



Le rôle du référent handicap dans la démarche de RQTH

Situation initiale

Un agent présente des problèmes de santé qui impacte son quotidien professionnel. Le référent handicap accompagne l'agent dans son parcours de Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) pour sa primo-déclaration ou, le cas échéant, son renouvellement de titre.

Enjeux

Sensibiliser l'agent à l'intérêt pour lui de faire une RQTH
Accompagner l'agent dans le processus d'acceptation de sa situation

Enjeux pour le référent handicap

Faciliter l'adhésion au dispositif de RQTH
Créer une relation de confiance avec l'agent demandeur
Favoriser la transmission du titre au service RH une fois délivré

Description de l'action

1. Campagne de sensibilisation collective (articulation avec le service de communication)

→ Etablir un plan de communication en s'appuyant sur 2 ou 3 supports médias (*exemple* : mail à l'occasion d'une journée, un article dans le journal interne, info avec les fiches de paie, flyer par mailing, affiche sur les différents sites, rubriques spécifiques sur l'intranet, info flash sur les panneaux TV...)

→ Veiller à la bonne présentation des informations sur le handicap et « rectifier » les a priori et préjugés

→ Sensibiliser les collectifs de travail à tous les niveaux de l'organisation

Astuces

→ Associer la campagne à un évènement sur le sujet donne un meilleur impact (*exemple* : 1 journée des personnels adossée à 1 journée (ex. cancer))

Pièges à éviter

→ Attention aux mots employés « campagne de recensement des BOE » ne veut rien dire pour les agents, utiliser plutôt « difficulté de santé »

→ Utiliser trop de texte et pas assez de visuels. L'information doit être facilement accessible et compréhensible.

Rôle du référent handicap

Travail avec le service de communication, (*exemple* : appel à une EA (BBird) pour un escape game et des capsules vidéos (diffusion TV et hall))

2. Recevoir l'agent : capacité d'écoute et d'empathie pour bien comprendre le vécu de la situation par l'agent

Objectif : Savoir créer un lien de confiance, travailler ensemble, déminer les questions qui font peur (perte de travail, perte de salaire, changement de poste, descendre la notation...)

Décortiquer la situation pour comprendre comment est vécu le handicap/quels impacts, professionnellement et personnellement

Exemple de phrase : « racontez-moi comment vous travaillez ». La connaissance de l'environnement de travail est un plus pour identifier les leviers de compensation.

Astuces

→ Être formé à la relation à l'autre pour avoir une approche adaptée des BOE (analyse de situations)

→ Définir et utiliser les bons mots pour ne pas stigmatiser

→ Entretenir une relation interpersonnelle de proximité

→ Connaître ses limites et renvoyer sur les collègues compétents ou experts externes

→ Si le dialogue s'oriente sur des aspects médicaux, recentrer la discussion par « Je ne suis pas médecin »

Pièges à éviter

→ Abuser du distanciel (visio) au lieu de favoriser le présentiel

→ Attention pas de relation trop personnelle, il y a nécessité de garder de la distance dans un contexte à la limite entre les vies personnelle et professionnelle

→ Attention : les attentes de l'agents sont souvent autour du rôle du référent handicap comme porte-parole auprès de l'administration

Le référent handicap ne peut pas tout faire, tout dire et tout être :

- Pas de promesses qu'on ne peut pas tenir
- L'analyse ne peut pas être faite en direct
- Avoir les retours de l'administration

Evoquer les possibilités avec des réserves (comité médical, médecin du travail, RH, N+1...)

Garantir la bonne application des droits des personnes et la bonne étude de leur dossier (suivi du dossier)

Ne pas trop s'exposer en tant que référent handicap

Engager l'échange en demandant au demandeur comment il se sent.

Ou prise de contact car connaissance de situation « on m'a demandé de prendre contact avec vous car vous avez une situation de santé particulière »

3. Accompagner la reconnaissance administrative

Rappel : il s'agit d'une démarche personnelle et confidentielle dans laquelle l'agent doit être proactif. L'employeur peut proposer un service complémentaire pour aider à construire sa démarche.

2 situations :

- le référent handicap réalise l'accompagnement
- le délégué (Assistant(e) de Service Social)

La référente handicap aide à remplir le dossier MDPH en présence de l'agent, l'employeur fournit les documents, les enveloppes pour le dossier médical et pour le dossier administratif et dépose le dossier à la MDPH.

Ou si l'agent le souhaite, il remplit le dossier et la référente handicap vérifie que le dossier est complet

4. Assurer le suivi

Recueillir le titre de BOE

Avoir un tableau pour réaliser le suivi pour être vigilant aux dates d'échéance de validité des titres

Le référent handicap fait un point à 4 ou 6 mois pour vérifier que la situation a évolué

5. Renouvellement du titre administratif

Le + : Guide à destination des BOE

Le Référent Handicap doit être visible et identifié.



Résultats obtenus

- Priorité et procédures plus rapides sur certains aménagements de poste ou de situations de travail
- Titularisation
- Remplacement de l'agent dans sa propre dynamique individuelle et sociale

Freins identifiés

- Visibilité du référent handicap dans la structure
- Trouver les arguments pour convaincre un agent en restrictions d'aptitude qui bénéficie déjà d'un aménagement
- Pas de contact privilégié avec les MDPH
- Niveau d'acceptation par l'agent de sa situation
- Positionnement des cadres par rapport au rôle du Référent Handicap

Pièges à éviter

- Ne pas objectiver les situations
- Rester dans une logique administrative quand on sensibilise pour une RQTH
- Prendre en charge (infantiliser) l'agent à sensibiliser. L'agent doit être proactif dans le montage de son dossier car c'est avant tout une démarche personnelle.

Axes d'amélioration

- S'appuyer sur les PAS et les relais externes à l'organisation

Ressources mobilisées internes / externes

- Médecin de prévention
- Référent handicap
- MDPH (RQTH, Orientation formation)
- Assistante sociale du personnel
- Psychologue
- Expert externe pour objectiver une situation
- Prestataire PAS, comme un outil en plus pour l'analyse

Arguments

- Avoir un statut sécurisant
- Ne pas porter seul toutes les compensations
- Arrêter de prendre sur soi
- Vision gagnant-gagnant
- Employeur garde ses compétences en interne et pour l'agent, situation compensée
- Possibilité de titularisation
- Accompagnement construction du parcours professionnel
- Montrer que cela va garantir **des protections** (parcours professionnel, aménagement de poste, vis-à-vis du collectif de travail, maintien dans l'emploi) et **sécurisation**
- La MDPH peut attribuer une RQTH à durée permanente
- Rappeler que la personne est libre de transmettre ou non
- Informer sur les droits « extra » professionnels, PCH, pour demande PAM...

Dans le cas d'un renouvellement

Selon la situation, si possibilité d'évolution, illustrer avec des exemples

- « On ne préjuge pas de l'avenir »
- Mieux préparer sa retraite
- Permet en cas de besoin la mise en place d'un aménagement rapide (levier de la temporalité)
- Faire avancer la question du handicap, prise de conscience du bien collectif
- En cas de changement de poste, possibilité d'aménagement si nécessaire
- Les BOE sont prioritaires par rapport aux agents avec restrictions
- Question de la prévention de la santé individuelle
- Tableau de suivi, on prévient 6 mois à l'avance que la date arrive à échéance
- Rappeler que la personne est libre de transmettre ou non
- Informer sur les droits « extra » professionnels, PCH, pour demande PAM...