JUIN 2019

La réforme de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

guide pratique

Supplément d'*Entreprise & Carrières* n° 1436 du 11 juin 2019 et *Liaisons Sociales magazine* n° 203 du 5 juin 2019

agefiph ouvrir l'emploi aux personnes handicapées

Liaisons sociales magazine

EMPLOI & HANDICAP ENGAGEZ-VOUS !

Partagez vos bonnes pratiques et vous serez peut-être récompensé le 14 novembre prochain.

www.activateurdeprogres.fr • #activateurdeprogrès

agefiph

ouvrir l'emploi
aux personnes handicapées

Avant-propos

Comprendre & anticiper la réforme de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

LA LOI DU 5 SEPTEMBRE 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel réforme en profondeur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH).

Si elle ne remet pas en cause le principe d'un taux d'emploi obligatoire, elle prévoit de nombreuses évolutions :

- ✔ les modalités de réponse à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ;
- ✔ la déclaration d'obligation d'emploi (DOETH) ;
- ✔ le calcul de la contribution annuelle.

Ces changements interviendront le 1er janvier 2020, des modalités transitoires sont prévues jusqu'au 31 décembre 2024.

L'enjeu immédiat, pour les entreprises, est de se préparer à cette réforme et d'en anticiper les effets dès aujourd'hui.

Principal interlocuteur des employeurs privés sur l'emploi des personnes handicapées, l'Agefiph les aide avec la publication de ce guide, réalisé avec *Liaisons sociales magazine*.

Au sommaire

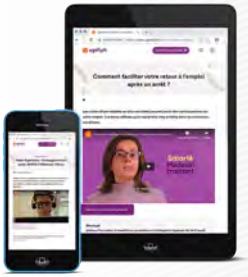
Décryptage

L'interview croisée de Muriel Pénicaud, Sophie Cluzel et Malika Bouchehioua

Un pas décisif vers l'entreprise inclusive P. 5 À 10

L'OETH en pratique

Éclairage sur les principales évolutions portées par la réforme P. 11 À 21



Être accompagné

- L'Agefiph au plus près des entreprises P. 24 À 25
- L'Agefiph en un clic P. 26 À 27

Reportage

Webhelp : l'emploi direct au bout du fil P. 29 À 34

DR

Ressources

Quelques liens, pour aller plus loin… P. 35

L'interview croisée

Un pas décisif vers l'entreprise inclusive

Les deux ministres en charge de la réforme de l'OETH et la présidente de l'Agefiph livrent leur regard respectif sur les évolutions à venir pour les entreprises.

Sur quels constats s'appuie la réforme en cours de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ?

Sophie Cluzel : Trente ans après la loi de 1987, malgré de nets progrès, l'objectif des 6 % de travailleurs en situation de handicap n'est pas atteint. Les personnes handicapées continuent de rencontrer de fortes difficultés pour accéder à l'emploi et s'y maintenir. Le taux d'emploi direct dans le secteur privé est de 3,5 % seulement et il ne progresse que de 0,1 % par an. Une personne handicapée a aujourd'hui trois fois moins de chances que la moyenne d'être en emploi et elle est deux fois plus exposée au chômage, avec, de surcroît, des périodes d'inactivité plus longues. Pour toutes ces raisons, il était devenu nécessaire de rénover l'obligation d'emploi. L'objectif est de donner un vrai coup d'accélérateur à l'inclusion des travailleurs handicapés en leur ouvrant davantage les portes de l'entreprise et en valorisant leurs compétences.

Muriel Pénicaud,
ministre du Travail

Malika Bouchehioua,
présidente de l'Agefiph

Sophie Cluzel,
secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées

« L'objectif est de donner un véritable coup d'accélérateur à l'inclusion des travailleurs handicapés dans l'entreprise. »

Sophie Cluzel

Quels leviers vont être activés pour favoriser l'emploi des travailleurs handicapés ?

Muriel Pénicaud : L'emploi des personnes handicapées est l'affaire de tous. L'État, le service public de l'emploi, les acteurs spécialisés tels que l'Agefiph seront évidemment mobilisés pour accompagner cette réforme. De leur côté, les employeurs ont un rôle central à jouer sur un sujet qu'ils doivent considérer comme une responsabilité, mais aussi comme un véritable marqueur de performance économique et sociale. La réforme vise d'abord à encourager et à valoriser l'emploi sous toutes ses formes. Tous les types d'emplois seront désormais pris en compte : les CDI, les CDD, mais aussi les stages, rémunérés ou pas, les périodes d'immersion, l'intérim, l'alternance… En un mot, tout ce qui contribue à créer des passerelles vers l'entreprise. La réforme prévoit également de redynamiser les accords agréés pour leur redonner du sens et en faire de réels outils d'amorçage à une politique RH favorable à l'emploi des travailleurs handicapés. Enfin, la DOETH ne sera plus effectuée au niveau des établissements mais à l'échelle de l'entreprise, c'est-à-dire à partir du lieu où se décident les politiques d'emploi. Ce changement de périmètre permettra également de faire rentrer un nombre plus important d'établissements dans l'effort en direction de l'emploi des personnes handicapées. Toutes les entreprises, même celles de moins de 20 salariés, déclareront leur effort en faveur de l'emploi des personnes handicapées. C'est à la fois une manière de les responsabiliser et de mieux connaître leurs actions pour mieux les accompagner et les soutenir.

Benoit Granier/Matignon

Que répondez-vous aux entreprises qui vous font part de leurs difficultés à trouver des candidats handicapés sur le marché ?

Muriel Pénicaud : Ces difficultés sont bien réelles

et nous les entendons. Il y a notamment un gros enjeu autour de la formation et de la qualification. En réalité, nul n'est inemployable, sous réserve d'être aidé. C'est la raison pour laquelle la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel s'attache à déverrouiller l'accès à la formation pour les publics les plus vulnérables.
C'est notamment le cas de l'apprentissage. Il faut rappeler que 70 % des apprentis trouvent un emploi dans les sept mois qui suivent la fin de leur contrat. Autre exemple : le Plan d'investissement dans les compétences prendra en charge, sur cinq ans, un million de formations des demandeurs d'emploi pas ou peu qualifiés. L'autre enjeu est de simplifier l'accompagnement des employeurs. La transformation de Cap emploi en guichet unique sur l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, la coordination renforcée, à l'horizon 2020, avec Pôle emploi dont l'offre de services est en cours de rénovation… Toutes ces évolutions vont dans ce sens.

Malika Bouchehioua : Même si, dans certains secteurs d'activité, le recrutement s'avère difficile du fait du niveau des profils recherchés, les entreprises ont des marges de manœuvre pour faire progresser leur taux d'emploi. Il est possible d'agir à tous les niveaux : en diversifiant les méthodes de sourcing, en interrogeant l'organisation du travail, en utilisant toutes les possibilités offertes par la formation et l'alternance, en imaginant de nouvelles formes d'intégration dans l'entreprise. Les innovations technologiques élargissent aussi considérablement le champ des possibles. L'Agefiph se situe au croisement de ces différents sujets. En travaillant aussi bien avec les branches professionnelles qu'avec les acteurs de l'emploi et de la formation, les collectivités ou les associations, elle a développé une expertise qu'elle met au service des entreprises sous forme de conseil et d'accompagnement personnalisé pour les aider à enclencher des actions. Mais elle intervient aussi plus largement à l'échelle des territoires, avec tous les acteurs, sur des expérimentations ou sur des projets interentreprises visant à faire du handicap un sujet majeur dans les politiques d'emploi et de formation. Autant dire que les entreprises ne seront pas seules pour intégrer les évolutions de l'obligation d'emploi et trouver des solutions pour développer l'emploi direct.

Autre point important de la réforme : la simplification. En quoi consistera-t-elle ?

Sophie Cluzel : Le dispositif actuel d'obligation d'emploi est complexe et lourd à gérer, aussi bien pour les employeurs que pour l'Agefiph. Aujourd'hui, la DOETH comprend cinq formulaires différents et une centaine de rubriques à renseigner, l'ensemble

REPÈRES

Le taux de chômage des personnes handicapées : 19 % (8,8 % pour l'ensemble de la population).

Ancienneté moyenne au chômage : 832 jours (630 jours pour l'ensemble des demandeurs d'emploi).

50 % des demandeurs d'emploi handicapés ont 50 ans et plus (26 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi).

