

Les podcasts du Handi-Pacte PACA 2020

Podcast Communication

Madame BERTHALIN, du Centre de Gestion des Alpes de Haute Provence et Monsieur SAY, de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Bonjour à tous et à toutes, l'équipe du Handi-Pacte PACA est heureuse de vous accueillir aujourd'hui pour vous parler des bonnes pratiques d'une politique handicap concernant la communication. Nous aurons le plaisir de vous livrer, dans un premier temps, le témoignage de Mme BERTHALIN, chargée de mission handicap et responsable du service de santé au travail du Centre de Gestion des Alpes de Hautes Provence. Dans deuxième temps, nous aurons le plaisir d'accueillir à notre micro, M. SAY Responsable du Pôle Handicap de la Métropole de Nice Côte d'Azur.

Pour cette première partie, comme pour le podcast portant sur l'apprentissage, c'est Cécile Bruley qui nous livrera le témoignage de Mme BERTHALIN, en reprenant ses propos.

1. Bonjour Cécile, tu es la voix de Mme BERTHALIN pour nous aujourd'hui...

Oui, Bonjour, tout à fait, mais pour un court instant, rassurez-vous, je ne fais pas ça à temps plein.

2. Ah, très bien, alors, pour ce court instant Cécile, pourrais-tu nous présenter quel a été le rôle de la communication, selon Mme BERTHALIN, dans la mise en place de la mission handicap au CDG 04 ?

Pour Mme BERTHALIN, le rôle de la communication a été primordial. Il lui a fallu plusieurs années pour que la fonction de référent handicap soit assimilée. Au début, elle organisait notamment des réunions sur le sujet du handicap en invitant les collectivités. Cela a fonctionné un temps, puis les participants se sont petit à petit raréfiés. Pourquoi ? Parce que le CDG 04 accompagne principalement des petites collectivités qui n'ont pas de temps dédié au sujet du handicap.

Mme BERTHALIN a donc dû aller à la rencontre des employeurs afin qu'ils puissent identifier qui était la référente handicap, quel était son rôle, mais aussi expliquer le handicap et le démystifier.

3. Merci Cécile, alors justement, comment, selon Mme BERTHALIN, peut-on réussir à susciter l'engagement et l'implication sur le long terme des agents et élus ?

Pour Mme BERTHALIN, si le référent handicap ne communique pas sur le sujet en expliquant son rôle, cela ne marche pas. Il faut arriver à convaincre les RH et les élus pour

susciter l'engagement et l'implication. Il faut également rassurer les employeurs en leur mentionnant que le FIPHFP existe et qu'il apporte son soutien financier sur plusieurs actions.

Finalement, Mme BERTHALIN nous explique que le CDG 04 a fait le choix d'une communication transversale : la référente handicap intervient lors d'actions de communication, de réunions ou d'événements sur différents sujets qui ne sont pas forcément en lien direct avec la santé et le handicap : par exemple, l'accessibilité, l'hygiène et la sécurité, le recrutement.... Autant de sujets qui animent, pour elle, toutes les collectivités. C'est donc naturellement qu'elle s'est appuyée sur les temps forts existants. Cela peut être l'occasion de rappeler la présence de la référente handicap mais aussi de diffuser des messages sur l'insertion des personnes handicapées et le maintien dans l'emploi.

Ainsi, le handicap n'est pas un sujet annexe mais un sujet intégré à tous ceux de la vie d'une collectivité.

Par ailleurs, Mme BERTHALIN nous indique qu'elle intervient systématiquement pendant le parcours de formation des assistants de prévention.

4. Cécile, pourrais-tu nous donner quelques-unes des bonnes pratiques de Mme BERTHALIN concernant la sensibilisation et la formation ?

Pour Mme BERTHALIN, une des bonnes pratiques est de mener des actions de sensibilisation dans le cadre de l'intégration d'un nouvel agent. En effet, elle nous indique que selon les situations, cela peut être nécessaire d'apporter un éclairage sur la compréhension des conséquences du handicap lorsqu'il est invisible ou bien lorsqu'il impacte la communication avec l'équipe (par exemple, pour une personne ayant une déficience auditive). Pour éviter de tomber dans le jugement et le rejet, il faut pouvoir donner de la compréhension et de l'information et également suivre les situations. Dans ce cadre, Mme BERTHALIN fait régulièrement appel aux PAS (prestataires d'appui spécifique) mais elle peut réaliser aussi elle-même une sensibilisation. Le fait d'être appuyée par un spécialiste, comme le PAS, est aidant, cela permet de légitimer un aménagement de poste et également le suivi de préconisations.

C'est la fin de cette première partie sur la communication avec le témoignage de Mme BERTHALIN que nous remercions vivement, merci également à Cécile de nous avoir prêté sa voix pour cette interview !

Bonjour à tous et à toutes. Nous vous retrouvons tout de suite pour la 2^{ème} partie du podcast Communication enregistrée avec M. Say.

5. Monsieur Say, quels seraient vos conseils et bonnes pratiques en termes de communication pour soutenir les actions d'une politique handicap ?

