

# Accord pour l'emploi des personnes en situation de handicap

CPNS du 7 novembre 2023

DRH-RS • Département Qualité de vie au travail



# SOMMAIRE

- I. Professionnalisation des CRH
- II. Emploi direct
- III. Prévention et maintien dans l'emploi
- IV. Accessibilité et adaptation aux mutations technologiques
- V. Formation professionnelle et gestion de carrière
- VI. Communication et sensibilisation
- VII. Autres dispositifs



# Professionnalisation des CRH



# Professionalisation des CRH

## Parcours de formation :

Plusieurs explorations sont en cours, en vue de proposer dès 2024, une formation adaptée :

- Exploration du catalogue DDTC + recours à l'ingénierie si besoin
- Proposition de contenu pédagogique complémentaire externe

## Objectifs pédagogiques :

- notions de stéréotypes et préjugés autour du handicap au travail
- appréhender les différentes situations de handicap et savoir intervenir de manière opérationnelle
- développer sa posture de CRH pour accompagner et mobiliser les ressources & différents acteurs

# Professionalisation des CRH (suite)

## Séminaires

Le dernier séminaire CRH s'est tenu en mars 2023

- ❖ Intervention de Maître CORREIA, Avocat droit du travail « Aménagement raisonnable » et plus généralement, relations avec le Médecin du travail
- ❖ Atelier apprentissage
- ❖ Atelier données pilotage
- ❖ Atelier développements ESA (DSI) : matériels à destination des agents TH
- ❖ 1/2 journée sensibilisation au handicap : représentations et mises en situation

➤ **Prochain séminaire : 1<sup>er</sup> semestre 2024**

## Professionalisation des CRH (suite)

### Fiches « Repères »

Sur le canal Teams Handicap : des informations thématiques sont mises à disposition.

Sujets abordés : le télétravail handicap, la rétrocession de matériel, l'ergonomie...

- la fiche repère la plus récente concerne les aides à l'apprentissage
- voir la liste complète en annexe

Et par ailleurs : sont mis en ligne sur le canal Team Handicap les principaux incontournables : DOETH, séminaires, supports des visios, etc.

## Professionnalisation des CRH (suite)

### Kit « Santé au travail » :

Finalisation en cours d'un **support dédié**, en collaboration avec un avocat spécialisé.

#### Contenu :

- ✓ conseils pour favoriser des relations constructives avec les services de prévention et de santé au travail
- ✓ des outils pour échanger efficacement dans le respect du cadre légal (modèles de mails, de courriers, etc. )
- ✓ abordera notamment la notion d'**aménagement de poste raisonnable**.

## Professionnalisation des CRH (suite)

### Réunions, rituels :

- **Réunion mensuelle sur Teams** : actualité handicap à Pôle emploi (DOETH, FIPHFP, CPNS, etc.) et actualité générale
- **Echanges de pratiques** : à venir, un rendez-vous régulier dédié au partage de pratiques entre CRH

### Ateliers thématiques ESA :

Ateliers proposés aux CRH par le département ESA pour présenter les aménagements possibles

- 19 octobre 2023 : « Découverte du lecteur d'écran utilisé par les agents non-voyants de Pôle emploi » (présentation et démonstration du lecteur d'écran NVDA)  
= **partage d'expérience** sur l'accompagnement dispensé par ESA auprès des agents non-voyants.
- En décembre : Atelier **troubles « dys »**



# Emploi direct



# Emploi direct

## Régions < 6%

### Régions concernées au 30/09/2023 :

- . DSI ..... 4,94 % (métiers en tension)
- . Guyane ..... 5,37 %
- . Mayotte ..... 1,56 %
- . Siège ..... 5,84 %
- . Martinique ..... 6,16 % (depuis septembre)

- un **pilotage trimestriel** auprès de chaque région concernée
  - actualité handicap régionale /nationale
  - mouvements RH, recrutements, maintien dans l'emploi
  - actions menées (ex : sensibilisation RQTH, forums recrutement, ...)
  - projets d'action (Duodays, SEEPH, apprentis BOETH, ...)
  - appui DQVT si besoin
- ces rendez-vous sont aussi l'occasion d'un partage d'informations à date et de bonnes pratiques.

# Emploi direct (suite)

## Recrutement

. « **Guide des attitudes adaptées** » : contenu éditorial finalisé, parution décembre 2023

- ce guide facilite la communication avec les agents concernés par un handicap dans la phase de recrutement.