Source : Chiffres clés, Agefiph – mars 2019

« Pour l'Agefiph, c'est l'opportunité d'être perçue pour ce qu'elle est : un expert de la thématique emploi handicap, un acteur de proximité et un vrai partenaire pour les entreprises. »

Malika Bouchehioua

des calculs devant être effectués « manuellement » par l'entreprise ! Demain, les démarches seront calées sur celles des déclarations de cotisations sociales puisque tout se fera via la déclaration sociale nominative, avec un mode de calcul simplifié et automatisé grâce à un simulateur. Dès 2021, les Urssaf ou les caisses de la Mutualité sociale agricole deviendront ainsi les interlocuteurs uniques pour la déclaration, le recouvrement et le calcul de la contribution due.

Que va changer ce transfert de compétences pour l'Agefiph ?

Malika Bouchehiouha : Pour beaucoup d'entreprises, l'image de l'Agefiph est associée et souvent réduite au paiement de la contribution. La collecte étant transférée aux organismes de Sécurité sociale, c'est pour l'Agefiph l'opportunité d'être perçue pour ce qu'elle est en réalité : un expert de la thématique emploi handicap, un acteur de proximité, très présent sur les territoires, et un vrai partenaire pour les entreprises. Nous allons bien évidemment les accompagner dans la transition qui s'annonce, en lien étroit avec les organismes de Sécurité sociale qui prendront le relais en 2021. Dès l'été 2019, nous mettrons par exemple à leur disposition, sur le site agefiph.fr, un simulateur qui leur permettra d'évaluer très simplement et très rapidement l'impact des nouvelles modalités de calcul de la contribution. Le droit à l'erreur pourra être invoqué pour éventuellement rectifier la déclaration. L'Agefiph restera par ailleurs l'interlocuteur des entreprises pour toutes les questions relatives à la déclaration 2020 au titre de l'année 2019.

La priorité accordée à l'emploi direct ne risque-t-elle pas de remettre en cause les partenariats avec le secteur adapté et protégé ou le recours aux travailleurs indépendants handicapés ?

Sophie Cluzel : La loi n'entend pas supprimer l'incitation au recours à la sous-traitance. Elle change seulement les modalités de valorisation de ces achats. Les contrats de sous-traitance seront toujours pris en compte sous forme de déduction à la contribution des entreprises. Ces nouvelles modalités de valorisation ne seront défavorables ni au secteur adapté et protégé, ni aux travailleurs handicapés indépendants, ni aux entreprises clientes. Lors de la négociation avec les partenaires sociaux et les représentants des associations, nous nous sommes engagés sur un principe de neutralité. Cela signifie que les nouvelles modalités seront aussi incitatives que les mécanismes actuels. Il n'est pas question d'opposer emploi direct et emploi indirect. Le Gouvernement souhaite davantage de fluidité et de complémentarité entre les entreprises ordinaires,

les entreprises adaptées et les Esat. C'est tout le sens des dispositifs comme les CDD Tremplin, en cours d'expérimentation, ou encore l'Emploi accompagné qui va connaître un important changement d'échelle en passant de 1 200 personnes accompagnées à 50 000 personnes et notamment des demandeurs d'emploi, à l'horizon 2021.

Malika Bouchehiouha : L'Agefiph a participé au déploiement de l'emploi accompagné dès 2017. Cette approche réellement novatrice s'inscrit pleinement dans la logique de sécurisation des parcours professionnels des personnes handicapées, qui est l'un des axes forts de la stratégie que nous déployons. Nous sommes également positionnés au côté de l'UNEA, de l'APF France Handicap et de l'Unapei pour répondre à l'engagement national de créer 40 000 emplois supplémentaires en entreprises adaptées d'ici 2022. L'Agefiph met son offre de services, sa capacité à mobiliser les entreprises et son expertise au service de la réussite de cette ambition.

La fin des accords agréés suscite également beaucoup d'interrogations. Pourquoi avoir décidé de les supprimer ?

Muriel Pénicaud : Les accords agréés continueront d'exister au-delà de 2020, mais ne pourront être renouvelés qu'une fois, pour une durée globale de six années au maximum. Le Gouvernement souhaite faire de ces accords un véritable levier pour amorcer une politique d'emploi de travailleurs handicapés. Une fois lancée la dynamique, les partenaires sociaux pourront ensuite inscrire le thème du handicap dans le cadre d'autres volets de la négociation collective, comme la qualité de vie au travail. Aujourd'hui, le nombre d'accords agréés n'augmente pas : les deux tiers sont en réalité renouvelés, parfois depuis 15-20 ans. D'autant que le budget alloué

« Des mesures transitoires ont été prévues pour accompagner et atténuer l'impact de la réforme sur les entreprises. »

Muriel Pénicaud

Benanteur Dahmane

REPÈRES

Sur 102 100 entreprises assujetties à l'obligation d'emploi :

- 34 % recourent uniquement à l'emploi direct de travailleurs handicapés ;
- 17 % répondent à l'obligation d'emploi par l'emploi direct et le recours à la sous-traitance auprès du secteur protégé et adapté ;
- 80 % emploient au moins une personne handicapée ;
- 12 % ont signé un accord agréé.

Source : Chiffres clés, Agefiph – mars 2019

à un accord diminue à mesure que le taux d'emploi de l'entreprise augmente.

Malika Bouchehioua : L'accord agréé n'est qu'une modalité parmi d'autres de réponse à l'obligation d'emploi. Il concerne 11 % des entreprises, souvent les plus grandes. Elles ont encore quelques années devant elles pour anticiper la sortie d'accord. L'Agefiph a d'ores et déjà commencé à dialoguer avec ces entreprises pour identifier leurs besoins. Nous avons devant nous un champ ouvert pour imaginer avec elles de nouvelles modalités d'accompagnement et des partenariats, car notre offre de services est en constante adaptation. Par ailleurs, les entreprises souhaitant construire une politique d'emploi et structurer une démarche autour du handicap ont toujours la possibilité de conventionner avec l'Agefiph, qui leur apportera tout le soutien et l'expertise nécessaires.

Comment la transition sera-t-elle accompagnée ?

Muriel Pénicaud : Le Gouvernement est conscient de l'impact de cette réforme sur les entreprises. Pour en atténuer les effets, des mesures transitoires ont été prévues. Concernant les accords agréés les entreprises et les branches dont l'accord est en vigueur au 1er janvier 2020 pourront le renouveler une fois, pour une durée maximale de trois ans. Quant au calcul de la contribution, les entreprises bénéficieront d'un dispositif transitoire jusqu'en 2024, qui leur laissera le temps de faire évoluer leur politique handicap et de se conformer à la nouvelle obligation d'emploi. En second lieu, l'ensemble des acteurs intervenant dans cette réforme, l'État, les Urssaf, les caisses de la MSA, ou l'Agefiph, apporteront aux entreprises des conseils, l'information et la sécurisation juridique nécessaire pour l'évaluation de leur contribution.

SLeBerre

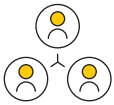
L'OETH en pratique

Ce qu'il faut SAVOIR

pages 12-13

Ce qui change au 1er janvier 2020

Modalités de respect de l'obligation d'emploi, déclaration, modes de calcul de la contribution…



pages 14-15

Une période charnière pour les employeurs

À partir du 1er janvier 2020, les nouvelles dispositions de la loi s'appliqueront de façon différente selon la taille et la situation des entreprises.

pages 16-17

Quelles suites pour les accords agréés ?

Les accords agréés deviennent un levier pour amorcer une politique d'emploi.

pages 18-19

La DOETH, étape par étape

Entre 2020 et 2021, la gestion de la DOETH passera progressivement de l'Agefiph aux organismes de Sécurité sociale.

pages 20-21

La nouvelle obligation d'emploi en chiffres

La réforme de l'OETH induit de nouveaux modes de calcul du taux d'emploi et du montant de la contribution.

page 22

« Notre priorité sera d'accompagner les entreprises »

Trois questions à Yann-Gaël Amghar, directeur général de l'Acoss, Caisse nationale du réseau des Urssaf.

Ce qui change au 1er janvier 2020

Modalités de respect de l'obligation d'emploi, déclaration, modes de calcul de la contribution… La loi met en place des procédures plus simples et entend inciter les entreprises à développer l'emploi des personnes handicapées.

✔ Incitation à l'emploi direct…

Le taux d'emploi à respecter ne prendra désormais en compte **que la part des travailleurs handicapés effectivement présents dans l'entreprise** (intérimaires et personnes mises à disposition compris). Celle-ci sera calculée en effectif moyen annuel. **VOIR DÉTAIL P. 20**

… et à la sous-traitance auprès des secteurs adapté et protégé

Les contrats passés avec les Esat, les entreprises adaptées ou les travailleurs indépendants handicapés permettront toujours de **réduire le montant de la contribution.**
VOIR DÉTAIL P. 21

✔ Le taux d'obligation d'emploi révisable tous les 5 ans

Le taux d'emploi de 6 % est maintenu. Il pourra être révisé tous les 5 ans pour tenir compte de la part des travailleurs handicapés sur le marché du travail.

