

Intégrer le handicap dans vos organisations professionnelles

Guide pratique à destination des acteurs ressources

Juin 2019

Introduction

Comment a été produit ce guide ?

Ce guide a été conçu dans le cadre d'un **groupe de travail proposé et animé par la mission Handi-Pacte** fonction publique La Réunion, qui a réuni des agents en situation de handicap, des référents handicap, des encadrants et des responsables ressources humaines des trois fonctions publiques (19 participants au total).

Trois réunions ont été organisées entre février et mai 2019. Les échanges pluridisciplinaires, **le croisement des regards** entre des agents qui ont vécu des périodes d'intégration ou de réintégration suite à un arrêt de longue durée et les acteurs en charge de les accompagner ou de mettre en œuvre ces procédures ont été particulièrement riches.

Ce travail a abouti à la **formalisation de procédures « type »**, comportant des étapes essentielles à la réussite de la démarche. Nous nous sommes appuyés pour cela sur les process mis en œuvre au sein des organisations participantes, les outils utilisés par les uns et les autres, les retours d'expérience et les bonnes pratiques existantes.

Nous tenons à remercier l'ensemble des participants à ce groupe de travail

Vincent Cazaubon, ARS
 David Brioude, ARS
 Didier Babet, CCAS de Saint-Pierre
 Guilmée Ferrere, CIVIS
 Sylvia BRAYE, Cour d'Appel
 Annie Guillaume, Cour d'Appel
 Jean-Claude Buisson, Cour d'Appel
 Doris Chollet, Tribunal de Grande Instance
 Corinne Kichenin, DAAF
 Nicolas M'tima, DAAF

Pulchérie Wendling, DEAL/DGAC
 Annie Folio, DGAC
 Sabrina Réséda, DIECCTE
 Brigitte Loyer, DIECCTE
 Marielle Carlot, DIECCTE
 Carole Fourcade, DGFIP
 Christelle Alhaire, EPSMR/CHOR
 Gaëlle Pasquier, EPSMR
 Dominique Gaillac, Mairie du Port
 Luciano Imiza, Mairie du Port

Que trouverez-vous dans ce guide ?

Les échanges et les travaux se sont articulés autour de **3 situations** :

- L'intégration d'un agent en situation de handicap dans une équipe (suite à une embauche ou à une mutation)
- Le retour d'un agent en situation de handicap suite à un arrêt de longue durée
- La survenue ou l'aggravation de la situation de handicap d'un agent (avec l'obligation d'aménager l'environnement de travail).

Chacune des situations a donné lieu à la **formalisation d'une procédure**, présentée sous forme de schéma au début de la partie qui lui est consacrée.

Les acteurs concernés sont identifiés à chacune des étapes. Si **l'agent** n'est pas systématiquement cité, il est important de souligner qu'il est pratiquement **toujours concerné puisqu'il est l'acteur principal et doit être associé à l'ensemble de la démarche**.

Par ailleurs, des acteurs ressources externes, tels que le Cap Emploi ou les Prestations d'Appui Spécifiques peuvent vous accompagner à différentes étapes du parcours de l'agent. Vous pouvez retrouver leurs coordonnées dans l'annuaire des acteurs locaux disponible sur le site Internet du Handi-Pacte en cliquant [ici](#).

Les éléments essentiels à prendre en compte à chaque étape sont décrits à la suite de chacun des schémas.

Par ailleurs, vous trouverez tout au long du guide des pictogrammes avec la signification suivante :



Aides du FIPHFP disponibles.



Fiche outil proposée en annexe du guide (trame de guide d'entretien, trame de fiche de liaison, etc.).



Informations, documents et outils à consulter (sous forme de lien) pour aller plus loin : fiches pratiques Handi-Pacte, etc.

Sommaire

Partie I : Intégrer un nouvel agent en situation de handicap dans une équipe	5
Partie II : Faciliter la reprise de poste d'un agent en situation de handicap après un arrêt de longue durée	15
Partie III : Aménager l'environnement de travail tout en maintenant la cohésion de l'équipe quand le handicap survient ou s'aggrave	24
Annexes : Formulaires types et fiches outils	30