Chaque type de handicap appelant une **communication adaptée** : troubles dys (langage et apprentissage), handicap psychique, maladies invalidantes, troubles visuels, troubles de l'audition, handicap moteur, handicap mental.

### En cours :

- Formation des personnes amenées à recruter
- Refonte de la formation « Tuteurs »

# Emploi direct (suite)

## Recrutement (suite)

### Partenariats

- . Echanges avec **CAP EMPLOI**
- . **AKTISEA** (entreprise adaptée) = cabinet de recrutement adapté
  - le prestataire AKTISEA, cabinet de recrutement spécialisé Handicap, sera sollicité par la DSI pour une aide au recrutement /apprentissage
  - la formule sera testée sur une durée de 6 mois.
  - en fonction des premiers résultats, la prestation sera proposée aux régions < 6 %

# Prévention et maintien dans l'emploi



# Prévention et maintien dans l'emploi

## Tableau de suivi des aménagements de poste

- Pilotage des aménagements et des délais
- Mesure de la satisfaction

## Maintien du lien pendant l'arrêt de travail

- Accord QVT : « Informer les agents absents depuis plus d'un mois de la possibilité, sous réserve de leur accord, d'un échange avec leur manager et/ou le service ressources humaines (entretien de liaison) »
- Envoi par les ASST de leur ODS

# Accessibilité & adaptation aux mutations technologiques



# Présentation du Département ESA de la DSI

« EXPERTISES SPÉCIFIQUES  
ET ACCESSIBILITÉ »





## Le département ESA c'est ...

- ❑ Une équipe de 17 internes et 10 prestataires
- ❑ Implantée physiquement sur 6 sites : Orléans, Nantes, Paris, Strasbourg, Aix en Provence et Chavanod



# Le département ESA c'est ...

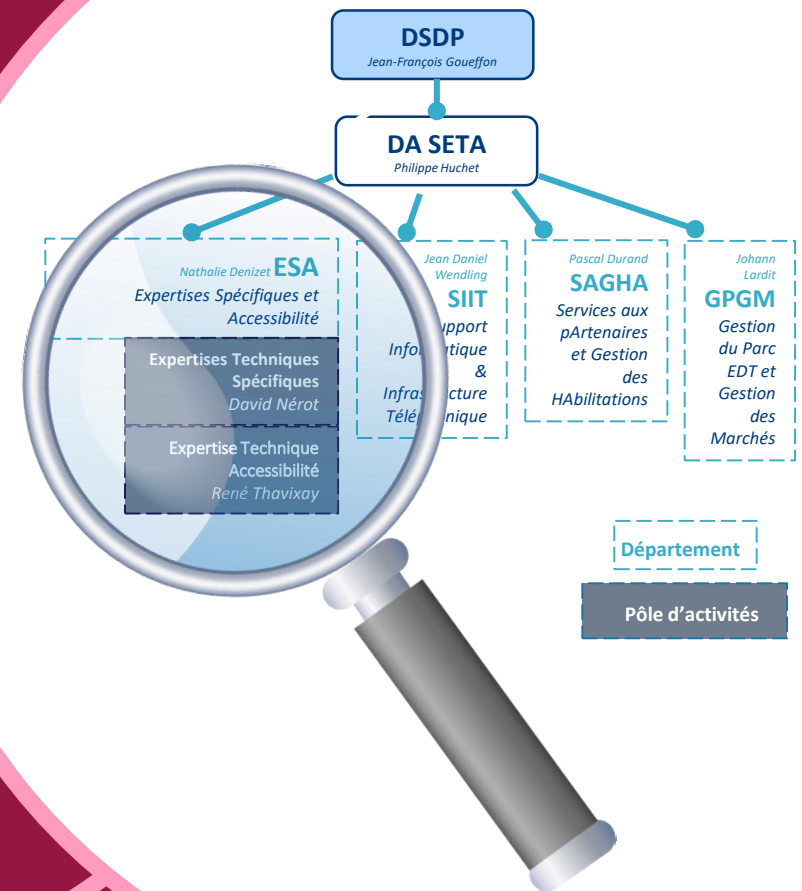
- ❑ Une équipe de **17 internes** et **10 prestataires**
- ❑ **Implantée physiquement sur 6 sites** : Orléans, Nantes, Paris, Strasbourg, Aix en Provence et Chavanod
- ❑ Mais disposant d'une **présence de proximité sur l'ensemble du territoire national** grâce aux référents TH des SDP (Support et Déploiement de Proximité) avec lesquels nous sommes maillés.