✔ Une durée limitée pour les accords agréés

Les accords agréés seront **limités à trois ans**, renouvelables une fois.
VOIR DÉTAIL P. 16-17

✔ La DOETH* se transforme

Tous les employeurs déclareront leur situation

Toutes les entreprises, y compris celles de moins de 20 salariés, déclareront la présence de travailleurs handicapés dans leur effectif. Ces données permettront de mieux connaître la réalité de l'emploi des personnes handicapées et de proposer aux employeurs une offre de services plus adaptée.

La DOETH intègre la DSN

La déclaration sociale nominative (DSN) va se substituer à la déclaration papier ou à la télédéclaration à l'Agefiph. Les informations sur les salariés handicapés seront transmises chaque mois aux organismes de Sécurité sociale (Urssaf ou MSA) grâce aux données de la paie. En complément, une déclaration annuelle, toujours par le biais de la DSN, permettra de renseigner, en début d'année suivante, sur les travailleurs handicapés intérimaires employés et les personnes mises à disposition par un groupement d'employeurs, la contribution due et les déductions.
VOIR DÉTAIL P. 21

Un assujettissement au niveau de l'entreprise

Au regard de l'obligation d'emploi, la notion d'établissement disparaît. Seule l'entreprise sera prise en compte. Pour les entreprises constituées d'établissements de moins de 20 salariés, il est important d'anticiper cette évolution. **VOIR DÉTAIL P. 14-15**

La contribution versée aux organismes de Sécurité sociale

Le recouvrement de la contribution annuelle sera assuré par les Urssaf et les caisses de la MSA qui reverseront le montant de la collecte à l'Agefiph.

✔ La reconnaissance du handicap simplifiée

La RQTH attribuée à vie

Cette mesure s'appliquera aux personnes dont le handicap est jugé « irréversible ».

Une RQTH délivrée automatiquement

Il est désormais clairement indiqué que la carte mobilité inclusion (CMI) portant la mention « invalidité » et l'allocation adulte handicapé (AAH) ouvrent droit au statut de travailleur handicapé, sans la moindre démarche supplémentaire.

Un délai pour éviter les ruptures de droits

Lors du renouvellement, les effets de la précédente RQTH seront prorogés de quatre mois sous réserve que la demande ait été faite avant échéance.

* DOETH : déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés.

2019-2020 : une période charnière pour les employeurs

À partir du 1er janvier 2020, les nouvelles dispositions de la loi s'appliqueront de façon différente selon la taille et la situation des entreprises.

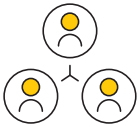
Moins de 20 salariés

Première déclaration des travailleurs handicapés employés

À compter de 2020, toutes les entreprises, y compris celles de moins de 20 salariés, devront déclarer en DSN leurs salariés handicapés.

Entreprises à établissements multiples

Une nouvelle donne à anticiper



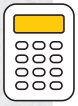
Pour les entreprises constituées d'établissements de moins de 20 salariés, la donne va changer. En effet, l'effectif d'assujettissement ne portera plus sur chaque structure de plus de 20 salariés, mais sur l'effectif de l'entreprise dans son ensemble. **Conséquence : des entreprises qui n'étaient pas soumises à l'obligation d'emploi le seront désormais.**

exemple

L'entreprise X emploie 150 salariés dans son siège social. Elle compte 100 magasins employant chacun 10 salariés.

Jusqu'ici, seul le siège effectuait sa déclaration, les magasins n'étant pas soumis à l'obligation d'emploi car gérée de manière autonome.

Demain, toute l'entreprise (le siège + les magasins) sera assujettie à l'OETH. Elle déclarera 100 x 10 + 150, soit 1 150 salariés. Pour remplir son obligation d'emploi, elle devra donc compter 69 bénéficiaires de l'obligation d'emploi dans ses effectifs.



L'Agefiph est là pour vous accompagner ! VOIR DÉTAIL P. 24

DES MESURES TRANSITOIRES POUR ATTÉNUER LES EFFETS DE LA RÉFORME. Entre 2020 et 2024, des modalités transitoires sont prévues afin de limiter les augmentations de contribution.

Un travail en cours pour revoir les métiers donnant droit à une minoration de la contribution

Depuis 1987, certains métiers, jugés peu accessibles aux travailleurs handicapés donnent droit à une minoration de la contribution. Compte tenu des évolutions technologiques, la liste de ces emplois exigeant des conditions d'aptitude particulières (ECAP) est en cours de réactualisation.

Une nouvelle approche du taux d'emploi

Le taux d'emploi prendra en compte la part des travailleurs handicapés effectivement présents dans les effectifs. Cette évolution permettra de mieux apprécier l'engagement direct de l'entreprise.

L'emploi dit « indirect » (achats de biens et services auprès des secteurs adapté et protégé et des travailleurs indépendants handicapés) ne sera plus pris en compte dans le calcul du taux d'emploi. Il restera encouragé sous la forme d'une déduction appliquée au montant de la contribution.

exemple

En 2019, l'entreprise Y affiche un taux d'emploi « global » de 5,5 %.

Son taux d'emploi direct est à 3 %, le reste correspondant à l'emploi indirect.

En 2020, à conditions égales, le taux d'emploi affiché par l'entreprise sera de 3 %.

Il pourra néanmoins apparaître supérieur à 3 % si l'entreprise emploie des travailleurs handicapés âgés de 50 ans et plus, dont la présence sera survalorisée. **VOIR DÉTAIL P. 20-21**

Entreprises de plus de 250 salariés

Premier bilan pour les référents handicap

Début 2020, l'heure sera au premier bilan pour les référents handicap, dont la désignation est obligatoire depuis le 1er janvier 2019 dans les entreprises de plus de 250 salariés. Ces référents sont chargés d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en situation de handicap. Le contenu exact de leurs missions sera précisé d'ici l'été 2019. Le réseau de référents handicap et le centre de ressources de l'Agefiph peuvent constituer pour eux un soutien précieux. **VOIR DÉTAIL P. 26**

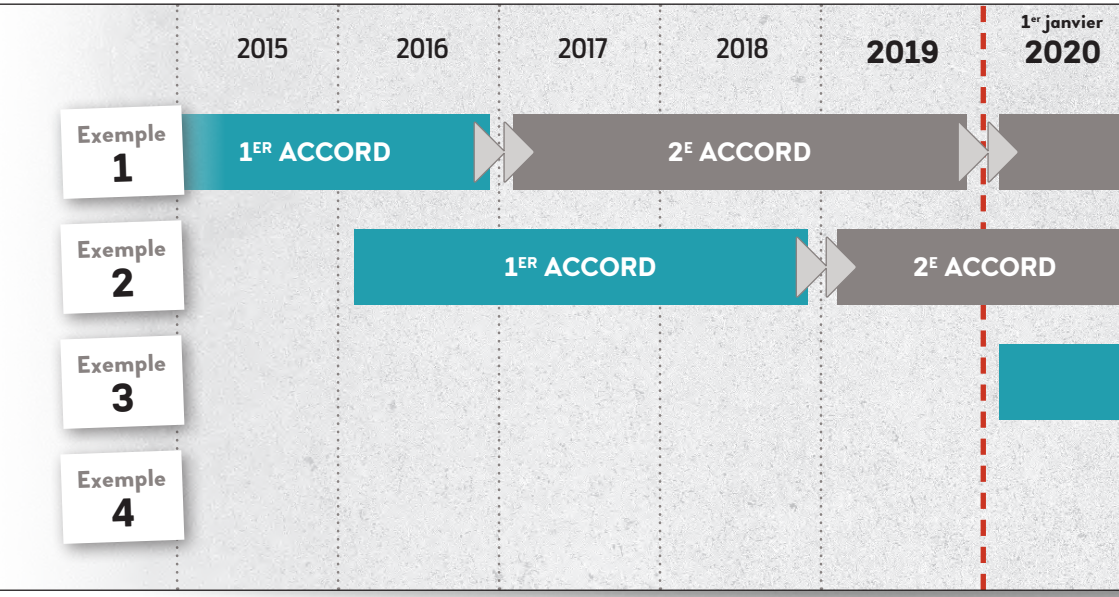
Les accords agréés, leviers pour amorcer une politique d'emploi handicap

Les accords agréés par l'État comme modalité d'acquittement de l'obligation d'emploi ont vocation à impulser une politique d'emploi et non à s'installer dans la durée. Les règles vont donc changer au 1er janvier 2020.

À compter du 1er janvier 2020, les accords agréés de branche, de groupe et d'entreprise seront **limités à trois ans** et ne seront renouvelables qu'une fois pour une durée de trois ans. Ils resteront exonératoires de la contribution au titre de l'OETH.

