

LES BONNES PRATIQUES DES EMPLOYEURS PUBLICS

Comment aborder la Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) ?

Fiche réalisée avec les employeurs publics à l'issue des travaux de l'échange de pratique du 8 octobre 2019 à Dijon.

1. En amont de l'entretien

1.1. Les différentes « portes d'entrées » pour aborder le sujet

Comment aborder le sujet avec l'agent ?

Différentes « portes d'entrées » sont possibles. Soit il s'agit de :

- l'agent directement ou l'entourage de l'agent (équipe, supérieur,...) qui vient parler de ces difficultés
- le service RH dans un contexte particulier (exemple : arrêt longue durée,...) qui invite l'agent pour en parler
- le médecin de prévention/du travail à l'issue d'une consultation qui suggère à l'agent d'en parler

1.2. Politique handicap

La politique handicap menée par votre établissement peut être un véritable plus pour aborder la RQTH avec les agents. En effet, plus cette dernière sera connue et structurée, plus les agents seront encouragés à en parler et aborderont plus facilement de leur problème de santé. Une communication active sur le handicap et la RQTH participe à faire connaître l'engagement de la structure et à rassurer les agents.

1.3. La communication

La communication de l'établissement peut également être un axe à travailler pour aborder la RQTH. Les employeurs présents ont évoqué différents outils de communication pour en parler comme :

- le site intranet

- des fiches informations
- les fiches de paie
- le livret d'accueil
- durant la Semaine pour l'Emploi des Personnes Handicapées SEEPH
- via des questionnaires
- ou via des groupes de travail

1.4. Fixer un rendez-vous

- **Choix du moment** : prévoir un temps d'échange

Choix du lieu de l'entretien : endroit calme, sans passage (bureau isolé, ou aller sur le lieu d'exercice et l'extraire un instant)

1.5. Contexte

En fonction de la porte d'entrée par laquelle l'agent vous contact, vous devez poser le cadre de l'entretien. Il s'agira de définir :

- le contexte de l'entretien et son objectif
 - évoquer les difficultés rencontrées par l'agent et identifier les situations et démarches à mettre en œuvre
 - informer sur les bénéfices de réaliser une démarche de reconnaissance des problématiques de santé au travail (sous-entendu la RQTH)
- le temps consacré à l'entretien

1.6. Déroulé

Pendant l'entretien, **certains points clés sont essentiels** :

- **L'accueil** : savoir accepter l'autre comme il est. C'est une attitude empreinte de respect et de considération pour favoriser la confiance et manifester un réel intérêt. Ne pas juger
- **Se présenter**, expliquer le rôle du correspondant handicap comme accompagnant
- **Rappeler les objectifs de l'entretien**
- **Attention aux sources de distraction** : ne pas porter de téléphone ou bip sur soi, éviter de manipuler des objets, prévenir de son indisponibilité (l'indiquer sur la porte).
- **La non directivité** - créer les conditions pour que la personne règle elle-même son problème.

- **S'intéresser à l'autre plus qu'au problème lui-même** : il s'agit de voir le problème du point de vue de l'autre.
- **Ne pas imposer**, ne pas chercher à persuader à tout prix
- **Montrer à l'autre qu'on le respecte** : C'est donner à l'autre l'assurance que l'on respecte sa manière de vivre ou de voir les choses : éviter les commentaires personnels, contrôler ses sentiments/non jugement.
- **Accepter les silences**
- **Ne pas couper la parole**

Par ailleurs, **l'attitude de l'accompagnateur** a un rôle déterminant. Celui-ci doit être en mesure d'adopter une **attitude compréhensive et empathique** (cf. : *les 6 attitudes d'écoute d'Elias Porter*). Adopter une attitude compréhensive et empathique permettra d'être en capacité de faire abstraction de son point de vue pour comprendre la situation de l'autre du point de vue de l'autre. Vous cherchez à confirmer que vous avez bien compris ce qui a été dit. Cette attitude relance l'interlocuteur et l'entraîne à s'exprimer davantage.

1.7. Conclusion de l'entretien

Clôturer l'entretien consiste à résumer les échanges et les décisions qui ont été engagés lors du rendez-vous.

À la fin de cet entretien sur la RQTH, vous aboutirez normalement sur 2 possibilités :

- le refus
- l'acceptation

Quel que soit l'issue et la décision de l'agent, il faudra prévoir un suivi : d'autres entretiens, un accompagnement à l'atteinte des objectifs, un point sur la situation de santé et reparler de la RQTH (relance). Dans tous les cas, laisser du temps à l'agent après l'entretien pour réfléchir tranquillement à tête reposée.

Vous pouvez également penser à lui laisser un document récapitulatif afin qu'il puisse s'y référer si nécessaire et lui donner toutes les informations sur les différents acteurs (RH, assistante sociale,...). cf *les outils de communication sur la RQTH évoqués en début de réunion*.

2. Freins et arguments en appui de l'accompagnateur

Freins : « Je ne suis pas handicapé » ou « je ne veux pas être étiqueté handicapé ».

Arguments : Il ne s'agit pas d'accepter d'être un « individu handicapé », mais simplement de reconnaître que les problèmes de santé peuvent gêner dans le cadre précis de l'activité

professionnelle, dans le cadre du travail, et de se donner les moyens d'agir pour limiter une situation handicapante grâce à la RQTH.

Par ailleurs, la RQTH est une démarche personnelle. Cette information peut rester confidentielle si vous le décidez. Néanmoins, informer ses collègues directs de ses contraintes de santé permet d'expliquer sa situation et évite les tensions.