Vaste sujet que la communication. Depuis 10 ans, nous avons testé de nombreuses actions et je vous avouerai que j'ai l'impression de ne pas avoir trouvé encore « la clef » de la communication parfaite. Je suis désolé.

6. Vous dites que vous avez fait plusieurs actions, testé plusieurs choses. Est-ce que vous pourriez nous donner quelques exemples de communication, d'actions que vous avez pu mettre en place ?

Oui, il y en a certains qui sont assez commun. Nous avons créé des livrets qui ont été distribués à l'ensemble des agents pour apprendre à mieux connaître le handicap. Nous avons distribué des flyers. Nous avons aussi créé une troupe de théâtre avec des agents volontaires. Nous avons fait un appel à candidature auprès de 12.000 agents. Nous les avons auditionnés aussi dans un théâtre de la ville de Nice. Tous les deux mois, on faisait des scènes sur le sujet du handicap au travail auprès de groupes d'une cinquantaine d'agents de directions différentes.

7. Très bien, original comme procédé. Qui a pu vous aider à monter cette pièce de théâtre ?

Lorsque nous avons créé cette troupe, nous avons fait appel à un partenaire extérieur spécialisé dans le théâtre d'entreprise. Il était à la fois metteur en scène et expert en RH et en handicap. En fin de compte, il devait nous aider pour les auditions puis il devait coacher les agents volontaires, les théâtres, pour qu'ils soient en mesure d'assurer les représentations : prise en main, répétitions et suivi. Il devait être présent aussi lors de présentations devant les agents pour faire le monsieur loyal et pour animer le théâtre forum devant les autres agents qui posaient des questions.

Nous avons déjà précédemment commandé une prestation toute faite de théâtre forum sur le handicap. Mon idée, c'était de faire émerger le sentiment de reconnaissance et d'appartenance à la troupe théâtrale constituée d'agents. L'objectif, lorsqu'on a des agents, des collègues face à soi qui sont en train de jouer sur le thème du handicap, je me suis dit que cela pouvait accroître l'adhésion au message et son appropriation par les agents spectateurs. Voilà pourquoi on a essayé de créer en interne cette troupe de théâtre plutôt que de faire encore faire appel à une prestation clef en main.

8. Est-ce que vous pouvez nous donner quelques exemples des thèmes sur lesquels portaient la pièce de théâtre ?

Ils étaient assez génériques. C'était la représentation du handicap, l'accueil d'un travailleur handicapé dans l'entreprise, dans l'équipe, la survenance du handicap au cours de la carrière, même la surprotection. Nous avons fait après des petits quiz joués sur le milieu protégé.

9. D'accord. Est-ce que par ailleurs, vous avez pu créer des supports de communication en vous appuyant sur le digital ?

Oui, alors bien sûr les livrets, nous les avons mis en ligne pour qu'il n'y ait pas que la version papier. Nous avons, avec une entreprise adaptée, filmé des témoignages d'agents. L'entreprise adaptée nous a fait des affiches A3 sur lesquelles il y avait un QR Code et lorsqu'on cliquait sur ce QR Code, on avait accès aux vidéos des agents qui témoignaient sur leur situation de handicap au travail. Ce qui était important, c'était d'avoir un aspect de leur vie privée.

10. Très bien, est ce que vous auriez d'autres exemples de supports de communication, d'évènements que vous avez pu mettre en place ?

J'en ai un en tête, qui a été sympathique. Je me suis inspiré d'une idée qui a été développée par le ministère de la défense : un village itinérant de sensibilisation sur le handicap. Nous l'avons fait avec les acteurs locaux qui existent depuis des dizaines d'années sur notre territoire : Handi Job, l'APF, l'URAPEDA, Trisomie 21, l'APED, ISATIS. Nous avons fait ce petit village de sensibilisation qui était itinérant. L'objectif était d'aller au plus près des agents sur leur lieu de travail. Sur une demi-journée, on se déplaçait par exemple dans une bibliothèque pour les agents de la culture, dans un gymnase pour les agents des sports, dans un EPHAD pour les agents du CCAS, dans un garage, dans une cour d'école. En fin de compte, sur un même lieu, dans une même unité de temps et d'espace, une cinquantaine d'agents pouvaient apprendre et connaître les grandes familles de handicap, les moyens de compensation et même des expériences de recrutement. Nous avons des témoignages d'agents notamment porteurs de trisomie 21 qui témoignaient de leur parcours. C'était extraordinaire.