L'obligation d'emploi s'appliquant au niveau de l'entreprise, les accords d'établissement entrés en vigueur avant le 1er janvier 2020 iront jusqu'à leur terme mais ne pourront pas être reconduits. Aucun nouvel accord d'établissement ne pourra être agréé après le 1er janvier 2020.

Un seul renouvellement d'accord à partir de 2020



Quel contenu ?

Les actions favorisant directement l'emploi des personnes handicapées seront valorisables dans le cadre de l'accord. Les nouveaux accords n'intégreront ainsi que deux volets obligatoires :

- ✔ le plan **d'embauche** ;
- ✔ le plan de **maintien en emploi**.

Ils seront assortis d'objectifs quantitatifs et qualitatifs : taux d'emploi, nombre de recrutements prévus, etc.

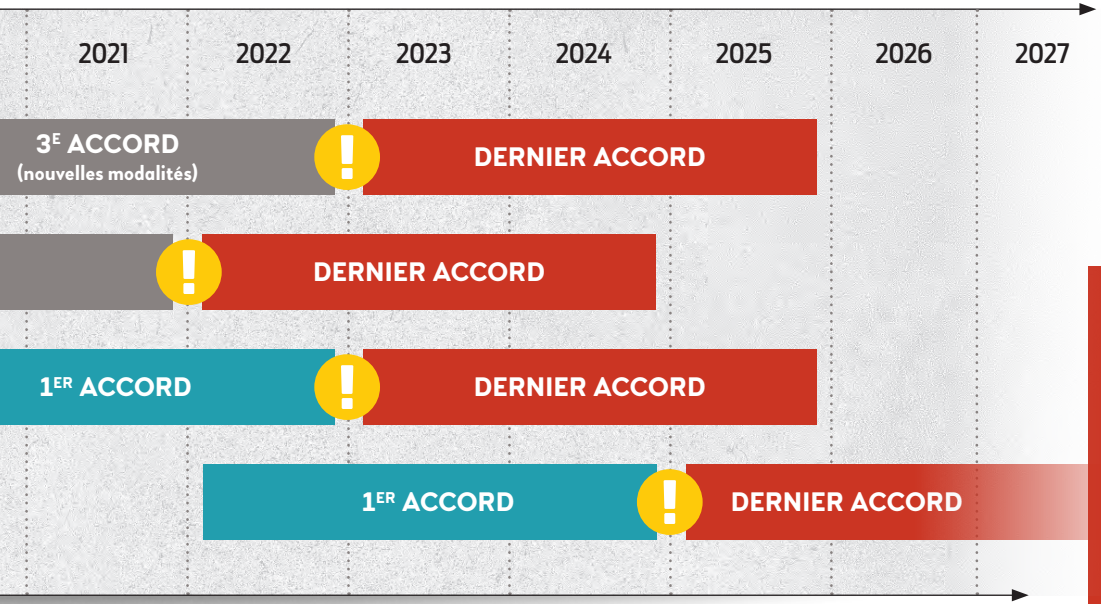
L'accord pourra également prévoir :

- ✔ **des actions de formation** des salariés ;
- ✔ **des actions de pilotage et de suivi,** ainsi que **des actions de sensibilisation** des salariés (dans la limite de 25 % du budget de l'accord) ;
- ✔ **des actions de partenariat** avec les entreprises adaptées, les Esat et les travailleurs indépendants handicapés.

Et après l'accord ?

Au terme du dernier accord, l'entreprise ne sera plus exonérée de contribution. Pour accompagner les salariés, elle pourra continuer à s'appuyer sur son ou ses référents handicap (obligatoires pour les entreprises d'au moins 250 salariés). La thématique handicap restera un sujet de dialogue social, par exemple dans le cadre d'**accords sur la qualité de vie au travail**. Enfin, la loi Pacte prévoit **la création d'un label national** qui aura pour mission d'évaluer, au-delà du seul taux d'emploi, la qualité de la démarche handicap des entreprises.

Les accords devront prendre en compte les nouvelles règles de calcul de la contribution pour définir le budget prévisionnel de l'accord. Un bilan de l'accord sera présenté chaque année par l'employeur au comité social et économique de l'entreprise.



La DOETH, étape par étape

Fin juin 2019

Mise à disposition du simulateur de contribution sur Agefiph.fr

Le simulateur vous permettra de **connaître le montant** de la contribution que vous aurez à payer selon les nouvelles modalités de calcul.

Avant le 1er janvier 2020

Paramétrage de votre système informatique RH

Dans le bloc « contrat du salarié » de la DSN, vous devrez **pouvoir renseigner le statut de bénéficiaire de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés.**

Mars 2021

Déclaration relative à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés en DSN

Le 5 ou le 15 mars, vous devrez effectuer votre déclaration dans le cadre de la DSN du mois de février.

1er janvier 2021

Nouvelle procédure de déclaration intégrant les nouvelles modalités de calcul

La collecte des contributions sera gérée par l'Urssaf ou par la MSA qui la reverseront à l'Agefiph.

Février-mars 2021

Calcul du montant de votre contribution

À l'aide du simulateur disponible sur Agefiph.fr, en intégrant les données qui vous auront été communiquées, vous obtenez **les montants brut et net de votre contribution.**

Entre 2020 et 2021, la gestion de la DOETH passera progressivement de l'Agefiph aux organismes de sécurité sociale.
Mais c'est dès aujourd'hui que vous devez préparer votre entreprise.

Début 2020

Dernière déclaration à l'Agefiph

Avant le 1er mars, vous déposerez votre DOETH au titre de l'année 2019 sur le site de l'Agefiph ou grâce à un formulaire Cerfa, en suivant **les mêmes modalités que les années précédentes.**

Début 2020

Premières déclarations en DSN

À partir de janvier 2020, vous renseignerez **un champ relatif à la reconnaissance du handicap pour chaque salarié handicapé.**

Avant le 31 janvier 2021

Paramétrage de votre SIRH

Vous devrez intégrer les différents champs relatifs aux **autres rubriques comprises dans la déclaration de l'OETH.**

Avant le 31 janvier 2021

Collecte de justificatifs auprès des prestataires

Les entreprises de travail temporaire et les groupements d'employeurs vous communiqueront le nombre de salariés handicapés qu'ils ont mis à votre disposition.
Les entreprises adaptées, les Esat et les travailleurs indépendants handicapés **vous communiqueront le montant à valoriser** dans le cadre de la déduction liée à l'achat de biens et services auprès de ces entités (avant plafonnement).

Avant le 31 janvier 2021

Votre organisme de Sécurité sociale vous communique des données

Après consolidation des données en DSN au titre de l'année 2020, **l'Urssaf ou votre caisse de la MSA vous communiqueront** votre effectif d'assujettissement, le nombre de BOETH que vous avez employé directement, le nombre de BOETH que vous auriez dû employer et le nombre de salariés sur Ecap que vous avez employé.

La nouvelle obligation d'emploi en chiffres

La réforme de l'OETH modifie le calcul du taux d'emploi et du montant de la contribution. Quelques repères pour comprendre et anticiper les évolutions.

Quels leviers pour atteindre le taux d'emploi de 6 % ?

Toutes les formes d'emploi seront prises en compte :

- les CDD, les CDI, les contrats d'alternance, les parcours emploi compétences (PEC), les contrats d'intermittents ;
- les contrats de mise à disposition par une entreprise de travail temporaire ou par un groupement d'employeurs ;
- les stages rémunérés ou non et les périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP).

Le maintien dans l'emploi reste un levier important.
En étant accompagnés, vos collaborateurs handicapés seront rassurés et encouragés à déclarer leur handicap.

Autres actions pouvant être valorisées dans le cadre de l'obligation d'emploi

- **Déclarer l'achat de produits ou de services** auprès d'un Esat, d'une entreprise adaptée ou d'un travailleur indépendant handicapé (TIH).
- **Déduire trois types de dépenses directes*,** dont la somme est plafonnée à 10 % de la contribution brute :
  - la réalisation de travaux favorisant l'accessibilité des locaux de l'entreprise aux travailleurs handicapés ;
  - la mise en œuvre de moyens humains, techniques ou organisationnels compensatoires au handicap pour le maintien dans l'emploi oupour la reconversion professionnelle de salariés handicapés ;
  - le coût d'actions de formation, de sensibilisation des salariés et de prestations d'accompagnement de travailleurs handicapés, type job coaching, assurées par des organismes extérieurs à l'entreprise (notamment entreprise adaptée ou Esat).

* À condition que ces dépenses ne fassent pas l'objet d'aides financières ou de prises en charge extérieures à l'entreprise.