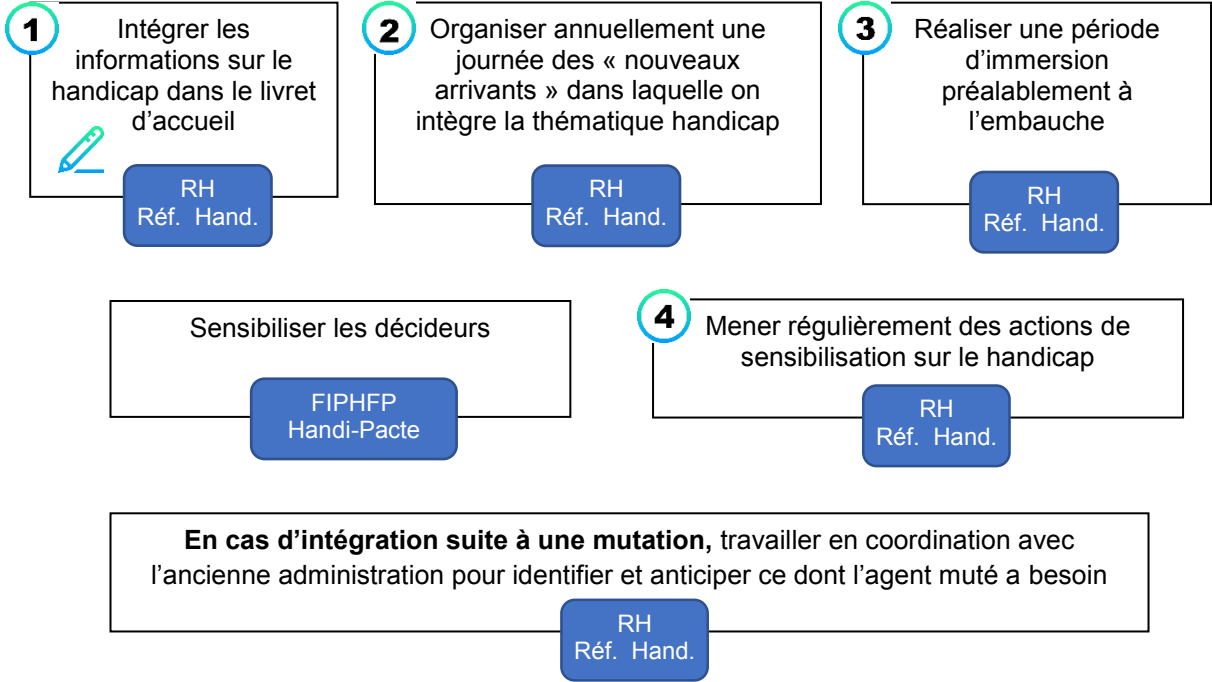
Partie I

Intégrer un nouvel agent en situation de handicap dans une équipe

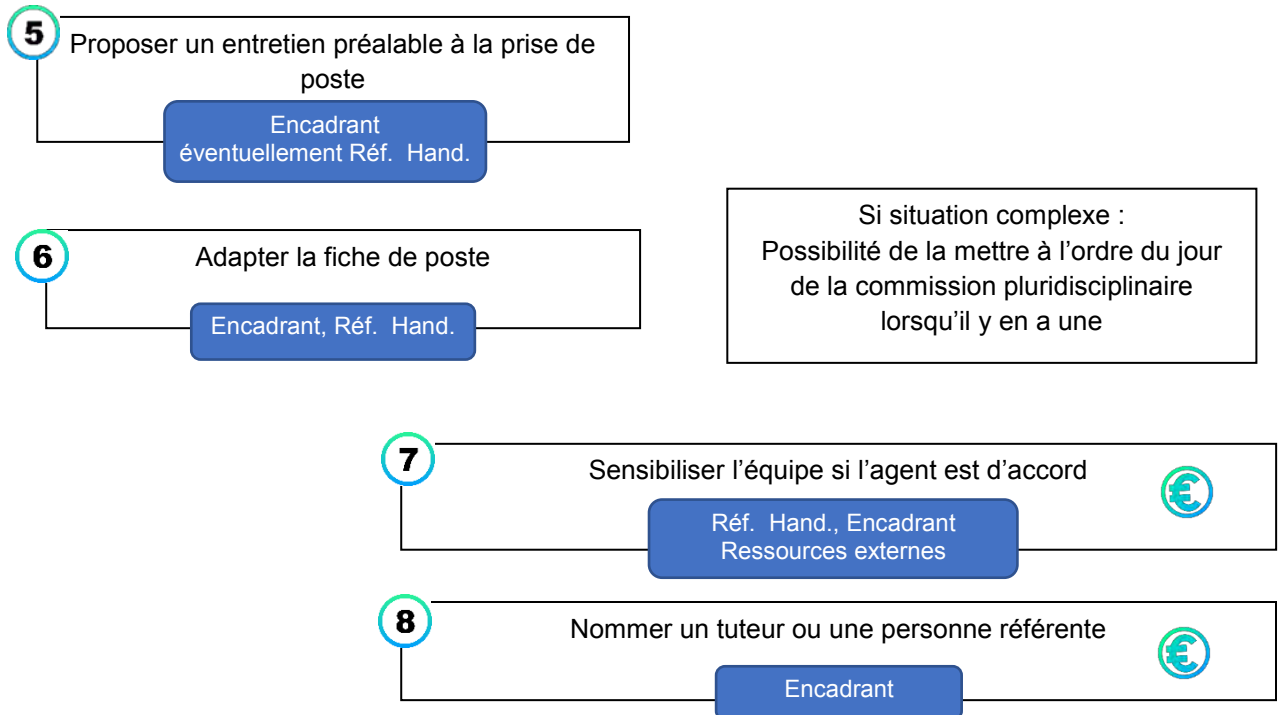
Intégrer un nouvel agent en situation de handicap dans une équipe

Procédure type

pré-requis importants pour une bonne intégration




Avant l'arrivée de l'agent





Intégrer un nouvel agent en situation de handicap dans une équipe

Procédure type

Arrivée de l'agent

- 9** **Accueillir le nouvel agent**
 Visite du site si cela n'a pu être fait auparavant.
 Remise et explication du règlement intérieur
 Remise des équipements de sécurité
 Encadrant, Réf. Hand.
- 10** **Présenter le nouvel agent** selon les modalités décidées auparavant en concertation avec l'agent
 Encadrant
- Visite médicale**
 Préconisations médicales émises par le médecin de prévention
 Médecin de prévention
- 11** **Adapter définitivement la fiche de poste** et mettre en place les aménagements préconisés 
 Encadrant, Réf. Hand.

Suivi de l'intégration de l'agent

- 12** **Réaliser un entretien de suivi** 
 Encadrant
- 13** **Mettre en place des outils de suivi et de liaison avec l'encadrant** 
 Encadrant
 Réf. Hand.
- Intégrer la question du handicap dans les entretiens professionnels**
 Encadrant

Intégrer un nouvel agent en situation de handicap dans une équipe

Détail des étapes de la procédure

1 Intégrer les informations sur le handicap dans le livret d'accueil de l'organisation

Les participants au groupe de travail ont tous convenu qu'il était plus pertinent d'intégrer les informations utiles à l'accompagnement des agents en situation de handicap dans le livret d'accueil de la structure.

Le livret d'accueil peut être complété, si nécessaire, par des plaquettes spécifiques sur certaines thématiques : la RQTH, la politique handicap de l'établissement et la présentation de la mission handicap, etc.



Consulter la fiche outil n°1 : Proposition d'éléments de rédaction sur le handicap à intégrer dans le livret d'accueil.

2 Organiser une journée des nouveaux arrivants dans laquelle est intégrée la thématique sur le handicap

Dans certaines organisations, une journée d'accueil annuelle des nouveaux arrivants est proposée. C'est l'occasion d'y parler de handicap ! Les nouveaux agents pourront ainsi être informés de la politique handicap de la structure et connaître les acteurs ressources pouvant les accompagner s'ils rencontrent difficultés à leur poste de travail pour des raisons de santé.

3 Réaliser une période d'immersion préalablement à l'embauche

Cette période d'immersion a l'avantage de permettre à la personne de découvrir progressivement son poste et son environnement de travail, accompagné par un tuteur. Le collectif de travail peut de son côté intégrer progressivement le futur collègue. C'est souvent l'occasion de lever certains préjugés que pourrait avoir l'équipe sur l'accueil d'un collègue en situation de handicap.

Cette période permet également de mieux identifier les besoins éventuels de compensation pour la personne en situation de handicap par rapport au poste de travail qu'elle va occuper.

Elle peut être réalisée sous forme de Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP) ou de stage.

La PMSMP est un dispositif qui peut notamment être prescrit par les opérateurs du Service Public de l'Emploi (le Cap Emploi, le Pôle Emploi et les Missions Locales).

D'une durée d'un mois maximum, elle a pour objectif :

- soit de permettre à une personne de découvrir un métier ou un secteur d'activité ;
- soit de permettre à une personne de confirmer un projet professionnel ;
- **soit d'initier une démarche de recrutement.**

Pendant la PMSMP, le bénéficiaire n'est pas rémunéré par l'employeur qui l'accueille, il conserve son statut antérieur (demandeur d'emploi, salarié, etc.). L'employeur s'engage à désigner un tuteur.

Par ailleurs, les périodes de stage et mise en situation professionnelle peuvent être valorisées sous certaines conditions dans la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH).

4 Mener régulièrement des actions de sensibilisation sur le handicap

La communication sur le handicap fait partie intégrante de la politique handicap. C'est un axe transversal essentiel pour pouvoir déployer efficacement les actions prévues en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi.



Pour en savoir plus

- Consulter les fiches pratiques réalisées dans le cadre d'un atelier du Club Handi-Pacte : [cliquez ici](#)
- Consulter le guide de bonnes pratiques sur le maintien dans l'emploi (partie V : « communiquer c'est gagné ! ») : [cliquez ici](#)



Le FIPHFP peut aider au financement des actions de communication / information / sensibilisation des collaborateurs ainsi qu'aux actions de formation des collaborateurs en charge de l'accompagnement d'un agent en situation de handicap. Pour plus d'information, consultez le catalogue des interventions du FIPHFP en cliquant [ici](#).

5 Proposer un entretien préalable à la prise de poste

Cet entretien est un échange entre l'encadrant et le futur nouvel arrivant. Il permet notamment de sécuriser sa prise de poste en lui donnant les informations dont il a besoin et en préparant son arrivée :

- Remettre le livret d'accueil de l'organisation.
- Présenter à nouveau le poste (avec la fiche de poste actualisée), les tâches à accomplir.
- Discuter avec la personne de ce qu'elle souhaite par rapport à son intégration dans l'équipe et respecter son choix :
 - Est-ce qu'elle souhaite aborder elle-même directement avec l'équipe le sujet de ses restrictions ?
 - Est-ce qu'elle pense qu'il est pertinent de sensibiliser l'équipe au préalable (avec ou sans sa présence) ?
 - Est-ce qu'elle préfère être présentée à l'équipe sans parler de ses restrictions ?
- Discuter de la possibilité de mettre en place un tuteur pour faciliter sa prise de poste, ou juste de désigner une personne référente.

6 Réaliser une première adaptation de la fiche de poste

Adapter la fiche de poste aux restrictions médicales du nouvel arrivant est une étape essentielle afin que le travail prescrit corresponde à ce qu'il est en mesure de réaliser par rapport à son état de santé. Il peut s'agir de réorganiser les tâches liées au poste (alléger certaines tâches que l'agent ne peut effectuer et en développer d'autres) ou du moins, de s'assurer que des aménagements puissent être mis en place pour permettre à l'agent de les effectuer efficacement.

Les échanges entre l'encadrant, les acteurs des ressources humaines, le référent handicap et le nouvel agent (préalables à la prise de poste) permettent de réaliser lorsque c'est nécessaire une première adaptation de la fiche de poste.

Celle-ci devra ensuite être finalisée, une fois la visite de médicale réalisée, en fonction des préconisations posées par le médecin de prévention.

Ce travail sur la fiche de poste est également important pour l'équilibre du collectif de travail. Si des tâches doivent être allégées et d'autres renforcées, si une réorganisation doit être envisagée, alors il convient d'analyser les répercussions au niveau du collectif de travail pour pouvoir anticiper les mesures à prendre.

