Transcription textuelle

De l’épisode numéro 3 du podcast du FIPHFP sur les PAS

[Musique]

Bonjour et bienvenue dans ce 3ème épisode du podcast du FIPHFP "Emploi et handicap, la Fonction publique témoigne". Il sera aujourd'hui question des prestations d'appui spécifique : les PAS. Les prestations d'appui spécifique sont un dispositif efficace et personnalisé en matière de maintien dans l'emploi. Elles sont mises en œuvre par des prestataires identifiés dans chaque département, pour chaque typologie de handicap : visuel, auditif, moteur, psychique, mental, troubles cognitifs ou encore maladies chroniques invalidantes. Les PAS sont mobilisables à tout moment du parcours de l'agent en situation de handicap. Elles permettent de mettre en œuvre des expertises, des techniques et des modalités de compensation. Elles répondent ainsi à des besoins spécifiques, liés aux conséquences du handicap, dans le cadre des activités professionnelles.

Pour illustrer cette thématique et nous parler concrètement de la mise en place d'une PAS, nous donnons aujourd'hui la parole à Pauline Landais, conseillère Conditions de travail ergonome, et Clémence Denis, référente handicap au sein des Hospices Civils de Lyon. Les Hospices Civils de Lyon ou HCL sont le premier employeur de la région Auvergne Rhône-Alpes et le deuxième centre hospitalier de France. Elles emploient 24 000 femmes et hommes et sont engagés aux côtés du FIPHFP depuis 2008. Les HCL vivent actuellement leur 4ème convention avec le Fonds, une convention qui leur permet de déployer de nombreuses actions en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap à l'image des prestations d'appui spécifique dont nous allons parler aujourd'hui. Bonne écoute !

Je suis Pauline Landais, je suis conseillère Conditions de travail, ergonome de métier sur le groupement hospitalier Sud aux Hospices civils de Lyon et je suis Clémence Denis. Je suis référente handicap à la direction du personnel et des affaires sociales et je travaille comme Pauline aux Hospices civils de Lyon.

La PAS a été mis en œuvre pour une cadre de rééducation du centre hospitalier Lyon Sud. C'est une professionnelle qui a été recrutée de l'extérieur. Elle est arrivée à l'hôpital Lyon Sud en septembre 2021. Cette professionnelle est arrivée avec la reconnaissance de la qualité de travail handicapé. Il s'agit d'une professionnelle déficiente visuelle. J'ai décidé de mettre en place, de faire appel à une PAS pour cette professionnelle pour faire intervenir l'organisme de la FIDEV pour identifier clairement quels pouvaient être les besoins de cette professionnelle dans sa situation de travail. J'ai été en lien avec cette professionnelle avant son arrivée aux Hospices civils de Lyon. Sa cadre m'avait mis en lien avec elle ce qui nous a permis d'anticiper au mieux l'aménagement de son poste de travail. A son arrivée, j'ai rempli le formulaire de demande de PAS en identifiant bien ce que ce que je souhaitais, qui était une évaluation de ses besoins d'aménagement de poste. Ensuite, j'ai rempli la partie Contexte, contexte de l'agent et quels étaient les besoins en lien avec la professionnelle lors de son arrivée. J'ai pu adresser ce document à la FIDEV. Lorsque j'ai adressé la PAS, le document écrit par mail à la FIDEV, ensuite j'ai eu un échange par téléphone avec le responsable de la FIDEV pour s'assurer la bonne réception de de ma demande, pour échanger autour de l'agent, du besoin qui était identifié. Une personne qui était chargée de l'aménagement de l'étude de poste de la professionnelle s'est mis en relation directement avec l'agent. Ensemble, ils ont pu échanger, avoir un premier contact téléphonique. La FIDEV a demandé à l'agent des éléments médicaux sur son dossier pour étudier sa situation de santé avant la venue. L'interlocuteur de la FIDEV va fixer un rendez-vous sur place, à l'hôpital avec l'agent. Lorsqu'on fait une demande de PAS, on identifie si le prescripteur, dans ce cas moi-même, conseillère Conditions de travail, si je souhaitais être présente ou non lors de lors du rendez-vous. Dans ce cas là, je n'ai pas souhaité être présente. Ils se sont donc mis d'accord sur une date de rencontre. J'étais quand même bien informée de de la date. Lorsque ce rendez-vous a eu lieu, la personne de la FIDEV a pu échanger sur le contenu du travail de cette professionnelle qui était donc une cadre de santé, voir son poste de travail, échanger sur ses difficultés rencontrées. A l'issue de ce rendez-vous, quelques semaines après, un compte-rendu est établi. Le compte-rendu est validé par l'agent. Il y a une première relecture et validation par l'agent. Ensuite, il m'est adressé.