La liste des emplois exigeant des conditions d'aptitude particulières (ECAP) est en cours de révision. Elle ne sera pas connue avant l'automne 2019.

Les seniors handicapés mieux pris en compte

Chaque travailleur handicapé d'au moins 50 ans se verra appliqué un coefficient de valorisation de 1,5 dans le calcul des effectifs BOETH.

exemple Par exemple, pour une personne travaillant à 80 % à compter du 1er juillet de l'année, la formule de calcul sera la suivante : **[0,8 x (6/12)] x 1,5 = 0,6.**

Comment sera calculée votre contribution à partir de 2021 ?

À déclarer :

Effectif moyen annuel de l'entreprise	Informations mises à disposition de l'entreprise par **l'Urssaf ou la MSA** début 2021
Salariés bénéficiaires de l'OETH de l'entreprise	
Bénéficiaires de l'OETH mis à disposition dans la structure par une entreprise de travail temporaire ou par un groupement d'employeurs	Attestations transmises par les **entreprises de travail temporaire** et par les **groupements d'employeurs**
Ecap	*Les nouvelles dispositions sont attendues fin 2019*

CONTRIBUTION BRUTE avant déductions	**Montant en euros** ⊕ **Taux d'emploi direct**	_____ €

À déduire :

Achats effectués auprès d'Esat/EA/TIH	⊖ Montant en euros[1]	_____ €
Dépenses directes effectuées par l'entreprise en faveur de l'emploi des personnes handicapées	⊖ Montant en euros[2]	_____ €

(1) Vous ne pouvez déclarer que 30 % du montant correspondant au coût de la main-d'œuvre.
· Si votre taux d'emploi est supérieur ou ou égal à 3 %, ce montant sera plafonné à 75 % du total de la contribution.
· Si votre taux d'emploi est inférieur à 3 %, ce montant sera plafonné à 50 % du total de la contribution.
(2) Les dépenses déductibles sont plafonnées à 10 % du montant brut de votre contribution.

CONTRIBUTION NETTE après déductions	**Montant en euros**	_____ €

MESURES TRANSITOIRES

Pour limiter l'impact du nouveau mode de calcul et atténuer la hausse de la contribution pour certaines entreprises, des mesures transitoires sont mises en place sur la période 2020-2024. Rendez-vous sur le simulateur de l'Agefiph à partir de l'été 2019 pour intégrer ces mesures transitoires dans le calcul de votre contribution. **VOIR DÉTAIL P. 18**

CONTRIBUTION NETTE à payer	**Montant en euros**	_____ €

Trois questions à Yann-Gaël Amghar
Directeur général de l'Acoss, Caisse nationale du réseau des Urssaf

« Notre priorité est d'accompagner les entreprises »

✔ En janvier 2021, les Urssaf prendront le relais de l'Agefiph pour la gestion de la DOETH et de la collecte de la contribution. Comment vous y préparez-vous ?

Yann-Gaël Amghar : La DOETH intégrera la déclaration sociale nominative (DSN), nouvelle étape de simplification des démarches pour nos cotisants. Cette évolution représente un enjeu très important. Nous nous mobilisons en conséquence et nous travaillons en étroite collaboration avec l'Agefiph pour la réussite de ce transfert. Nous serons prêts à répondre aux questions des entreprises.

© Acoss/Urssaf

✔ Quels moyens seront mis en œuvre ?

Y.-G. A. : Les Urssaf s'inscrivent dans une démarche d'accompagnement des entreprises. Notre priorité est de les aider à intégrer ce nouveau processus et de leur apporter des réponses précises. Aussi, nous allons former des référents DOETH dans chaque Urssaf. Parallèlement, nous travaillons déjà avec l'Agefiph à la réalisation de supports communs d'information. Enfin, il faut le souligner, les Urssaf se montreront bienveillantes vis-à-vis des entreprises. Il est primordial de les aider à accomplir leurs formalités et de veiller à la qualité des données collectées.

✔ Comment s'organise le partenariat avec l'Agefiph ?

Y.-G. A. : Nous travaillons ensemble, depuis plusieurs mois, autour d'un vrai consensus sur les enjeux et sur les rôles de chacun. Pour les entreprises, l'Agefiph restera l'interlocuteur unique jusqu'en 2020. Par la suite, elle nous transférera la fonction de recouvrement, mais il demeurera indispensable en sa qualité d'experte sur l'emploi des personnes handicapées. Elle continuera donc à accompagner les entreprises et à les inciter à s'engager sur le sujet. Pour le réseau Urssaf, ce projet s'inscrit pleinement dans le développement du recouvrement pour d'autres opérateurs de la sphère sociale. ●

Il faut le souligner, les Urssaf se montreront bienveillantes vis-à-vis des entreprises.

Être accompagné

L'Agefiph apporte son expertise et une large palette de services aux entreprises, dans le but de sécuriser les parcours professionnels et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

L'Agefiph au plus près des entreprises

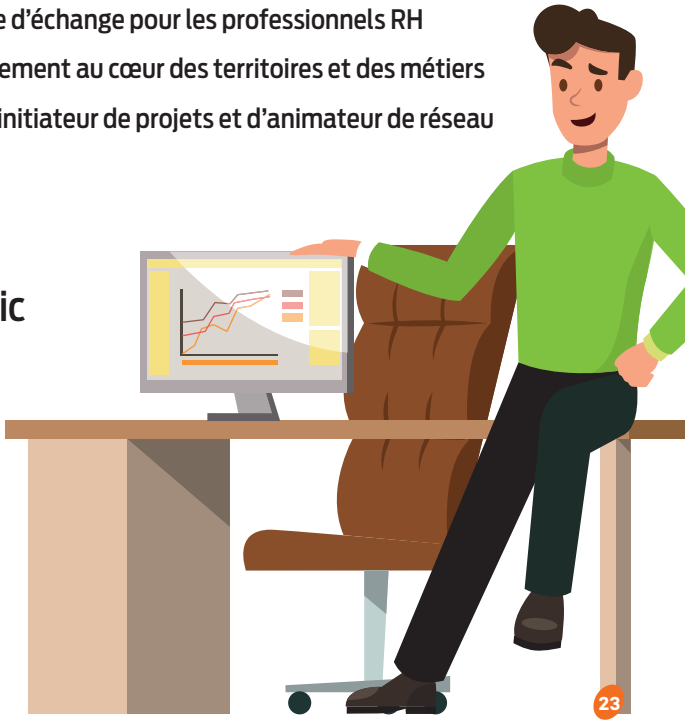
pages 24-25

- Un conseil direct aux entreprises
- Un espace d'échange pour les professionnels RH
- Un engagement au cœur des territoires et des métiers
- Un rôle d'initiateur de projets et d'animateur de réseau

L'Agefiph en un clic

pages 26-27

- Centre de ressources
- Simulateur de calcul
- Espace emploi



L'Agefiph au plus près des entreprises

Pour faire avancer l'emploi des personnes handicapées, l'Agefiph mobilise les acteurs du monde économique et social.

Un conseil direct aux entreprises

L'Agefiph est à la disposition des entreprises pour :
· les **informer et les orienter ;**
· les aider à **analyser leurs besoins** et à **construire un plan d'action ;**
· les **accompagner** dans la mise en œuvre de ce plan d'action.
Les entreprises peuvent traduire cet engagement dans l'action en signant une **convention de politique d'emploi avec l'Agefiph.**

En 2018 :

- **1 762** entreprises ont bénéficié de l'offre de conseil et d'accompagnement de l'Agefiph.
- **83 %** des entreprises conseillées par l'Agefiph ont moins de **250** salariés.

Un espace d'échange pour les professionnels RH

Le Réseau de référents handicap (RRH) de l'Agefiph a réuni plus de 2 230 entreprises depuis sa création. Stucturé à l'échelle nationale, il est organisé autour de **réseaux locaux** et propose régulièrement **des ateliers et des groupes de travail thématiques** entre professionnels RH. L'objectif : partager les expériences et **coconstruire des solutions** pour l'emploi et la formation des personnes handicapées.

En 2018 :

- **121** événements organisés.
- **650** nouvelles entreprises ont rejoint le RRH.
- **28 %** des entreprises participantes sont des TPE/PME.

L'AGEFIPH SUR LE TERRAIN

450 collaborateurs dont **70 %** travaillent en délégations régionales.

21 sites.