7 Sensibiliser le collectif de travail

En fonction de la situation (handicap visible ou non, nécessité d'un aménagement de poste ou d'une réorganisation des tâches, aménagement horaire, etc.) et **avec l'accord de la personne**, il peut être utile de sensibiliser les équipes par rapport aux restrictions du nouvel arrivant et de ses conséquences sur la situation de travail. Cela permet de rassurer le collectif de travail, d'éviter les malentendus et les jalousies par méconnaissance de la situation.



Pour en savoir plus...

Consultez les fiches pratiques réalisées dans le cadre d'un atelier du Club Handi-Pacte : [cliquez ici](#)



Pour rappel, le FIPHFP peut aider au financement des actions de communication / information / sensibilisation des collaborateurs ainsi qu'aux actions de formation des collaborateurs en charge de l'accompagnement d'un agent en situation de handicap. Pour plus d'information, consultez le catalogue des interventions en cliquant [ici](#).

8 Nommer un tuteur ou une personne référente pour accompagner le nouvel agent

Les participants au groupe de travail ont convenu que, selon la situation et les besoins du nouvel arrivant, il pouvait être utile de nommer un tuteur (que l'on peut aussi appeler « parrain » ou « référent ») pour sécuriser son l'intégration et faciliter la remontée d'informations, notamment en cas de difficultés.

Cette nomination est obligatoire dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, mais peut également être proposé aux agents recrutés ou intégrés dans d'autres cadres.

C'est un point qui doit notamment être abordé avec le nouvel arrivant lors de l'entretien préalable à la prise de poste ([voir étape n°5](#)).



Le FIPHFP peut financer des heures de tutorat, dans la limite d'un plafond horaire annuel (228 heures par an). Cette aide est temporaire puisqu'elle a vocation à aider un agent en situation de handicap dans sa prise (ou sa reprise) de poste, sauf dans le cas d'un contrat d'apprentissage où elle peut être mise en place le temps du contrat. Pour plus d'information, consultez le catalogue des interventions en cliquant [ici](#).

9 Accueillir le nouvel agent

L'accueil du nouvel arrivant doit être adapté en fonction de ce qui aura pu être fait en amont de l'arrivée de la personne (entretien préalable ou non, visite du site, etc.).

La présence de l'encadrant est essentielle (et éventuellement du tuteur). Il est important de consacrer un temps à cet accueil.

Les éléments importants à prendre en compte lors de cet accueil sont les suivants :

- Visite du site pour que la personne puisse appréhender son environnement de travail. Cette visite doit également permettre de vérifier que cet environnement est adapté aux restrictions médicales de la personne.
- Remise du livret d'accueil si cela n'a pas déjà fait.
- Remise et explication du règlement intérieur de la structure.
- Remise des équipements de sécurité si nécessaire.

10 Présenter le nouvel agent à l'équipe

La présentation du nouvel arrivant à l'équipe doit être effectuée selon les modalités qui auront été préalablement convenues avec la personne (lors de l'entretien préalable ou lors d'un entretien téléphonique).

Si l'agent souhaite aborder la question de ses restrictions médicales, voire de sa situation de handicap, un temps d'échange peut être proposé.



Pour en savoir plus

Afin de sécuriser cette phase d'intégration et sensibiliser le collectif, vous pouvez vous faire accompagner :

- Par le Cap Emploi, notamment lorsque vous avez eu recours au service pour le recrutement.
- En mobilisant une Prestation d'Appui Spécifique (experts externes en lien avec certains types de handicap : mental, cognitif, psychique, visuel, auditif, moteur).

11 Adapter définitivement la fiche de poste et mettre en place les aménagements éventuels

Suite à la visite médicale d'embauche, le référent handicap en lien avec le médecin de prévention, l'encadrant et éventuellement les ressources humaines doit adapter définitivement la fiche de poste afin qu'elle corresponde aux préconisations médicales. Il doit également mettre en place les éventuels aménagements préconisés (que ce soit des aménagements techniques, humains ou organisationnels).



Le FIPHFP finance (sous certaines conditions définies dans son catalogue d'intervention) les aménagements nécessaires à l'intégration d'un agent en situation de handicap. Pour en savoir plus, consultez le catalogue des interventions en cliquant [ici](#)

12 Proposer un entretien de suivi

Les participants au groupe de travail ont convenu qu'il était important de formaliser un temps entre l'encadrant et le nouvel arrivant pour faire un point sur son intégration et les éventuelles difficultés rencontrées. Le tuteur, s'il y en a un, doit y être associé et le référent handicap peut également y être invité.

L'entretien de suivi doit permettre d'échanger sur les aspects suivants :

- La prise de poste et les tâches demandées : points positifs, difficultés éventuelles rencontrées par rapport aux missions.
- L'intégration dans l'équipe : points positifs et difficultés éventuelles rencontrées.
- Les aménagements éventuels nécessaires (aménagement de l'environnement de travail, mise en place d'une auxiliaire professionnelle, etc. : ce qui a pu être mis en place, ce qui reste à faire.



Consulter la fiche outil n°5 : trame d'entretien de suivi suite à une prise ou une reprise de poste

13 Mettre en place des outils de suivi et de liaison avec l'encadrant

Les participants ont souligné l'importance pour le référent handicap d'avoir une meilleure visibilité du déroulement de l'intégration, de ce qui est mis en place sur le terrain et des éventuelles difficultés rencontrées. L'idée reste comme toujours d'anticiper au maximum les problématiques pour éviter d'avoir à intervenir dans l'urgence.

L'un des outils qui peut être utilisé pour cela est une fiche de liaison, envoyée par le référent handicap à l'encadrant chargé de mettre en place les aménagements de poste. Grâce à cette fiche, l'encadrant pourra faire part des aménagements réalisés, de ce qu'il reste à faire et des éventuelles difficultés rencontrées (au niveau de la personne comme au niveau de l'équipe).