En ce qui me concerne après je suis en charge de la mise en œuvre des pistes d'amélioration proposées. Dans la situation de cette PAS, plusieurs pistes d'amélioration ont été proposées. Tout d'abord, l'agent avait besoin d'une loupe portative. Lors de la venue de la FIDEV, une loupe a pu être testée. L'agent a trouvé que le test était trop court, donc la FIDEV a mis en lien l'agent avec un prestataire. L'agent s'est déplacée chez le prestataire pour pouvoir visualiser plusieurs loupes. Là-bas, elle y allait pour pouvoir prendre cette même loupe, pour avoir un essai plus long et le fait de se déplacer lui a permis de voir plusieurs loupes et de tester différents modèles. Finalement, son choix s'est porté sur une autre loupe qu'elle a pu tester sur plusieurs jours au travail. Cet essai a permis de confirmer le choix du modèle. Il y a eu d'autres actions notamment sur des adaptations de son ordinateur. Il s'est avéré qu'un logiciel spécifique pour les déficients visuels n'était pas nécessaire compte-tenu des problématiques de santé de cette professionnelle, mais uniquement une actualisation de sa version de Windows par une version plus récente. Du coup, la FIDEV a demandé de me mettre en lien avec notre service informatique pour pouvoir faire les aménagements sur son poste de travail. Chose qui a été faite et les améliorations étaient satisfaisantes pour cette professionnelle. En ce qui nous concerne, on a - je pense - certainement fait des économies en passant par la FIDEV, parce ne maîtrisant personnellement pas toutes les possibilités de Windows, sans faire appel à la FIDEV, je pense que je serais partie d'emblée sur l'achat d'un logiciel spécifique qui est assez onéreux. Dans ce cas-là, le fait de faire appel à une personne qui est spécialisée dans le handicap visuel a permis de se rendre compte que des petites adaptations de Windows étaient suffisantes pour cette personne.

Cette personne a été actrice dans sa PAS. Elle s'est déplacée. Elle était actrice pour le choix de sa de sa loupe. Dans cette situation, elle s'est même déplacée auprès du fournisseur pour choisir le modèle, le récupérer pour le test et le ramener après la période d'essai. Pour moi, elle était totalement actrice. Elle a suggéré d'autres pistes d'amélioration. Elle se rendait bien compte que malgré la mise en place d'aménagement matériel que ce soit la loupe ou l'ordinateur, il y avait certaines tâches pour lesquelles, compte tenu de son activité de cadre, le fait que les adaptations de Windows au niveau du zoom n'étaient pas performantes sur tous nos logiciels métiers internes. Elle se rendait compte qu'elle aurait certainement besoin d'un aidant pour certaines tâches. Donc elle a été très actrice de ce projet là et on a pu, par la suite, au cours des mois précédents, mettre en place sur un temps partiel une assistante pour l'aider sur les tâches résiduelles sur lesquelles elle rencontrait des difficultés malgré les aménagements matériels. Aujourd'hui, l'agent est toujours en poste sur son poste de cadre de rééducation à l'hôpital de Lyon Sud. L'ensemble des aménagements ont été mis en place que ce soit matériel ou humain. Ce poste lui convient parfaitement avec ces aménagements. Le prestataire PAS a été, dans ce cas, très aidant sur cet aménagement de poste. Les prestataires PAS sont spécialisés dans un type de handicap, dans le cas de cette professionnelle sur le handicap visuel.  Ils ont une compétence et une connaissance très précise de ce type de handicap. Pour moi, ça a été une réelle aide de faire appel à cet organisme. De mon côté, je ne suis pas experte de tous les types de handicap. Donc ils ont une connaissance bien plus fine que moi sur les aides notamment techniques pour cette professionnelle. Sur cette question de l'intérêt de ces prestations d'appui spécifique et du prestataire, c'est qu'effectivement c'est un acteur extérieur à l'institution et du coup ça permet d'avoir un regard un peu différent, une espèce de neutralité, neutre dans notre activité quand on est en interne au travers de notre posture de conseiller Conditions de travail éventuellement. C'est un vrai plus de pouvoir voir la situation de l'extérieur. Même pour le professionnel, lui permettre de sortir aussi pour pouvoir mieux rentrer sur sa situation de travail.