*Le référent TH est un technicien du SDP, formé par nos soins. Il a en charge l'installation des aides techniques, le support N2 des postes aménagés, ...*



# Le département ESA c'est ...

- ❑ Une **équipe spécialisée** dans la prise en compte du handicap au niveau IT
- ❑ Une **place pivot** dans l'écosystème DSI autour de l'**accessibilité numérique**
- ❑ Une **veille active** sur les innovations
- ❑ Une connaissance précise des attentes et une **expertise reconnue pour l'animation et la mise en œuvre technique d'évènements spécifiques** (webconférences, ...)



# Cadre de fonctionnement sur le champ du Handicap et de l'Accessibilité

## CADRE LEGAL

### 👉 LÉGISLATION & RÉGLEMENTATION

- 👉 **Loi du 11 Février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes
- 👉 **Décret numéro 2017-875 du 09 mai 2017** relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques

## CADRE INSTITUTIONNEL

### 👉 ACCORD HANDICAP DE PÔLE EMPLOI

Il s'appuie sur la **convention avec le FIPHFP**, notamment, pour financer son exécution.

## CADRE CONVENTIONNEL

### 👉 CONVENTION FIPHFP

Objectif : Favoriser, via des mesures incitatives, le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

## MISSIONS du POLE d'ACTIVITES « ETS » Expertises Techniques Spécifiques

- Réaliser l'**ingénierie technique** et la mise en œuvre de **dispositifs de compensation** et de **solutions adaptées**
- Assurer le **conseil auprès des CRH**
- Contribuer à **rendre les services de Pôle emploi accessibles aux publics handicapés**
- Contribuer à la **gestion des relations** partenariales internes (DRHRS-QVT, CRH ...) et à la **représentation de Pôle emploi à l'extérieur** (FIPHFP ...)

### QUELQUES PRODUITS & SERVICES ETS ...

- **Aménagement de postes informatiques**
- **Accompagnement des CRH**
- **Réalisation d'Appels d'Offres et établissement de marchés**
- **Réalisation de POC et/ou Projets** de mise en accessibilité de services offerts au public

## ESA sur le champ de l'accessibilité et du handicap en quelques chiffres ...

### A ce jour :

- **35 applications métier disposent** d'adaptations liées aux aides techniques (MAP, DUNE, GUSO, ...)
- Près de **2400 agents** ont bénéficié d'un aménagement de poste
- **930 sites Pôle emploi** recevant du public disposent du dispositif ADEDA (Accueil des Demandeurs d'Emploi Déficients Auditifs)
- Les deux lignes d'appel Pôle emploi **3949 et 3995** sont accessibles aux usagers déficients auditifs

### Au cours des deux dernières années :

- L'accompagnement individuel des agents non-voyants lors de déploiements nationaux a mobilisé notre équipe 36j sur MAP, 30j sur 1A1P, 54j sur le déploiement Teams
- 8 agents ont été accompagnés dans le cadre du maintien dans l'emploi (cf évolution basse vision vers non voyance)

## Accessibilité et adaptation aux mutations technologiques (suite)

**Arrivée de SEQUOIA**  
(en remplacement du « Référentiel TH »)

14h00

➤ Démonstration par Sylvain MASSON (ESA)

## Accessibilité et adaptation aux mutations technologiques (suite)

### Appropriation SEQUOIA

- Le DQVT et des CRH volontaires ont participé à plusieurs recettes SEQUOIA
- Début des migrations : novembre /décembre 2023

Pour mémoire : SEQUOIA remplacera le « Référentiel TH » utilisé jusqu'à présent par les régions pour soumettre leurs demandes d'aménagement de poste au sens large (aides FIPHFP, matériel adapté, prothèses...)



# Formation professionnelle & carrière



# Formation professionnelle et gestion de carrière

## Mieux connaître la population BOETH

- Ajout d'une question signalétique dans le BIPE d'octobre 2023

## Favoriser la formation

- Questionnaire sur la formation envoyé fin 2023
- Etat des lieux des dispositifs de formation disponibles
- Mise en place d'un groupe de travail transverse DQVT, DDTC, Campus, établissements, DSI

## Promotion

- Sensibilisation des établissements à la prise en compte du statut BOETH dans la campagne promo
- Note rattrapages salariaux juin 2023

# Communication & sensibilisation



# Communication et sensibilisation

## Intranet national

- Mise à jour des [pages nationales](#)
- Mise à disposition d'une version synthétique de l'accord