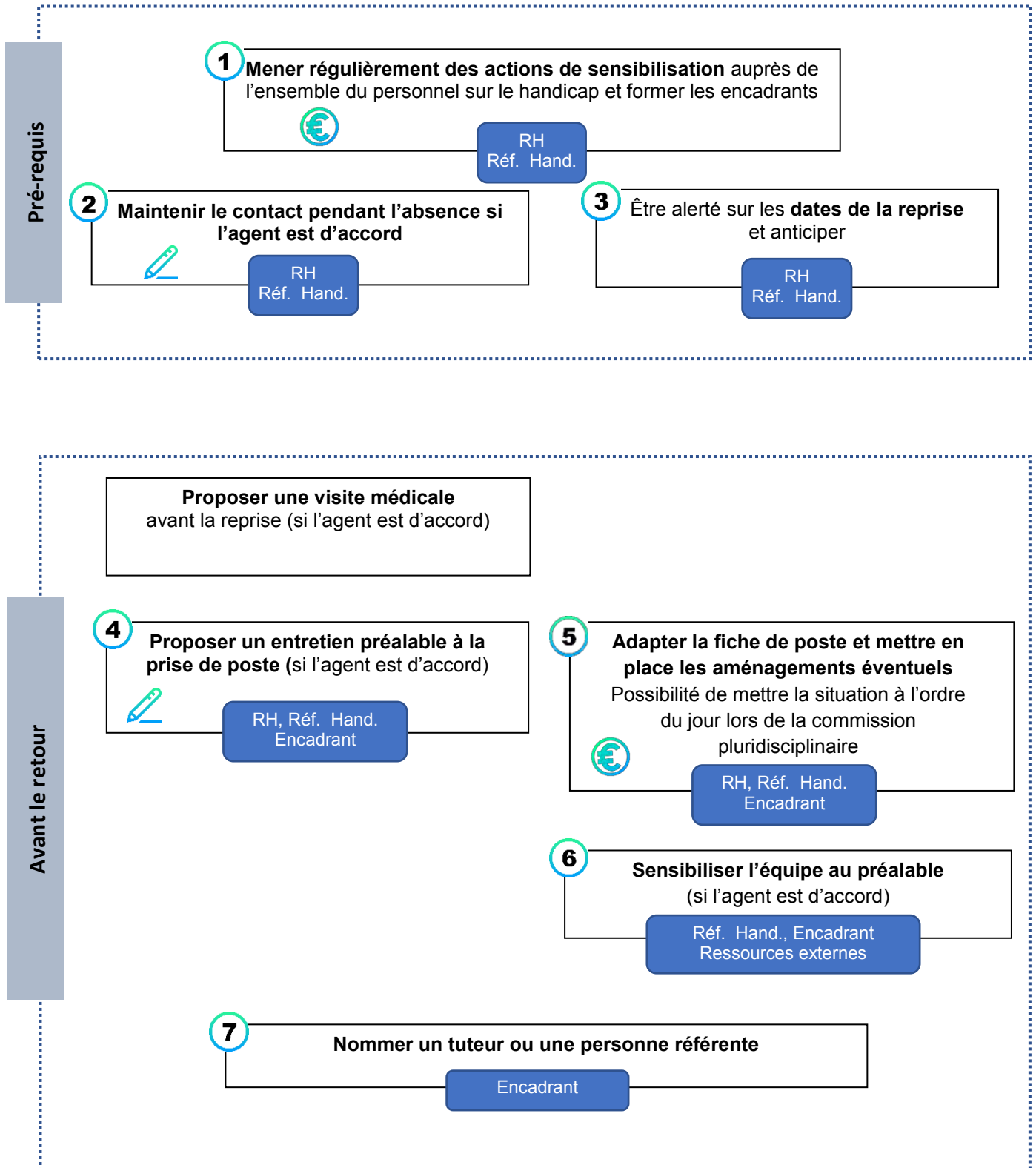


Consulter la fiche outil n°6 : fiche de liaison entre l'encadrement et le référent handicap

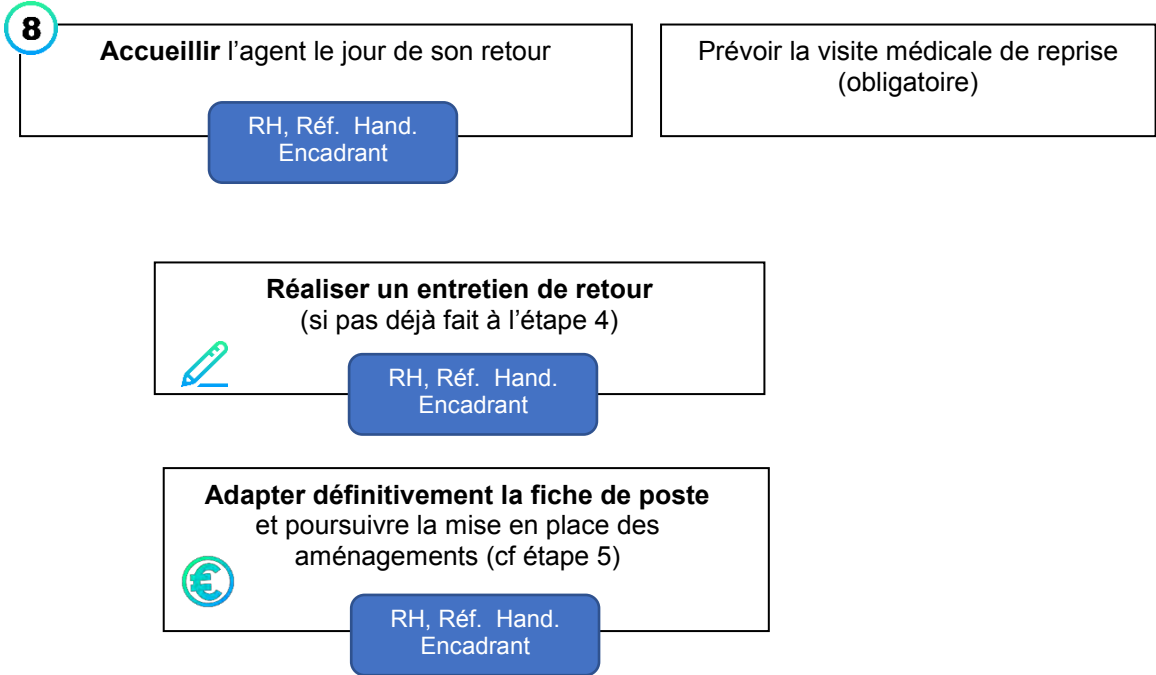
Partie II

Faciliter la reprise de poste d'un agent en situation de handicap après un arrêt de longue durée

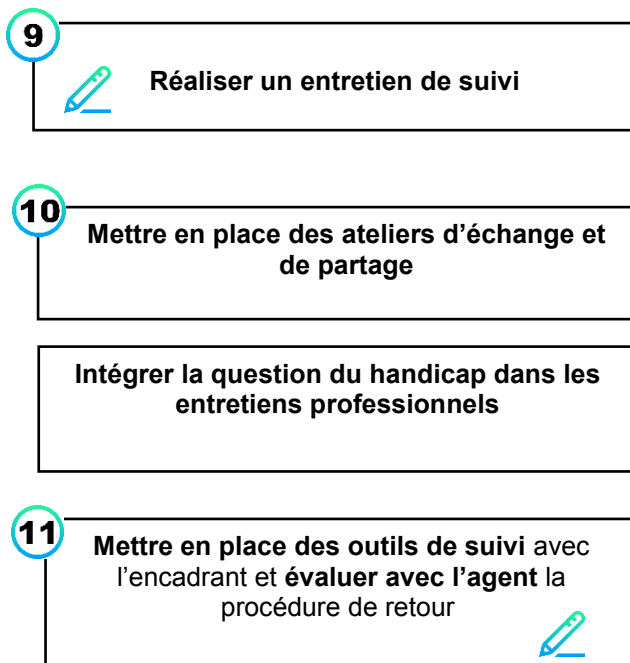
Retour d'un agent après un arrêt de longue durée Procédure type



Au moment du retour



Suivi du retour



1 Mener régulièrement des actions de sensibilisation sur le handicap

La communication sur le handicap fait partie intégrante de la politique handicap. C'est un axe transversal essentiel pour pouvoir déployer efficacement les actions prévues en matière de maintien dans l'emploi. Plus les équipes seront sensibilisés au handicap, mieux se déroulera le retour et l'intégration d'un agent qui a été en arrêt durant une longue période.



- Consultez les fiches pratiques réalisées dans le cadre d'un atelier du Club Handi-Pacte : [cliquez ici](#)
- Consultez le guide de bonnes pratiques sur le maintien dans l'emploi (partie V : « communiquer c'est gagné ! ») : [cliquez ici](#)
- Consultez comment mobiliser l'exposition « Mon talent en plus : handicap et compétences » : [cliquez ici](#)



Pour rappel, le FIPHP peut aider au financement des actions de communication / information / sensibilisation des collaborateurs ainsi qu'aux actions de formation des collaborateurs en charge de l'accompagnement d'un agent en situation de handicap. Pour plus d'information, consultez le catalogue des interventions en cliquant [ici](#).

2 Maintenir le contact avec l'agent pendant son arrêt

- **Proposer à l'agent de maintenir le contact avec lui pendant son arrêt**, en lui envoyant le document du maintien de contact, ce dernier devant le remplir lui-même.
- Transmettre à l'agent une plaquette d'information sur le dispositif de préparation du retour suite à une longue absence et comprenant les coordonnées du service de médecine de prévention, du service social du personnel, de l'accompagnement des carrières, de la formation, du référent handicap, etc.



Consulter la Fiche outil n°2 : Document de maintien de contact en cas d'arrêt de plus de 3 mois

3 Être alerté sur les dates de la reprise et anticiper

Les participants ont largement échangé sur la **nécessité de travailler en amont de la reprise effective de poste** et de **l'importance de mettre en place un suivi des agents** pour pouvoir agir rapidement.

Il est donc important que les informations circulent entre les gestionnaires des ressources humaines et le référent handicap afin que ce dernier puisse être alerté sur la date de retour d'un agent en arrêt longue durée et préparer sa reprise. Il pourra ainsi :

- Contacter l'agent **au moins deux semaines avant son retour** pour lui faire part des conditions de son accueil et en particulier des rendez-vous. Il pourra notamment lui proposer un entretien de pré-reprise pour préparer son retour (effectué sur la base du volontariat de l'agent).
- Prévenir le responsable hiérarchique de l'agent de son retour pour organiser avec lui l'accueil de l'agent.
- Prendre contact le cas échéant avec le médecin de prévention, l'ergonome, le service social et commencer à préparer les conditions matérielles du retour lorsque la situation nécessite une adaptation de son poste de travail. Notamment, en cas de besoin, si l'agent le demande, il initie une **procédure de protocolisation de télétravail**.

