par la communication. Le maintien en emploi permet de garder les compétences dans l'entreprise et de montrer que l'entreprise fait ce qu'elle dit. Les personnes qui cherchent du travail sont extrêmement vigilantes à la qualité de vie et à ce que fait l'entreprise donc il ne faut pas que ce soit seulement de l'affichage, il faut que cela soit concret dans l'entreprise.

N'oublions pas que dans 80% des cas, le handicap est invisible donc on est tous concernés.

QUESTIONS :

Léa CORREIA – M2 DSGRH : est-ce que vous avez des actions concrètes à nous donner que vous avez pu mettre en place ?

Anne Cécile LORETTE : l'année dernière, dans le cadre de la « semaine du handicap » on a fait une intervention sur chaque site. Il y avait un évènement par site par jour. Dans les évènements qu'on a pu avoir, on a fait intervenir les personnes qui nous sponsorise : Marie-Amélie LE FUR et Raphaël BEAUGILLET. Ces sportifs de haut-niveau sont intervenus pour apporter leurs témoignages aux collaborateurs. Cap Emploi est intervenu pour les actions de sensibilisation, on a aussi eu recours à un ESAT qui a servi le petit déjeuner. On a fait intervenir une association handisport avec un coureur. On communique aussi beaucoup par le biais de newsletter sur le handicap notamment sur des thèmes donnés par l'Agefiph.

Thierry HOROLD : la communication est quelque chose d'important. Si on veut que le message reste dans l'esprit, il doit être simple, ludique et répétitif. Le maintien en emploi c'est communiquer régulièrement auprès de ses salariés et ses dirigeants.

Benoit CORRET - Ergonome - Ergo Motri Santé : comment cela se passe pour la prévention ? Avez-vous un argument plus fort qu'un autre pour le faire comprendre aux dirigeants ?

Anne Cécile LORETTE : certes, un aménagement de poste est un coût mais l'argument principal est de dire que, pour le moment, le salarié va bien, il n'a pas de troubles visibles mais si on ne fait rien, dans quelques mois on aura des arrêts de travail et on fera face à une situation beaucoup moins facile à gérer.

Le site sur lequel j'ai eu le plus d'intervention est un site récent, le matériel était récent, les fauteuils étaient récents car ils avaient 2 ou 3 ans donc le directeur ne comprenait pas pourquoi on avait tant d'aménagements de poste. On parle du maintien dans l'emploi au niveau de la santé et du handicap mais quand on fait des aménagements de poste, on est aussi dans du maintien dans l'emploi car un salarié qui sent que son employeur fait tout pour qu'il se sente bien en ayant le matériel adapté ne va pas démissionner. Là aussi on est dans une forme de maintien dans l'emploi.

Jean Michel MELOUX - Responsable grand compte - Harmonie Mutuelle (présence dans le cadre d'un mandat syndical) : avez-vous pu constater, avec les actions mises en place et la communication réalisée, si les salariés ont changé leur regard sur le handicap et sur l'image de l'employeur, est-ce qu'il y a eu un retour positif qui a pu créer une dynamique ou un sentiment d'appartenance qui coche la notion de sens dans le travail ?

Anne Cécile LORETTE : nécessairement car beaucoup de salariés se sentent concernés par le sujet et sont intéressés par toutes les actions de communication qu'on peut entreprendre.

Thierry HOROLD : si on prend l'exemple d'une nature de handicap, psychique notamment, cela devient un projet collectif si c'est bien abordé et bien porté. Si la démarche est vraiment réussie et qu'on est sur un projet collectif, cela peut devenir un outil de motivation dans l'entreprise et le moyen de créer de la cohésion.