## Intranets régionaux

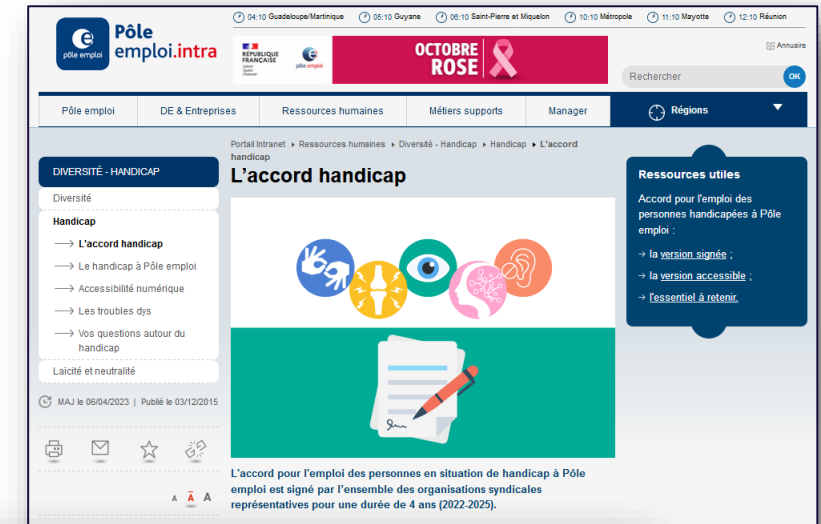
- Mise en avant des actions lors de la SEEPH

## Autres livrables

- Actualisation du Guide RH manager p136

## Communication externe

- Groupe de travail DDTC sur les processus de recrutement
- [Pole-emploi.org](https://pole-emploi.org) : mise en avant de notre politique handicap



# Communication et sensibilisation (suite)

## Formations disponibles sur la e-Université :

- Faire face à ses représentations
- Emploi et handicap - Compétences fondamentales
- Le handicap en entreprise - Adoptez la bonne attitude
- Les essentiels de l'accessibilité
- Sensibilisation aux troubles du spectre autistique

# Communication et sensibilisation (suite)

## Semaine du handicap 2023 (SEEPH) du 20 au 26 novembre 2023 :

- Communication nationale sur l'Intranet
- Actions des établissements
- Le DQVT prend en charge et organise une double action de sensibilisation spécifique aux régions < 6 % :
  - ✓ **jeu concours « Handipoursuite »** (en ligne) du 20/11 au 1<sup>er</sup> décembre 2023
    - ⇒ des lots seront remis aux meilleurs joueurs de chaque région : coffrets gourmands confectionnés par un ESAT
  - ✓ **deux ateliers interactifs** en ligne (durée 1 heure, dont 30 min de questions /réponses) exclusivement réservés aux agents Pôle emploi (intra-entreprise)

Ces deux animations concerneront les régions : **Martinique, Guyane, Mayotte et Siège**  
Elles sont organisées et construites par Aktisea

# Autres dispositifs



# Autres dispositifs

## Aidants

- « **Guide des aidants** » paru en juillet dernier : <http://accueil.pole-emploi.intra:8501/portail/metier/m-ressources-humaines/generic.jspz?type=inarticle&id=5619135>
- **Journée nationale des aidants** le 6 octobre 2023 :
  - ✓ Siège
  - ✓ Semaine des aidants (HDF, BFC)
- **A venir :**
  - ✓ Plateforme en ligne
  - ✓ Dons de jours ⇒ sondage prévu fin d'année



## Autres dispositifs (suite)

### Zoom sur le handicap psychique :

- Réflexion autour de l'accompagnement des managers par une formation sur les premiers gestes en cas d'incident lié à une pathologie psychique ou mentale (expérimentation en HDF)
- Participation aux ateliers FIPHFP sur le handicap psychique

#### En régions :

- **Sensibilisation au handicap psychique en Normandie** : en septembre, atelier à destination des managers coanimé par le FIPHFP et le CRH
- **DSI** : pendant la SEEPH en novembre, conférence d'un spécialiste des **troubles psychiques**

## Autres dispositifs (suite)

### Zoom sur le handicap mental :

- Aussi souvent que possible les réunions DQVT se tiennent au sein d'un ESAT
- Participation à un webinaire « **Travail et handicap mental : les conditions de la réussite** » (FIPHFP / Association « Tournesol »)

**Merci  
de votre attention**