Une reprise en temps partiel thérapeutique pourra également être envisagée. Elle permet à la personne de reprendre une activité professionnelle après une absence suite une maladie ou un accident. En accord avec le médecin traitant, ce retour à l'emploi doit permettre de concilier le maintien dans la vie active et la continuité des soins (rééducation à la suite d'un accident par exemple).

Pour trouver les meilleures solutions, **la reprise d'activité doit être préparée le plus en amont possible**. C'est pourquoi, il est préconisé que l'entretien de préparation du retour de l'agent et la visite auprès du service de médecine de prévention se déroule avant la date officielle de sa reprise (voir ci-dessous).

4 Proposer à l'agent un entretien de préparation de son retour

L'entretien de préparation du retour de l'agent, conduit par le service RH de proximité et/ou l'encadrant, permet d'identifier les difficultés potentielles auxquelles l'agent va être confronté à la reprise de son travail et les aménagements qui pourraient être envisagés.

Il peut être proposé à l'agent, alors que celui-ci est encore en arrêt, mais le courrier d'invitation doit clairement mentionner que c'est sur la base du volontariat.

Cet entretien va permettre de :

- Faire un bilan avec l'agent de la vie du service pendant son absence (réorganisation éventuelle, changement de personnel, etc.)
- Rediscuter du poste occupé (avec la fiche de poste actualisée), des tâches à accomplir.
- Discuter avec la personne de ce qu'elle souhaite par rapport à son intégration dans l'équipe et respecter son choix :
 - Est-ce qu'elle souhaite aborder elle-même directement avec l'équipe le sujet de ses restrictions ?
 - Est-ce qu'elle pense qu'il est pertinent de sensibiliser l'équipe au préalable (avec ou sans sa présence) ?
 - Est-ce qu'elle préfère ne pas parler de ses restrictions ?
- Discuter de la possibilité de mettre en place un tuteur pour faciliter sa prise de poste, ou juste de désigner une personne référente.



Consulter les fiches outils n°3 et n°4 : Trame d'entretien de retour (maintien sur le poste / changement de service ou de poste).

5 Adapter la fiche de poste et mettre en place les aménagements éventuels

Suite à la visite médicale de pré-reprise, le référent handicap, en lien avec le médecin de prévention, l'encadrant et éventuellement les ressources humaines doit adapter la fiche de poste afin qu'elle corresponde aux préconisations médicales. Il doit également mettre en place les éventuels aménagements préconisés (que ce soit des aménagements techniques, humains ou organisationnels).

Les échanges entre l'encadrant, les acteurs des ressources humaines, le référent handicap et l'agent (préalables à la prise de poste) permettent de réaliser lorsque c'est nécessaire une première adaptation de la fiche de poste.

Ce travail sur la fiche de poste est également important pour l'équilibre du collectif de travail. Si des tâches doivent être allégées et d'autres renforcées, si une réorganisation doit être envisagée alors il convient d'analyser les répercussions au niveau du collectif de travail pour pouvoir anticiper les mesures à prendre.



Le FIPHFP finance (sous certaines conditions) les aménagements nécessaires à l'intégration d'un agent en situation de handicap. Pour plus d'information, consultez le catalogue des interventions en cliquant [ici](#).

6 Sensibiliser l'équipe de travail

Si l'agent le souhaite, l'équipe de travail peut être sensibilisée au handicap de la personne. Cela permet d'éviter certains préjugés et de faciliter la compréhension de la situation et les échanges. Par ailleurs, mieux informés, les collègues peuvent être un soutien mais aussi permettre à d'autres de se faire reconnaître travailleur en situation de handicap



Afin de sécuriser cette phase d'intégration et sensibiliser le collectif, vous pouvez vous faire accompagner :

- Par le Cap Emploi, notamment lorsque vous avez eu recours au service pour le recrutement.
- En mobilisant une Prestation d'Appui Spécifique (experts externes en lien avec certains types de handicap : mental, cognitif, psychique, visuel, auditif, moteur).

Consultez l'annuaire des acteurs locaux disponible sur le site Internet du Handi-Pacte en cliquant [ici](#).

7 Mettre en place un binôme (tuteur ou personne référente)

Ce binôme, souvent membre de l'équipe, permettra à l'agent qui reprend son poste d'avoir une personne référente, de trouver un support en interne en complément de l'accompagnement des acteurs RH et du référent handicap.

Le rôle de ce binôme peut être envisagé à deux niveaux :

- Il peut être permettre, si l'agent le souhaite, de garder le lien avec le service et les équipes pendant l'arrêt. Il doit alors être identifié et proposé au moment où le formulaire de maintien de contact est remis à l'agent.
- Il permet de sécuriser le retour de l'agent dans l'équipe et notamment de pouvoir alerter des éventuelles difficultés rencontrées lorsqu'il reprend son poste.



Le FIPHFP peut financer des heures de tutorat, dans la limite d'un plafond horaire annuel (228 heures par an). Cette aide est temporaire puisqu'elle a vocation à aider un agent en situation de handicap dans sa prise (ou sa reprise) de poste, sauf dans le cas d'un contrat d'apprentissage où elle peut être mise en place le temps du contrat.

Pour plus d'information, consultez le catalogue des interventions en cliquant [ici](#).

8 Accueillir l'agent le jour de sa reprise

L'accueil de l'agent doit être adapté en fonction de ce qui aura pu être fait en amont de l'arrivée de la personne (entretien préalable ou non, visite médicale de pré reprise, etc.).

Si cela n'a pas été fait au préalable, il est important d'organiser, le jour-même du retour, un entretien avec le responsable hiérarchique de l'agent. Cet entretien permet de faire le point sur la vie de la structure et les éventuels changements survenus pendant son absence, de parler l'aménagement éventuel de son poste de travail et de son temps de travail, de la reprise des dossiers...

La présence de l'encadrant (et éventuellement du tuteur) est essentielle. Il est important de consacrer un temps à cet accueil.

Les éléments importants à prendre en compte lors de cet accueil sont les suivants :

- La présentation à l'équipe doit être effectuée selon les modalités qui auront été préalablement convenues avec la personne (lors de l'entretien préalable ou lors d'un entretien téléphonique).
- Si l'agent souhaite aborder la question de ses restrictions médicales, voire de sa situation de handicap, un temps d'échange peut être proposé.



Consulter les fiches outils n°3 et fiche outil n°4 : Trame d'entretien de retour (maintien sur le poste / changement de service ou de poste).

9 Réaliser un entretien de suivi du retour

Le suivi est essentiel pour sécuriser la reprise de poste sur le long terme. Il est donc important de proposer à l'agent un entretien de suivi, environ trois mois après son retour (le délai peut bien entendu être adapté), avec le responsable hiérarchique de l'agent.



Consulter la fiche outil n°5 : Trame d'entretien de suivi suite à une prise ou reprise de poste

Cet entretien a vocation à permettre de dresser le bilan des points forts et des difficultés rencontrées, notamment sur les conditions de réintégration dans le service, l'adaptation du poste et les formations effectuées ou à effectuer le cas échéant.

Cet entretien peut également permettre d'adapter définitivement la fiche de poste, suite à une réorganisation éventuelles des tâches liées au poste (allègement de certaines tâches que l'agent ne peut effectuer et développement d'autres).

10 Mettre en place des ateliers d'échange et de partage

Les participants à l'atelier ont imaginé la **création d'un espace de dialogue**. L'objectif étant de permettre à chacun de s'exprimer sur ces problématiques mais aussi d'échanger sur des bonnes pratiques.

Ces ateliers (co développement) fonctionneraient sur la base du volontariat 1 fois par trimestre et seraient mis en place dans les structures avec un animateur extérieur, de préférence psychologue du travail.

11 Mettre en place des outils de suivi et de liaison avec l'encadrant et évaluer la procédure

Les participants ont souligné l'importance pour le référent handicap d'avoir une meilleure visibilité du déroulement de l'intégration, de ce qui est mis en place sur le terrain et des éventuelles difficultés rencontrées. L'idée reste comme toujours d'anticiper au maximum les problématiques rencontrées pour éviter de laisser les difficultés s'installer et d'avoir à intervenir dans l'urgence.