Enfin, en parler et mettre en place des aménagements vous permettra de mieux vivre au travail et d'éviter d'aggraver votre état de santé ou d'en faire naître d'autres. Cela vous évitera également de prendre des risques et de commettre des erreurs dans le cadre de votre travail du fait de vos problèmes de santé.

Freins : « Maintenant que je suis reconnu travailleur handicapé, c'est pour la vie ! »

Arguments : Une reconnaissance de travailleur handicapé est délivrée temporairement. La durée peut varier de un an, à cinq ans ou dix ans. Au terme du délai fixé et si vous faites une nouvelle demande, elle pourra ou non être reconduite selon l'évolution de votre situation de santé et de votre vie professionnelle.

Par ailleurs, la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, applicable au 1er janvier 2020 annonce que les personnes dont le handicap n'était pas susceptible d'évoluer favorablement, bénéficieraient de droits à vie. Cela sera notamment le cas pour la Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) pour les personnes qui présentent une altération définitive d'une ou de plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale, cognitive ou psychique, laquelle réduit ses possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi.

Enfin, la RQTH est systématiquement étudiée lors de l'instruction d'une demande d'AAH.

Freins : « Ce n'est pas parce que j'ai un souci de santé, que je suis handicapé. »

Arguments : La plupart des personnes associent souvent le statut de travailleur handicapé à l'image de la personne en fauteuil roulant (qui ne leur correspond pas) ou à un handicap très lourd. Il est difficile pour une personne qui devient déficiente auditive par exemple de se reconnaître dans la catégorie « Travailleur handicapé ». En réalité, la notion de travailleur handicapé renvoie à une infinité de situations extrêmement diverses et assez fréquentes (troubles musculo-squelettiques, diabète, bégaiement, dépression nerveuse, déficiences visuelles, auditives, problèmes cardiaques, AVC)

Et vous pouvez ajouter par ailleurs la **définition de la RQTH** : « Est considérée comme travailleur handicapé *« toute personne dont les possibilités d'obtenir ou de conserver un emploi sont effectivement réduites par suite de l'altération d'une ou plusieurs fonctions physique, sensorielle, mentale ou psychique »*. Définition de la RQTH, code de l'action sociale et des familles – article L241-5

Si c'est définition est trop compliqué, d'autres explications sont possibles en langage FALC (facile à lire et à comprendre). Ces [fiches sont disponibles sur le site de la CNSA](#).

Freins : « je ne veux pas être mis au placard/ne plus évoluer professionnellement/perdre mon emploi ».

Arguments : Notre structure est engagée pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap depuis plusieurs années. Le maintien dans l'emploi est un axe fort de notre politique handicap c'est pourquoi nous prévoyons de mettre tout en œuvre pour préserver l'activité des personnes ayant une RQTH, avec par exemple des aménagements de poste. Ne pas prendre en compte son état de santé peut entraîner d'autre souci et laisser celui-ci se détériorer alors que des solutions simples peuvent permettre d'améliorer la situation grâce à la RQTH. Avant d'envisager le licenciement pour inaptitude, sachez que l'employeur / l'administration a pour obligation d'étudier avec vous les possibilités d'aménagement de votre poste. Si toutefois aucun aménagement n'est possible, vous pouvez demander à être reclasser sur d'autres fonctions / postes. Quelle que soit votre situation, un accompagnement sur du long terme sera mis en place.

Freins : « Je n'ai pas du tout envie que tout le monde soit au courant de mon problème (manager, collègues...) »

Arguments : La RQTH est une demande personnelle et individuelle. Vous seul décidez de donner cette information. Toutefois, si vous avez besoin d'aménagement particulier, votre employeur peut bénéficier d'aides financières facilitant votre maintien dans l'emploi. Aucune information médicale ne peut être transmise ni à l'employeur ni à vos collègues. Il est cependant recommandé d'informer vos collègues directs des aménagements dont vous avez besoin. En effet, cela permet généralement de les légitimer et d'éviter les tensions (jalousie...).

Freins : « je n'ai rien à gagner à faire une RQTH, au contraire... ».

Arguments : La RQTH permet de mieux vivre au travail :

- Aménagement matériel du poste et des locaux
- Aménagement des conditions de travail (ex : temps partiel de droit, adaptation des horaires, aides humaines...)
- Formation adaptée
- Aide à la vie quotidienne

Par ailleurs, un agent avec une RQTH peut bénéficier d'un départ à la retraite anticipée lié au handicap, c'est-à-dire avant l'âge minimum de départ à la retraite (fixé entre 60 ans et 62 ans, selon votre date de naissance), à condition de justifier d'un certain taux de handicap et d'une certaine durée d'assurance (dont une part minimale a donné lieu à cotisations à votre charge) durant cette période de handicap. Pour en savoir plus : [lire l'article sur la retraite anticipée pour handicap dans la fonction publique](#)

Freins : « faire un dossier RQTH ? Ça va être trop compliqué ».

Arguments : Le dossier de RQTH est téléchargeable sur le site des MDPH. Les personnes des MDPH peuvent vous aider à compléter votre dossier si besoin. Vous pouvez également solliciter mon aide si nécessaire sans souci.

Freins : « je vais être perdu, je suis le seul dans ce cas-là... ».

Arguments : Notre structure est organisée pour vous accompagner et vous pouvez faire appel à différentes personnes ressources (listez les personnes et ce qu'elles font avec leurs coordonnées).