Un engagement au cœur des territoires et des métiers

Les branches professionnelles et les acteurs économiques d'un territoire ou d'un bassin d'emploi sont les mieux placés pour définir leurs attentes et leurs besoins. L'Agefiph leur apporte **son expertise, ses outils et ses réseaux** pour identifier avec eux des leviers d'action et **coconstruire des réponses innovantes** pour développer l'emploi, la formation et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

En région Occitanie,

l'Agefiph a participé à la mise en place d'un plan d'action sectoriel sur la filière du transport.

agefiph

Un rôle d'initiateur de projets et d'animateur de réseau

Créer une dynamique autour de l'emploi des personnes handicapées suppose de **sensibiliser et de mobiliser tout un écosystème** dans lequel évoluent entreprises, organisations patronales, syndicales, associations représentatives des personnes handicapées, fédérations professionnelles, OPCO…
En contribuant activement, avec tous ces acteurs, à l'organisation d'événements, de formation, au montage de projets, ou à la production de supports d'information, l'Agefiph veille à inscrire durablement l'emploi des personnes handicapées dans leurs pratiques et leurs actions.

En 2018 :

- **107** partenariats actifs aux niveaux national et régional.

L'Agefiph en un clic

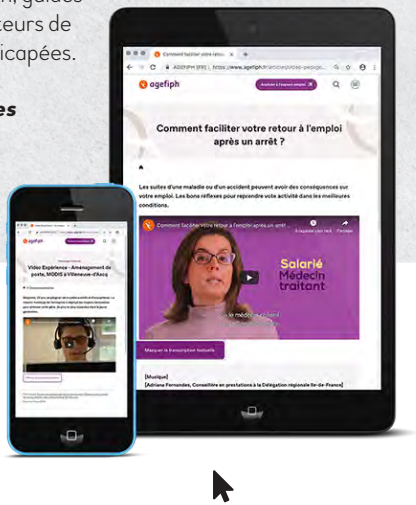
S'informer sur l'Agefiph et plus largement sur le handicap, calculer sa contribution, déposer gratuitement des offres d'emploi... Le portail agefiph.fr propose de nombreux outils et services aux entreprises.

Centre de ressources

Tout ce qu'il faut savoir sur l'emploi et le handicap

Dans cet espace, régulièrement enrichi, l'Agefiph diffuse de nombreux supports d'information et de sensibilisation, guides pratiques, vidéos, études et outils utiles à tous les acteurs de l'entreprise engagés sur l'emploi des personnes handicapées.

À découvrir également plus de 500 témoignages d'entreprises et de personnes handicapées.



Un jeu pour tester ses connaissances

L'Agefiph a créé Handipoursuite, un quiz en ligne pour tester ses connaissances, apprendre sur le handicap et faire reculer les idées reçues. Une version plateau ainsi qu'une version personnalisable du jeu sont disponibles auprès des délégations régionales Agefiph.

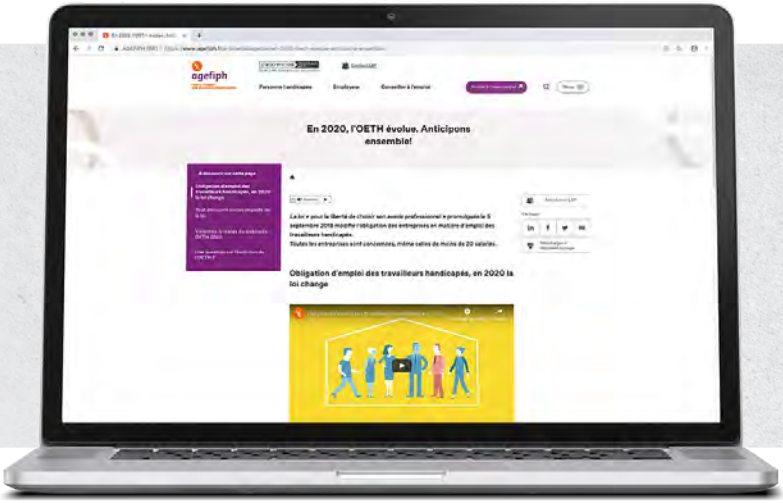
www.handipoursuite.fr

Simulateur de calcul

Un outil simple pour calculer sa contribution

Cet été, un simulateur permettra aux entreprises de calculer le montant de leur contribution. Après avoir renseigné les informations relatives à l'effectif, au nombre de bénéficiaires de l'OETH salariés, aux ECAP et aux déductions **VOIR DÉTAIL P. 21**, le simulateur indiquera le montant de la contribution qu'elles auront à payer.

Pendant la période 2020-2024, le simulateur prendra en compte les réductions de contribution transitoires.



Espace emploi

Recruter sur l'espace emploi du site Agefiph.fr

L'Agefiph met à disposition un service gratuit aux entreprises qui recrutent. Après inscription, en quelques clics les entreprises peuvent diffuser leurs offres d'emploi sur le site agefiph.fr. Elles accèdent également à une CVthèque comptant plus de 120 000 profils de personnes handicapées.

www.espace-emploi.agefiph.fr

Suivez l'actualité de l'**Agefiph** sur les réseaux sociaux.

Trois questions à Hugues Defoy

Directeur de la Mobilisation du monde économique et social

« Écouter, coconstruire, expérimenter avec les entreprises »

✔ La réforme de l'OETH change-t-elle le positionnement de l'Agefiph vis-à-vis des entreprises ?

Hugues Defoy : Elle mettra sans doute davantage en avant notre expertise et notre rôle de conseil auprès des employeurs et de l'ensemble des acteurs du monde économique et social. En cette période de changement, il est plus que jamais nécessaire d'être aux côtés des entreprises pour les conseiller et leur apporter un appui, afin d'aller plus loin dans le domaine de l'emploi de personnes handicapées. La mobilisation du monde économique et social est indispensable pour assurer une amélioration forte du taux d'emploi. Elle passe justement par une plus grande proximité avec le terrain et avec les entreprises.

✔ Concrètement, comment cela se traduit-il ?

H. D. : Depuis 2018, l'Agefiph a renforcé ses équipes, au siège comme en régions, pour développer ce contact direct. L'objectif est d'aider les entreprises, quelle que soit leur taille, à engager des actions, à élaborer des politiques inclusives, puis de les accompagner dans la mise en œuvre. Notre offre de service est en constante évolution. Les évaluations en cours, l'écoute des entreprises et de nos partenaires nous conduisent à imaginer de nouveaux outils et à expérimenter avec eux de nouvelles modalités de travail. C'est plus que jamais d'actualité dans le contexte de la réforme de l'OETH, où les entreprises expriment de nouvelles attentes vis-à-vis de l'Agefiph.

✔ Le Réseau des référents handicap (RRH) est l'un des éléments clés de cette démarche…

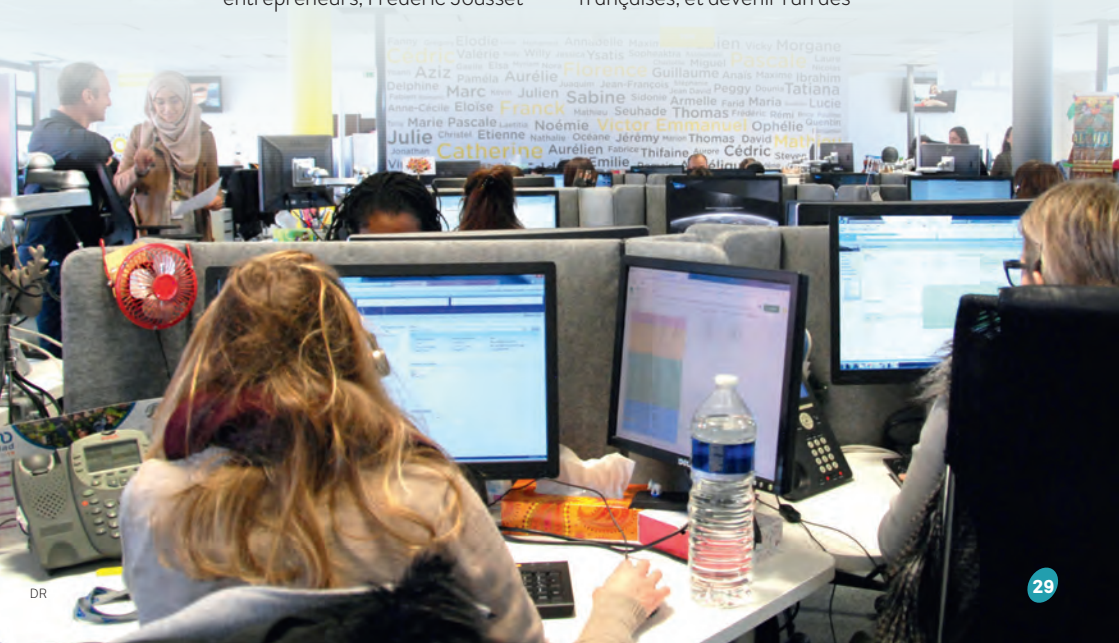
H. D. : Nous croyons que la mise en réseau et l'échange de pratiques sont des leviers efficaces pour progresser. Ce réseau national illustre bien le sens que nous souhaitons donner à l'action de l'Agefiph : écouter, coconstruire, expérimenter… Aujourd'hui, le RRH fonctionne dans toutes les régions. Il permet de créer des rencontres, d'encourager le partage d'expériences, voire de susciter des projets communs entre les entreprises. Les 17 et 18 mars 2020, nous organiserons la première Université du RRH. À travers ce grand rendez-vous annuel, nous souhaitons donner de l'ampleur à cette démarche et la faire connaître à tous les acteurs de l'entreprise susceptibles d'y contribuer.