Les outils qui peuvent être utilisés :

- **Une fiche navette**, envoyée par le référent handicap à l'encadrant chargé de mettre en place les aménagements de poste. Grâce à cette fiche, l'encadrant pourra faire part des aménagements réalisés, de ce qu'il reste à faire et des éventuelles difficultés rencontrées (au niveau de la personne comme au niveau de l'équipe).



Consulter la fiche outil n°6 : fiche de liaison entre l'encadrement et le Référent Handicap

- **Un questionnaire d'évaluation de la procédure** : l'objectif est d'évaluer la satisfaction de l'agent par rapport à la procédure de retour, afin d'y apporter d'éventuelles améliorations. Il est transmis pour réponse à la Direction des Ressources Humaines et au référent handicap, 6 mois après la reprise.



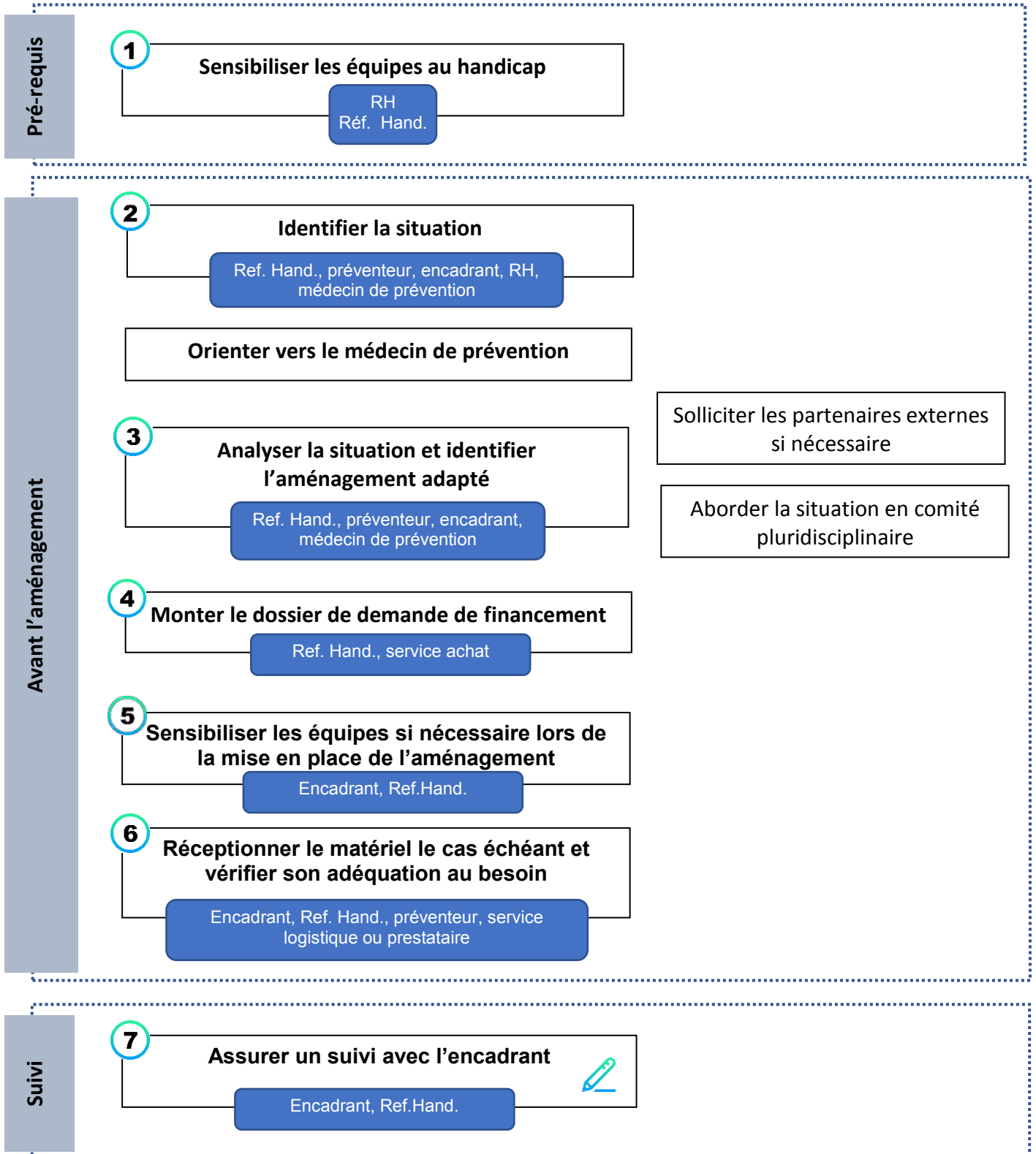
Consulter la fiche outil n° 7 : Questionnaire de satisfaction sur la procédure de retour.

Partie III

Aménager l'environnement de travail tout en maintenant la cohésion de l'équipe quand le handicap survient ou s'aggrave

Aménager l'environnement de travail lorsque le handicap survient ou s'aggrave

Procédure type



1 Mener régulièrement des actions de sensibilisation sur le handicap

La communication sur le handicap fait partie intégrante de la politique handicap. C'est un axe transversal essentiel pour pouvoir déployer efficacement les actions prévues en matière d'intégration et de maintien dans l'emploi.



Pour en savoir plus

- Consultez les fiches pratiques réalisées dans le cadre d'un atelier du Club Handi-Pacte : [cliquez ici](#)
- Consultez le guide de bonnes pratiques sur le maintien dans l'emploi (partie V : « communiquer c'est gagné ! ») : [cliquez ici](#)
- Consultez comment mobiliser l'exposition « Mon talent en plus : handicap et compétences » : [cliquez ici](#)



Le FIPHFP peut aider au financement des actions de communication / information / sensibilisation des collaborateurs ainsi qu'aux actions de formation des collaborateurs en charge de l'accompagnement d'un agent en situation de handicap. Pour plus d'information, consultez le catalogue des interventions en cliquant [ici](#).

2 Identifier la situation

Afin d'identifier les agents en difficulté à leur poste de travail (notamment quand le handicap survient ou s'aggrave), le référent handicap peut s'appuyer sur :

- L'agent lui-même.
- Le service de médecine de prévention, qui doit transmettre au référent handicap ou à la mission handicap les fiches de visite médicale.
- Les acteurs qui sont au contact de l'agent : notamment le chef de service, le service de prévention, le collectif de travail.
- Les alertes que peuvent faire les gestionnaires des ressources humaines par rapport à certains indicateurs (notamment le nombre d'arrêts maladie).

Il peut également être important de travailler en lien avec CHSCT afin de faciliter la remontée d'informations du terrain.

3 Analyser la situation et identifier l'aménagement le plus adapté

Dans la mesure du possible, et notamment lorsque la situation est complexe, une visite du poste doit être effectuée afin de pouvoir confronter le contenu de la fiche de poste au travail effectivement réalisé et adapter si besoin cette dernière. Cette visite peut être réalisée par le référent handicap, l'assistant de prévention le cas échéant, si possible avec le médecin de prévention. Les organisations qui disposent d'un ergonome peuvent également le mobiliser.

Il est important de réaliser un compte-rendu de la visite et de le transmettre aux acteurs concernés (notamment l'agent et l'encadrant).



Par ailleurs, pour rappel, lorsque la situation est complexe, l'employeur peut avoir recours :

- **En interne** : au comité pluridisciplinaire traitant des situations de maintien dans l'emploi lorsque cette instance existe. Ce comité réunit le plus souvent des acteurs pluridisciplinaires (médecin de prévention, référent handicap, assistante sociale, encadrant, etc.) et permet de croiser les regards et les expertises pour trouver la situation la plus adaptée.
- **En externe** : à des expertises spécifiques :
 - Le Cap Emploi (service maintien) qui pourra de son côté effectuer une visite de poste.
 - Le Centre de Gestion pour les collectivités affiliées.
 - Le dispositif EPAAST (Etude préalable à l'aménagement de la situation de travail) ou les Prestations d'Appui Spécifiques.

Vous pouvez trouver une présentation de ces acteurs et dispositifs dans l'annuaire des acteurs locaux disponible sur le site Internet du Handi-Pacte en cliquant [ici](#).