11. Merci, c'était très riche et original en tout cas. Est-ce que vous auriez un dernier exemple à nous présenter ?

Le dernier alors ! (rires) C'est ce qu'on appelle un team building. Lorsque nous avons signé notre dernière convention. Nous avons souhaité donc avec l'équipe de direction de la RH, pouvoir sensibiliser les directeurs généraux adjoints sur notre politique handicap. Nous avons créé un team building à leur attention pour les mettre en situation. L'objectif était de montrer qu'il fallait appuyer cette nouvelle politique handicap au plus haut niveau. C'est naturel que l'exemple vienne du haut. Ces directeurs généraux adjoints étaient invités à venir dans une Entreprise Adaptée. On les a mis en scène donc ils se sont mis dans la peau de

journalistes qui devaient monter un journal télévisé. Ils ont imaginé des reportages sur la question du handicap au travail avec des agents qui jouaient leur rôle aussi et qui étaient interviewés. Tout ceci était filmé par une autre EA et il y a eu restitution à la fin de matinée des différents reportages devant l'ensemble des DGA. Ensuite, cela a été publié sur l'intranet de la ville, de la métropole et du CCAS. C'était une belle expérience et personne ne s'y attendait.

12. Très intéressant en effet. Pour finir, quelle a été la difficulté principale que vous avez rencontré sur le volet de la communication et comment vous avez réussi à surmonter cette difficulté ?

Je dirais que tout ce qu'on a fait a bien fonctionné mais après cela retombe. J'ai l'impression qu'il y a beaucoup de communication aujourd'hui qui est reçue par les agents et donc les personnes zappent. Pour moi, ce qui est important, avec le recul, c'est de ne pas baisser les bras et surtout de se renouveler, de ne pas tomber dans les habitudes.

Dernièrement, nous avons eu un cycle de trois séminaires, en début d'année, avec des affiches flashy et des thèmes précis sur l'autisme, sur les DYS et là on a fait un carton plein. C'était nouveau ! Cela sortait des thèmes habituels pour lesquels il y a des conférences et animations. En fin de compte, je dirais qu'il y a un équilibrage à trouver. Déjà, il ne faut pas communiquer que pendant la SEEPH car le handicap, c'est toute l'année qu'il existe et pas simplement la 2^{ème} quinzaine de novembre. Il faut communiquer de manière simple, se renouveler sans cesse : des affiches différentes, des messages différents, etc. En gros, il faut lutter contre les habitudes. Voilà.

Merci beaucoup M. SAY pour ces bons conseils et on vous dit à très bientôt.

13. En résumé, voici les 4 bonnes pratiques que nous pouvons retenir sur la thématique de la communication liée à une politique handicap :

- 1^{ère} bonne pratique : La communication est, nous l'avons vu, l'axe support et incontournable d'une politique handicap. Il est important par exemple, lors du lancement de votre projet de rendre visible les acteurs clefs de la démarche en communiquant sur le rôle du référent handicap mais aussi comment le ou la contacter. Il est important également de définir ce qu'est le handicap, qu'est-ce que la RQTH, à quoi ça sert ? Quels sont les différents types de handicap ? ... En somme, informer et donner de la connaissance sur le sujet notamment pour faire connaître les engagements de l'établissement mais aussi mettre en confiance les agents rencontrant des problématiques de santé.
- 2^{ème} bonne pratique : Communiquer tout au long de l'année, et non pas seulement à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées en novembre. L'enjeu est de fédérer autour de la thématique du handicap pour que ce sujet s'intègre naturellement à la culture de votre établissement. Il est possible par

exemple de communiquer lors de différents temps forts dans l'année comme des réunions portant sur la qualité de vie au travail, l'hygiène et la sécurité ou encore le recrutement.

- 3^{ème} bonne pratique : Il est nécessaire de renouveler ses modalités de communication. Il est important de ne pas toujours communiquer de la même manière, nous avons de nombreuses possibilités pour communiquer aujourd'hui : le web, les réseaux sociaux, les campagnes d'e-mailing, les communications écrites en interne, les vidéos, témoignages, événements.... Varier sa communication vous permettra d'être plus impactant.
- 4^{ème} bonne pratique : L'importance de la sensibilisation et de la formation des acteurs clefs de la démarche. Le ou la référente handicap ne doit pas être le seul à être formé sur le handicap au travail. Les instances décisionnelles et les acteurs clefs du projet handicap doivent partager une vision commune et des engagements communs pour faire fonctionner ensemble la politique handicap. Sont concernés par exemple : le DRH, les RRH, les encadrants, le ou la chargé(e) de communication, le ou la chargé(e) de recrutement par exemple... Cela permet de ne pas considérer le handicap comme un sujet annexe mais bien d'acculturer l'ensemble de l'établissement, de légitimer la démarche, d'outiller les membres du projet pour au final, accompagner au mieux les agents en situation de handicap. Il est question aussi de sensibiliser les agents à la thématique du handicap, donner des informations sur les droits mais aussi démystifier le sujet pour lever les idées reçues, les stéréotypes afin de créer une réelle culture inclusive.

C'est la fin de ce podcast. Pour finir, n'oublions pas que le handicap est l'affaire de tous car 1 personne sur 2 rencontrera une situation de handicap au cours de sa vie active. Alors, mobilisons-nous pour une meilleure intégration professionnelle des personnes handicapées.

À bientôt avec le Handi-Pacte Paca !

Contact

Cécile Bruley | Camille Lesquerré

Handi-Pacte PACA

04 78 57 86 95 – fonctionspublicques@handipacte-paca.org