Zoom sur

Webhelp : l'emploi direct au bout du fil

Spécialisé dans la relation client à distance, **Webhelp** compte parmi les entreprises françaises à avoir dépassé le taux d'emploi de 6 % de travailleurs handicapés. Pour atteindre ce résultat, chacun de ses sites a construit sa propre politique, dans la durée, et a activé ses propres leviers.

C'est en 2005, à Caen, que Webhelp inaugure son premier site français. Surfant sur la vague prometteuse de la relation client externalisée, le groupe, créé cinq ans plus tôt par deux jeunes entrepreneurs, Frédéric Jousset et Olivier Duha, connaît alors une croissance exponentielle. Dans les années suivantes, l'entreprise, alors principalement implantée à l'international, va progressivement ouvrir de nouveaux sites dans huit villes françaises, et devenir l'un des



DR

Antoine Trichet
Responsable
des RH (Caen)

« Dans nos métiers, nous avons des besoins de recrutement réguliers et souvent urgents car nous devons être capables de répondre rapidement aux demandes de nos clients. Il faut donc investir tous les canaux pour aller chercher des candidats qui n'auraient pas l'idée de venir jusqu'à nous spontanément. »

principaux leaders européens de son secteur. L'année 2005 est aussi celle de l'adoption de la loi Handicap qui régit, depuis, l'emploi des personnes handicapées en France. Sur la plateforme normande, l'écho de la nouvelle loi n'est en réalité perçu que de façon lointaine. La priorité est alors au recrutement de 500 opérateurs en vue d'une mise en production immédiate. *« Dans un contexte de développement rapide, il faut un peu de temps pour que les process RH se mettent en place et que certains sujets, comme le handicap, soient réellement abordés »*, note Antoine Trichet, actuel responsable des ressources humaines de Webhelp Caen. Après avoir longtemps plafonné à 1,5 %, le taux d'emploi de travailleurs handicapés du site caennais dépasse aujourd'hui la barre des 6 % alors que ses effectifs ont pratiquement doublé depuis l'ouverture d'une deuxième implantation locale. Les autres sites français du groupe ont connu une trajectoire à peu près similaire, certains évoluant plus rapidement que d'autres. Six d'entre eux dépassent aujourd'hui le taux d'emploi légal et le taux d'emploi global de l'entreprise est de 6,6 %.

Le handicap, un vrai sujet RH

« Nos sites sont des entités autonomes. Chacun construit sa propre politique pour répondre à l'obligation d'emploi », explique Mylène Grellier, chef de projet RH au siège du groupe, en charge du handicap et de la qualité de vie au travail. Entre 2015 et 2017, elle a coordonné un plan d'actions dans le cadre d'une convention signée à l'échelle nationale avec l'Agefiph. L'enjeu était de faire du handicap un vrai sujet RH dans toutes les entités du groupe, d'atténuer les disparités d'un site à l'autre et de créer une dynamique commune autour du sujet. *« Le budget dédié à la convention nous a notamment permis de systématiser la formation des équipes RH et des managers afin*

DR

Faire entrer le handicap dans le quotidien de l'entreprise suppose d'abord de lever les tabous et de rassurer les salariés en leur montrant ce que l'on fait.

de donner à chacun des pistes et des outils pour aborder le recrutement, l'intégration des collaborateurs handicapés et leur maintien dans l'emploi », poursuit-elle. *« Quand on a le nez dans le guidon, il est très utile d'avoir un regard extérieur. Cela aide à se poser les bonnes questions et à se structurer »*, complète Antoine Trichet.

Lever les tabous

Au moment de la signature de la convention, le site Webhelp de Montceau-les-Mines (Saône-et-Loire) était déjà bien avancé dans sa démarche handicap. *« Il nous a fallu trois ans pour nous mettre en conformité avec l'obligation d'emploi et surtout pour inclure le handicap dans la culture interne. C'est un travail au jour le jour qui demande du temps »*, se souvient Aurélie Legrand. Pour la référente handicap du site, faire entrer le sujet dans le quotidien de l'entreprise suppose d'abord de lever les tabous et de rassurer les salariés potentiellement concernés en leur montrant ce qui est fait. Cela exige aussi de construire des réseaux extérieurs avec des opérateurs spécialisés comme Cap emploi, mais aussi avec des acteurs engagés sur la thématique (club handisport, réseau Cancer@Work...). Pour développer le recrutement de travailleurs handicapés, Webhelp Montceau-les-Mines a créé un groupement d'employeurs, avec quatre entreprises de la région, spécialisées dans la relation client. Cette structure commune, le GEIQ Handicap Bourgogne, propose des contrats de professionnalisation à des personnes éloignées de l'emploi en vue de les former en alternance au métier des entreprises adhérentes. Une démarche mutualisée et sécurisée, associée à un parcours de formation sur mesure permettant aux nouvelles recrues d'être opérationnelles en quelques mois. *« Le GEIQ donne par ailleurs une résonance locale à chaque projet de formation*

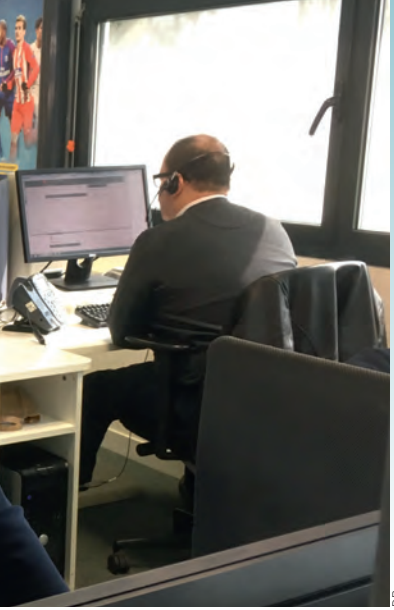
Isabelle Paradès
Téléconseillère
(Compiègne)

« Je me suis retrouvée au chômage à cause de mon handicap. Je me suis battue pendant sept ans, j'ai enchaîné les CDD et les formations. Mais comment voulez-vous trouver un emploi stable, passé 50 ans, quand vous n'avez pas de diplôme ? Quand Cap emploi m'a proposé de m'orienter vers le métier de conseiller à distance, je me suis dit : et pourquoi pas ? »

et nous permet de partager nos expériences entre employeurs », précise Aurélie Legrand. Depuis 2013, une dizaine de téléconseillers a été recrutée de cette manière par l'entreprise. Deux sont en cours de formation.

Miser sur l'alternance

À La Croix-Saint-Ouen, dans l'Oise, l'équipe Webhelp a également choisi de miser sur l'alternance en s'appuyant sur un partenariat historique avec Cap emploi. *« Pour répondre aux difficultés de recrutement, nous organisons régulièrement des sessions de formation collectives en contrat de professionnalisation. Cap emploi présélectionne les candidats et organise des journées d'information dans nos murs »*, détaille Aminata Ka, responsable des ressources humaines du site. Isabelle Paradès, auparavant aide-comptable, âgée de 58 ans, est entrée chez Webhelp par cette voie. *« Je me suis retrouvée au chômage à cause de mon handicap. Je me suis battue pendant sept ans, j'ai enchaîné les CDD et les formations. Mais comment voulez-vous trouver un emploi stable, passé 50 ans, quand vous n'avez pas de diplôme ? Quand Cap emploi m'a proposé de m'orienter vers le métier de conseiller à distance, je me suis dit pourquoi pas ! »* Isabelle Paradès participe d'abord à des tests puis elle est retenue, avec six autres candidats pour se former pendant neuf mois, en alternance. Au programme, l'apprentissage de la gestion de la relation par téléphone, de la gestion du stress, du traitement des réponses par courriel, par chat… À la sortie, elle décroche un titre professionnel et un CDI. *« L'entreprise m'a équipée d'un siège adapté et je travaille aujourd'hui dans un service où les rythmes ne sont pas trop intenses, car je me fatigue assez vite »*, confie l'ancienne aide-comptable qui a, depuis, postulé en interne pour devenir formatrice. *« Ce serait une belle opportunité d'évolution pour une fin de carrière »*, confie-t-elle. Après 2016 et 2017, le site picard



DR

Jérôme a bénéficié de l'intervention d'un ergonome et s'est vu équipé d'un siège adapté à sa pathologie.

devrait ouvrir une nouvelle promotion courant 2019.