4 Organiser l'acquisition du matériel

Lorsque l'aménagement de l'environnement de travail nécessite un investissement financier (ce qui n'est pas toujours le cas, par exemple dans le cas d'un aménagement d'horaires ou d'une réorganisation des tâches), le référent handicap va avoir en charge le montage du dossier de demande de financement : effectuer une demande d'aide au FIPHFP via la plateforme des aides ou dans le cadre de la convention FIPHFP, mobilisation de fonds propres éventuellement.

Pour l'achat de matériel, des devis ou une procédure d'appel d'offre devront être réalisés et dans ce cadre, un travail concerté avec le service achat est essentiel.

Enfin, pour certains équipements, un test du matériel lorsque c'est possible avant l'achat (sur une période d'1 mois par exemple) va permettre de s'assurer de son adéquation par rapport à la situation de handicap et de sécuriser l'investissement.

5 Sensibiliser les équipes par rapport à l'aménagement de la situation de travail

Le retour du collaborateur se prépare aussi dans l'entreprise : en s'assurant notamment d'un accueil favorable et d'une prise en compte d'éventuelles nécessités médicales, ou en mettant en place une organisation plus adaptée. Lorsque la situation de handicap de l'agent concerné n'est pas connue, les aménagements de l'environnement de travail (aménagement des horaires, télétravail, modification des tâches, achat d'un fauteuil ergonomique...) peuvent être mal compris et perçus par l'équipe comme du « favoritisme ».

Il est donc important d'aborder avec l'agent concerné la question de la sensibilisation du collectif :

- Est-il d'accord pour que l'on aborde sa situation avec le collectif de travail ?
- Si oui comment souhaite-t-il en parler ?
- Cela peut être fait de manière simple, en abordant le sujet à l'occasion d'une réunion d'équipe

6 Réceptionner le matériel (le cas échéant) et évaluer son adéquation par rapport au besoin

A la réception du matériel, il est important d'en informer le médecin de prévention pour qu'il puisse éventuellement vérifier son adéquation par rapport aux préconisations posées.

Un échange avec l'agent et l'encadrant permet par ailleurs de détecter suffisamment tôt les éventuelles problématiques rencontrées.

7 Suivre la réalisation de l'aménagement, détecter les éventuelles difficultés

La mise en place de l'aménagement va se faire le plus souvent par l'encadrant de l'agent concerné (chef de service, responsable d'équipe...), en lien avec le référent handicap.

Il est important que le référent handicap puisse être informé des éventuelles difficultés dans la mise en place de l'aménagement afin de ne pas laisser la situation s'aggraver le cas échéant. C'est pour cela qu'un suivi doit être effectué avec l'encadrant et l'agent concerné.



Consultez la fiche outil n°7 : fiche de liaison entre l'encadrant et le référent handicap relative à un aménagement de poste.

Annexe

Formulaires types et fiches outils

Plusieurs fiches et documents ont été partagés par les participants. Ils permettent d'outiller les procédures posées et d'être dans une amélioration continue des dispositifs de retour des agents suite à une longue absence.

Il est ressorti des échanges qu'un outil idéal n'existait pas. Il convient donc d'adapter les modèles proposés ci-après au fonctionnement de chaque structure et aux procédures existantes.

Fiche outil n°1 : Aborder le handicap dans le livret d'accueil de la structure.

Fiche outil n°2 : Document de proposition de maintien de contact pendant l'arrêt maladie.

Fiche outil n°3 : Trame d'entretien préalable au retour d'un agent suite à un arrêt supérieur à 3 mois en cas de **changement de poste.**

Fiche outil n°4 : Trame d'entretien préalable au retour d'un agent suite à un arrêt supérieur à 3 mois en cas de **maintien sur le même poste.**

Fiche outil n°5 : Trame d'entretien de suivi suite à une prise ou une reprise de poste.

Fiche outil n°6 : Fiche de liaison entre l'encadrant et le référent handicap suite à un aménagement de poste.

Fiche outil n°7 : Questionnaire de satisfaction de l'agent : concernant la préparation de son retour suite à une longue absence pour raison de santé d'une durée supérieure à trois mois.

Fiche outil n° 1

Aborder le handicap dans le livret d'accueil de la structure

Des éléments de rédaction ont été proposés dans le cadre du groupe de travail. A chacun bien entendu de les compléter et de les adapter en fonction de son contexte, de ses besoins, etc.

- **La loi de 2005, l'obligation d'emploi et la politique handicap de l'établissement**

La loi du 11 février 2005 est le principal texte sur les droits des personnes en situation de handicap. Elle instaure notamment un droit à la compensation du handicap, qui s'applique également dans la sphère professionnelle.

Par ailleurs, tout employeur public est assujéti à une obligation légale d'emploi de 6% de travailleurs handicapés. Une contribution financière doit être versée au FIPHFP (Fond pour l'Insertion des personnes Handicapées dans la Fonction Publique) en cas de non respect de cette obligation.

L'établissement xxx s'engage en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Ajouter des éléments personnalisés sur l'existence d'une convention/plan d'action qui formalise la politique de l'établissement.

- **Des informations sur le handicap (définitions, chiffres clés et idées fortes)**

Qu'est-ce que le handicap ?

Différentes définitions peuvent être proposées dans le livret d'accueil (les participants ayant une préférence pour la seconde) :

Selon la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances :

Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

Ou :

La loi de 2005 définit le handicap comme une altération durable ou définitive de la santé mentale, physique, psychologique, cognitive ou sensorielle. Cette altération peut avoir des répercussions sur la vie quotidienne, dans la sphère professionnelle et/ou sur l'intégration dans la société, qu'elle limite de façon plus ou moins importante.

Quelques idées et chiffres clés peuvent être ajoutés, par exemple :

Aujourd'hui on parle plutôt de **situation de handicap**, puisque c'est bien l'environnement, s'il n'est pas adapté à la déficience de la personne, qui crée la situation de handicap.

Il existe différentes **typologies de handicap** : moteur, sensoriel (visuel et auditif), mental, psychique, cognitif, ainsi que les maladies invalidantes (diabète, épilepsie, asthme, cancer, etc.).

Le handicap nous concerne tous !

Dans **85 %** des cas le handicap est **acquis au cours de la vie** : accidents, maladies professionnelles ou non.

Dans **80%** des cas, le handicap est **invisible** : c'est particulièrement le cas pour les maladies invalidantes, pour le handicap cognitif, psychique ou mental ou encore pour certains troubles sensoriels. Seulement **3%** des personnes en situation de handicap sont en fauteuil roulant !

- **Qu'est-ce que la reconnaissance de qualité de travailleur handicapé ?**

La RQTH est la démarche officielle qui permet à toute personne en situation de handicap de bénéficier d'une reconnaissance administrative de sa situation et d'accéder ainsi à dispositifs spécifiques ou des aménagements dans le monde du travail.

Demander la RQTH est une démarche personnelle qui doit être effectuée à la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). Il n'y a pas d'obligation de la communiquer à son employeur mais cela facilite cependant la mise en place des solutions de compensation (**mettre les aménagements les plus utilisés exemple** : aménagement du poste de travail avec l'achat de matériel spécifique, aide au transport, etc.) puisque l'employeur pourra alors bénéficier d'aides financières pour cela.

- **Des informations sur l'accessibilité de l'environnement de travail :**

Dans cette partie il est intéressant présenter rapidement les équipements existants en termes d'accessibilité, notamment :

- Les places de parking réservées
- Les cheminements accessibles (avec rampes d'accès, ascenseurs...)

- Les éventuels dispositifs existants pour les déficiences sensorielles (boucles magnétiques, etc.)

- **Les acteurs qui peuvent accompagner :**

Vous rencontrez des difficultés à votre poste de travail pour des raisons de santé ? Vous êtes reconnu travailleur handicapé ? Vous pouvez prendre contact avec les services suivants :

Mettre les coordonnées et préciser le rôle des différents services :

- service de médecine de prévention
- référent handicap
- assistante sociale.
- Etc.

Fiche outil n°2

Document de maintien de contact en cas d'arrêt de plus de 3 mois

Cette fiche peut être envoyée par le service des ressources humaines à tout agent en arrêt de travail de plus de trois mois, afin de savoir s'il souhaite maintenir le contact pendant son arrêt et sous quelles modalités.

Vous êtes en arrêt de travail pour 3 mois ou plus. Ce document permet, **si vous le souhaitez (vous n'y êtes pas obligé)**, qu'en tant qu'employeur, nous puissions rester en contact avec vous pendant cette période, afin de préparer au mieux votre retour.