La mise en place de cette PAS a été une expérience très positive pour moi. Elle m'a aussi permis de découvrir de nouvelles aides techniques. On peut avoir des automatismes sur certaines aides techniques alors que l'agent n'en a peut-être pas besoin. Ce qui était vraiment le cas pour cette professionnelle. C'est vrai, pour ma part, c'est la 1ère fois que, sur un aménagement de poste d'une personne déficiente visuelle, je ne suis pas obligé de passer par un logiciel spécifique pour l'activité de bureautique. Pour ce type d'aménagement de poste, le fait de faire appel à une prestation d'appui spécifique permet aussi de nous dégager du temps pour réaliser d'autres aménagements ou d'autres missions sur notre poste. C'est vrai que l'aménagement de poste, l'analyse de la situation de travail est entièrement gérée par l'organisme extérieur, la FIDEV. Dans cette situation, de mon côté, je reçois une synthèse écrite détaillée de l'intervenant, avec la préconisation du matériel. Il me reste uniquement la passation des commandes et le suivi par la suite à réaliser. Le formulaire PAS est un formulaire avec des cases à cocher. C'est vrai que lorsque l'on fait une demande de PAS, on doit cocher une seule case et les intitulés sont assez précis. Dans cette situation, je savais ce que je voulais, mais je ne savais pas trop quelle case cocher. C'est vrai que si une amélioration pouvait être faite, c'est peut-être d'avoir des intitulés dans la demande, dans le formulaire PAS, plus implicites. L'autre possibilité, c'est effectivement puisqu'on a chacun nos pratiques et c'est cela qui est hyper intéressant.

Cela peut aussi arriver à l'inverse : Ne pas hésiter à contacter les associations qui sont identifiées sur le territoire de manière à exposer la situation et de voir avec eux quelle prestation on doit finalement cocher. Mais derrière cela, c'est évidemment qu'est-ce que l'on recherche, quelle est la demande. Enfin, c'est aussi le travail de reformulation de la demande et du besoin qui va se faire avec eux. En amont même du remplissage, il ne faut pas s'arrêter au formulaire qui est des fois effectivement pas très compréhensible pour une personne qui ne baigne pas dedans. Je conseillerais à un employeur public qui souhaite mettre en œuvre une PAS pour un professionnel de ne pas avoir peur de la lourdeur du document qui est à remplir. C'est vrai qu'il y a beaucoup de champs à compléter, mais il y a toute une partie qui - une fois qu'on a renseigné les données administratives de l'établissement pour une PAS - et bien ces données seront les mêmes pour toutes les PAS. C'est vrai que cela demande un peu de recherche pour la 1ère, mais par la suite il faudra uniquement compléter les coordonnées de l'agent et la situation pour laquelle on souhaite mener une PAS, ainsi que les délais souhaités pour cette prestation.