Investir tous les canaux de recrutement

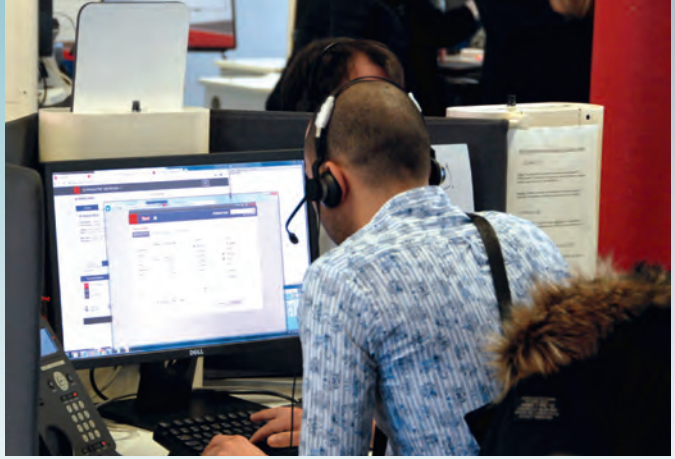
« Dans nos métiers, nous avons des besoins de recrutement réguliers et souvent urgents car nous devons répondre rapidement aux demandes de nos clients », commente Antoine Trichet. Il suffit qu'un opérateur téléphonique ou un fournisseur d'énergie lancent une nouvelle offre pour que Webhelp doive intégrer jusqu'à cinquante nouveaux conseillers clients sur un mois. *« Il faut donc investir tous les canaux pour aller chercher les candidats »*, poursuit le responsable RH de Caen. Au-delà des process de recrutement habituels, le site normand n'hésite pas à s'engager sur des dispositifs destinés à des publics en difficulté, à l'instar des préparations opérationnelles à l'emploi (POE), organisées par Pôle emploi, ou de certains dispositifs d'insertion portés par la Région. L'entreprise voit ainsi arriver régulièrement des publics très variés qui ne viendraient pas à elle spontanément et parmi lesquels se trouvent souvent des travailleurs handicapés. Comme sur tous les sites, l'équipe RH de Caen comprend une référente handicap. Mais elle s'appuie aussi, ce qui est plus rare, sur une infirmière dont la présence est un atout précieux : *« Ma fonction*, explique Pascale Fraser, *me permet d'établir une relation de confiance avec les nouveaux arrivants – ou avec les salariés déjà en poste – et de leur faire savoir que l'on peut les aider en cas de besoin en adaptant leur poste de travail, leurs horaires ou en les positionnant sur des missions moins stressantes. »*

Une vigilance sur le maintien dans l'emploi

C'est après avoir échangé avec l'infirmière que Jérôme, 37 ans, a accepté de faire reconnaître son handicap. *« J'avais été licencié sans ménagement de la grande distribution en raison de mes problèmes de dos. Quand je suis arrivé chez Webhelp, j'étais donc très prudent sur le sujet, mais j'ai eu le sentiment d'être écouté et respecté pour ce que je suis »*, confie-t-il.

« Être une entreprise handi-accueillante est la meilleure manière de faire reculer les idées reçues sur nos métiers et de montrer que nous savons être attentifs à nos collaborateurs »,

Mylène Grellier
Chef de projet RH



DR

Pascale Fraser
Infirmière (Caen)

« Les collaborateurs ont besoin d'être rassurés pour aborder librement leur situation. Ma fonction me permet d'établir cette relation de confiance et de leur faire savoir que l'on peut les aider en cas de besoin en adaptant leur poste de travail, leurs horaires ou en les positionnant sur des missions moins stressantes. »

Embauché il y a quatre ans, il a bénéficié de l'intervention d'un ergonome et s'est vu équipé d'un siège adapté à sa pathologie. Il évoque aujourd'hui son handicap sans tabou, avec sa hiérarchie comme avec ses collègues.
À l'initiative de Pascale Fraser, l'équipe de Caen a également engagé une réflexion avancée sur le maintien dans l'emploi. L'infirmière observe par exemple avec attention les arrêts de travail. *« Au-delà de 30-45 jours, l'assistante sociale ou moi-même envoyons un courrier au salarié, simplement pour lui dire que nous pourrons l'aider au moment de son retour. Libre à lui de nous répondre. Les trois quarts du temps, nous avons un retour. »* Lorsque c'est le cas, l'infirmière pose les premiers jalons pour anticiper la reprise, préparer une éventuelle mobilité, proposer un mi-temps thérapeutique.
En cas de situation complexe, une commission maintien dans l'emploi peut être mobilisée. Elle réunit l'équipe RH, l'assistante sociale, le médecin du travail et un membre de la commission santé, sécurité et conditions de travail (ex-CHSCT). Cette initiative s'inscrit à mi-chemin entre démarche de prévention et politique handicap. Elle inspire aujourd'hui d'autres sites du groupe, notamment celui de Compiègne.

Entretenir la dynamique

Au siège de Webhelp, Mylène Grellier entend encourager ces échanges de bonnes pratiques. *« Deux ans après la sortie de la convention Agefiph, les sites se sont appropriés le sujet du handicap, mais il faut entretenir la dynamique à l'échelle du groupe. »* Pour animer le réseau, des réunions de coordination régulières sont organisées avec les référents handicap et tous les sites – y compris ceux situés à l'étranger – sont appelés, à se mobiliser chaque année en décembre à l'occasion de la Journée mondiale des personnes handicapées. *« Les équipes RH ont beaucoup de sujets à gérer et à assimiler,* reconnaît Mylène Grellier, *mais le handicap est un enjeu important pour un groupe comme le nôtre qui a fait de la qualité de vie au travail une priorité. Être une entreprise handi-accueillante est la meilleure manière de faire reculer les idées reçues sur nos métiers et de montrer que nous savons être attentifs à nos collaborateurs. »*

Quelques liens

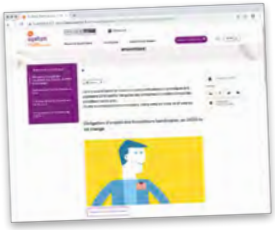
Pour aller plus loin

À CONSULTER

Agefiph
Siège : 192, avenue Aristide-Briand, 92226 Bagneux
Tél. : 0800 11 10 09
Services & appel gratuits
De 9 heures à 18 heures
Gratuit depuis un poste fixe.
www.agefiph.fr

✔ Une plateforme en langue des signes française est disponible sur le site Internet.

✔ À découvrir également sur agefiph.fr, les supports et les vidéos de la campagne « OETH, en 2020 la loi change. Anticipons ensemble ».



RÉFÉRENCE LÉGALE

Loi n° 2008-771 du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel
https://travail-emploi.gouv.fr/

OUVRAGE

Professionnaliser le référent handicap – Connaissances, compétences, savoir-être et savoir-faire, de Karine Gros, Éditions législatives / ESF éditeur, mars 2019.

Publication réalisée avec le concours du ministère du Travail, du secrétariat d'État chargé des Personnes handicapées et de l'Acoss (Caisse nationale des Urssaf).

Supplément d'*Entreprise & Carrières* n° 1436 du 11 juin 2019 et de *Liaisons Sociales magazine* n°203 du 5 juin 2019. **Président, directeur de la publication :** François Grandidier. **Éditeur délégué :** Robert de Marassé. **Rédaction :** Étienne Guillermond. **Conception graphique, secrétariat de rédaction :** Pixel6TM. **Illustrations :** droits réservés, stock.adobe.com, yindee, Pixel6TM. **Éditeur :** Social RH Publications. SAS au capital de 1000 €. Siège social : Immeuble Valmy B, 137 quai de Valmy, 75010 Paris. RCS Paris 823 175 617. **Imprimeur :** SOCOSPRINT 88000 Epinal. **Dépôt légal :** juin 2019.

PEFC 10-31-1260
Certifié PEFC
pefc-france.org

Handicap, apprentissage et alternance

Une chance pour votre entreprise, un avenir pour chacun.

Entreprises, avec l'alternance vous bénéficiez des aides proposées par l'Agefiph : identification de candidats, aides financières à l'embauche ou aux aménagements de postes…

Handicap, apprentissage et alternance

UNE CHANCE POUR TOUS
UN AVENIR POUR CHACUN

agefiph ouvrir l'emploi aux personnes handicapées

www.agefiph.fr

© Direction de la communication de l'Agefiph – Avril 2019 – Photographie : Xavier Renauld – l'agenceverte