Nom :

Prénom :

Grade :

Service et poste occupé :

- Souhaitez-vous être contacté pour préparer votre retour dans la structure ?
 - oui non

- Si oui, précisez le point de contact que vous privilégiez (cochez la ou les rubriques de votre choix) :
 - Le service des ressources humaines de proximité
 - Le supérieur hiérarchique
 - L'assistante sociale
 - Le référent handicap/conseiller de prévention

- Comment souhaitez-vous être contacté ? (cochez la ou les cases correspondantes et complétez vos coordonnées en face de la ou les cases cochées).
 - Par téléphone. Numéro :
 - Par e-mail. Adresse mail :
 - Par courrier. Adresse :

- Souhaitez-vous porter à notre connaissance d'autres informations pour faciliter le maintien de contact durant votre arrêt maladie ?

Fiche outil n°3

Trame d'entretien de retour (en cas de maintien sur le poste)

Trame d'entretien de retour (en cas de maintien sur le poste)

Cet entretien peut être effectué avant la reprise du poste (avec accord de l'agent) ou juste après (**dans la semaine qui suit le retour**). Les conclusions de cet entretien sont transmissibles à la Direction des Ressources Humaines et au référent handicap.

NOM :

PRENOM :

FONCTION :

GRADE :

Entretien réalisé par :

Date :

1. La visite de retour auprès du médecin de prévention est-elle programmée et à quelle date ?
2. Bilan de la vie du service pendant l'absence de la personne : modification de l'organisation, mouvement du personnel, nouveaux outils, etc.
3. Conditions de la reprise d'activité – Comment s'organise-t-on ? Adaptation de poste si nécessaire, aménagement du temps de travail, adaptation du rythme de travail (possibilité de temps partiel), sensibilisation éventuelle de l'équipe, nomination d'un tuteur, bilans des congés non pris...
4. Organisation de la reprise des dossiers : entretien avec les personnes concernées, bilan de la tenue du poste, événements marquants (nouvelles normes/lois, nouveaux interlocuteurs, état d'avancement des dossiers), etc.
5. Appui éventuel de professionnels médicaux et sociaux tels qu'un médecin de prévention, d'une assistante sociale, d'un conseiller ou assistant de prévention...
6. Identification de formations éventuelles nécessaires à l'adaptation au poste et à son évolution en interne et en externe
7. Comment la personne se sent-elle dans sa reprise de poste ?
8. Des vigilances ou des dispositions à prendre en cas d'urgence sont-elles à connaître ?

Fiche outil n°4

Trame d'entretien de retour (en cas de changement de service ou de poste)

Entretien de retour (en cas de changement de service ou de poste)

Cet entretien peut être effectué avant la reprise du poste (avec accord de l'agent) ou juste après (**dans la semaine qui suit le retour**). Les conclusions de cet entretien sont transmissibles à la Direction des Ressources Humaines et au référent handicap.

NOM :

PRENOM :

FONCTION :

GRADE :

Entretien réalisé par :

Date :

1. La visite de retour auprès du médecin de prévention est-elle programmée et à quelle date ?
2. Présentation du nouveau service et du poste.
3. Conditions de la reprise d'activité – Comment s'organise-t-on ? Adaptation de poste si nécessaire, aménagement du temps de travail, adaptation du rythme de travail (possibilité de temps partiel), nomination d'un tuteur, bilans des congés non pris...
4. La fiche de poste est-elle adaptée ?
5. Identification de formations éventuelles nécessaires à la prise du nouveau poste et/ou à l'adaptation au poste de travail.
6. Appui éventuel de professionnels médicaux et sociaux tels qu'un médecin de prévention, d'une assistante sociale, d'un conseiller ou assistant de prévention...
7. Comment la personne se sent-elle dans sa reprise de poste ?
8. Souhaite-t-elle que son équipe de travail soit sensibilisée ?
9. Des vigilances ou des dispositions à prendre en cas d'urgence sont-elles à connaître ?

Fiche outil n°5

Trame d'entretien de suivi suite à une prise ou reprise de poste

Entretien suite à la prise ou la reprise du poste de travail

Ce bilan est effectué **maximum à 3 mois (ou avant si l'agent le demande)** de la prise ou reprise de poste. Les conclusions de cet entretien sont transmissibles à la Direction des Ressources Humaines et au référent handicap.

NOM :

PRENOM :

FONCTION :

GRADE :

Entretien réalisé par :

Date :

1. Point sur la prise du poste ou la reprise d'activité : conditions de l'intégration ou de la réintégration dans le service, répartition des tâches, charge de travail. Points forts et éventuelles difficultés rencontrées
2. Bilan la mise en place d'adaptation ou d'aménagement de l'environnement de travail et actions complémentaires à mettre en place
3. Bilan des formations éventuelles

Fiche outil n°6

Fiche de liaison entre l'encadrant et le référent handicap sur l'aménagement d'un poste de travail

Cette note est transmise par le référent handicap ou la mission handicap à tout encadrant qui a dans son équipe un agent pour lequel le médecin de prévention a émis des préconisations. Elle permet de faire le lien avec l'encadrant afin d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées sur le terrain.

Note à l'attention de :

Monsieur/Madame

Chef de service de la Direction :

Fiche de liaison Aménagement d'un poste de travail

Dans de cadre de la surveillance médicale des agents de ... (nom de l'employeur), le service de Médecine de Prévention a examiné :

Nom et prénom :

Grade :

Poste occupé :

Date de la consultation :

A la suite de cette consultation, un aménagement de poste avec les recommandations suivantes est préconisé par le Médecin de prévention :

Préconisations :

Conformément à la réglementation en vigueur, il vous est demandé de bien vouloir mettre en place ces préconisations.

Je vous remercie donc de bien vouloir nous informer des dispositions prises afin de respecter les recommandations du médecin de prévention, ou le cas échéant, des difficultés rencontrées dans les modalités d'application.

L'aménagement de poste lié aux préconisations a-t-il pu être mis en place ?

Oui Non Partiellement

Dispositions prises :

Dispositions restant à prendre :

Difficultés éventuelles rencontrées :

L'aménagement de poste a-t-il engendré une modification des tâches confiées à l'agent ?

Oui Non Partiellement

Si oui, précisez :

L'aménagement de poste a-t-il nécessité une redéfinition des missions au sein de votre service ?

Oui Non Partiellement

Si oui, précisez :

La mission handicap ([mettre les coordonnées tel/mail](#)) et le service de médecine de prévention ([mettre les coordonnées tel/mail](#)) sont à votre disposition pour vous aider dans la mise en œuvre de cet aménagement.

Comptant sur votre collaboration,

Fiche outil n°7

Questionnaire de satisfaction de l'agent par rapport à la procédure de retour

Questionnaire de satisfaction (à réaliser par le chef de service avec l'agent)

Ce questionnaire a pour objectif d'évaluer la satisfaction de l'agent par rapport à la procédure de retour afin d'y apporter d'éventuelles améliorations. Il est transmis pour réponse à **6 mois de la reprise** à la Direction des Ressources Humaines et au référent handicap.

NOM :

FONCTION :

Entretien réalisé par :

Date :

PRENOM :

GRADE :

1. Avez-vous obtenu suffisamment d'informations, d'une part sur votre situation administrative, et d'autre part, sur les conditions de préparation de votre retour ?

Oui Non

Commentaires :

2. Modalité de contacts

➤ Vous a-t-on proposé de remplir le document définissant les modalités de contact

Oui Non

➤ Si oui, aviez-vous accepté le maintien de contact pendant votre absence ?

Oui Non

➤ Ce contact vous a-t-il été utile pour la préparation de votre retour ?

Oui Non

Commentaires :

3. Suivi du retour

- Avez-vous bénéficié d'un entretien de suivi de retour dans les trois mois qui ont suivi votre reprise ?

Oui Non

- Cet entretien vous a-t-il permis d'exprimer une demande complémentaire le cas échéant pour favoriser votre pleine intégration ?

Oui Non

4. Axes d'amélioration du dispositif

- Avez-vous des observations à exprimer pour l'amélioration du dispositif ?

.....

- Autres commentaires :

.....

.....

5. Souhaitez-vous un entretien personnalisé avec la Direction des Ressources Humaines et le référent handicap ?

Oui Non