Un autre conseil un petit peu plus général, c'est vraiment très intéressant de pouvoir provoquer d'une certaine manière la rencontre des acteurs du handicap en interne. Quand je dis acteurs du handicap en interne, c'est médecin du travail, assistante sociale du travail, direction des ressources humaines, etc... On a quand même un certain panel aussi bien aussi le référent handicap. Rencontre avec les prestataires en amont même des besoins, c'est-à-dire de pouvoir les faire venir pour qu'ils puissent expliquer en fait à l'employeur sur quoi on peut les interpeller, avoir vraiment des détails de manière à pouvoir facilement les solliciter, en tout cas plus facilement. Et ça peut passer après par un appel téléphonique qui va permettre d'aller sur une prestation d'appui spécifique. Ce que l'on constate quand même, c'est que voilà il n'y a pas qu'un acteur qui va préconiser, proposer une prestation d'appui spécifique. Ça passe aussi généralement quand on n'a pas forcément un œil sur cette question, quand on n'a peut-être pas l'information, ça passe par la discussion pluridisciplinaire et effectivement pour par exemple du handicap psychique, si on n'en parle pas entre médecin, assistante sociale, DRH, voir encadrement, on ne peut pas forcément se poser la question de la nécessité - ou en tout cas - de l'idée de mettre en place une prestation d'appui spécifique. Après, il faut une personne interne qui porte la démarche. Donc ça c'est sûr qu'un référent handicap en interne est nécessaire pour faire la demande, accompagner le professionnel, faire le lien avec le prestataire. En tout cas, quand on a tout ça, il ne faut pas hésiter à les rencontrer en amont pour mieux les connaître. Je dirais pour que ça fonctionne bien, c'est important de bien présenter le contexte à l'agent. C'est à dire lui exposer qu'on va faire on fait appel à un organisme extérieur qui est spécialisé dans la compréhension et l'aménagement de poste de son handicap, montrer que cette expertise nous semble nécessaire et le 2ème point serait, ça me semble important, de rendre l'agent acteur. De toute façon, pour pouvoir bénéficier d'une prestation d'appui spécifique, il faut être quand même BOE, Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi. Du coup, ce sont déjà des personnes qui ont, dans leur posture, déjà fait ce travail de l'ordre de l'acceptation de la situation handicapante. Du coup, ils sont plutôt à ce moment-là dans une recherche et donc on ne peut finalement que les associer à la démarche. Après on peut être confronté à des situations ou des professionnels ne veulent pas forcément, dans un premier temps, faire appel au collectif, enfin en tout cas interpeller le collectif par rapport à la situation ou qu'on vienne voir leur poste de travail, mais malgré tout on arrive quand même à les intégrer dans une démarche avec leur cadre : leur cadre à eux et le cadre aussi du service. On arrive à trouver toujours des choses pour leur permettre d'être acteur de leur démarche. De toute façon, ce sont eux qui signent ensuite le document. On pourrait c'est vrai questionner en disant : "bah pourquoi pas les faire carrément remplir finalement le doc". Ça pourrait aller jusque-là. En tout cas, on est là on fait le lien avec eux et on essaye aussi de traduire avec notre connaissance de la situation quelques éléments supplémentaires auprès du prestataire pour que lui puisse aussi intervenir de façon beaucoup plus précise sur la situation. Pour ma part, je fais une prestation d'appui spécifique toujours après avoir déjà rencontré l'agent. Il y a comme un lien de confiance qui s'est, dans un premier temps, établi entre moi en charge de son aménagement de poste en interne au sein de l'hôpital et l'agent. Et quand cette relation me semble bien établie, je n'ai jamais rencontré de difficultés à faire intervenir par la suite à un prestataire extérieur. Ça peut être des fois quand on a été au bout, nous-même, de nos interventions, c'est de passer la main ce qui est plutôt ce qui est plutôt intéressant parce qu'on ne peut pas tout connaître, parce qu'on a testé quelque chose qu'on ne peut pas se permettre de requestionner là-dessus. Tu peux mettre en place des PAS aussi pour des formations pour les professionnels aux logiciels spécifiques ou à Windows, au raccourci clavier pour maîtriser au mieux l'outil informatique. Cela nous arrive de de réaliser nous-mêmes l'aménagement de poste de l'agent et de faire appel aux prestataires uniquement pour le volet formation. Ce qui peut arriver, c'est qu'on soit en décalage avec les précos. C'est à dire que de l'extérieur ça semble simple à mettre en œuvre et que finalement d'un point de vue technique, en interne, ce n'est pas possible. C'est vrai que là, ça nécessite de reprendre quand même les préconisations avec le prestataire. Si un agent qui a un handicap auditif et qui a besoin d'un logiciel de reconnaissance qui réalise une traduction quand on parle à côté. Sauf qu'en fait, dans la salle où elle travaille, il y a une problématique technique : c'est que le réseau ne passe pas et qu'effectivement sur l'aspect technique pur c'est très compliqué. D'y mettre en fait un réseau, ça paraît très bête, mais c'est très compliqué finalement sur le plan technique de pouvoir amener tout ça. Donc c'est vrai que la solution pour le coup, elle ne tient pas forcément compte du contexte.

Pour les employeurs publics, en tous cas, en tant que référente handicap qui est vraiment en lien sur la question du conventionnement, qui gère la convention au niveau plutôt financier, on voit vraiment un intérêt à pouvoir conventionner pour pouvoir bénéficier des prestations d'appui spécifique, parce qu'effectivement même en termes de gestion des prestations, c'est un côté aussi très transparent. Cette lourdeur administrative de la facture, du traitement de la facture, du devis, etc c'est quelque chose qui est qui est complètement retiré. Donc on y gagne en efficience à ce niveau-là et en simplicité. Ça simplifie grandement les choses et ça redonne aussi de la marge de manœuvre au conseiller conditions de travail. Il n'y a pas à se poser la question de "je le fais, je ne le fais pas". En fait, je le fais ! Et ça, c'est quand même une souplesse qui est quand même intéressante.

[Musique]