

COMPTE RENDU DE LA REUNION MISSION HANDICAP DU 18 JANVIER 2017

L'accord Mission Handicap 2014-2016 pour Carrefour Hypermarchés est arrivé à son terme et un pré-bilan a été dressé pour mieux analyser ses points positifs et aussi ses points faibles. Deux domaines ont été expertisés par le cabinet Ariane Conseil, la Politique Handicap et Santé et Qualité de vie au travail.

L'analyse a été réalisée au magasin de Villejuif, pour ce faire les travailleurs handicapés de ce magasin ont été conviés pour être interrogés sur leur ressenti et leur connaissance de l'accord. Plusieurs groupes étaient constitués.

Méthodologie :

Groupe Maintien dans l'emploi

Collaborateurs en situation de handicap (le 18 octobre)

Groupe communication / sensibilisation / formation

Pilote National Mission Handicap
Responsable communication (le 9 juin)

Groupe recrutement

Chargés de recrutement de l'espace emploi (le 13 septembre)

Groupe pilotage de la démarche

Pilotes de la région Champagne Ardennes (le 4 juillet)

Etude documentaire

Accords internes & externes & documents de suivi

Les objectifs poursuivis :

- **Evaluer** la réussite des actions mises en oeuvre
- **Emettre des suggestions** en vue de la mise en place du prochain accord

Restitution en commission de suivi le 18 janvier

Les axes d'analyse de la Politique Handicap :

- 1 Management de la politique handicap
- 2 Recrutement et intégration
- 3 Maintien dans l'emploi & évolution de carrière
- 4 Communication, sensibilisation et formation
- 5 Collaboration avec le secteur protégé & adapté

Management de la démarche



- Un engagement historique et un taux d'emploi supérieur à 6%
- Des équipes handicap formées
 - Formations communes pilotes / copilotes / copilotes CHSCT
- Un suivi des indicateurs qui facilite le pilotage :
 - Taux d'emploi trimestriel
 - Requête maintien dans l'emploi
 - Fiabilisation des DOETH
- Des synergies à l'international et entre BU Carrefour
 - Carrefour est signataire de la charte de l'OIT
 - Actions de communication inter-BU



- Une complexification des process et des demandes de financement lié au cofinancement de l'AGEFIPH
- Un temps restreint à consacrer à la Mission Handicap pour tous les acteurs relais
 - Pilote national
 - Pilotes et copilotes CHSCT
- Une stagnation du taux d'emploi
 - Un taux d'emploi compris entre 6,5% et 7% depuis 3 ans
- Un levier financier limité
 - Seuls 15 établissements versaient une contribution en 2015
- Une politique handicap qui reste peu connue en magasin
- Un suivi des RQTH géré désormais par le service contact RH et un risque de non renouvellement

Il en ressort un essoufflement lié à l'attente du taux légal de 6%.

Antoine Dezalay d'Ariane Conseil explique que l'obtention du taux légal au niveaux national a pour résultat négatif la baisse du budget, compte tenu de la faible contribution des magasins, mais le point positif est la contribution complémentaire d'aide par les SAMETH et les AGEFIPH.

Les suggestions de la commission :

Les membres de la commission trouvent que le taux d'emploi baisse suite au manque ou retard du renouvellement des RQTH par les salariés. D'une part la procédure est lente et de ce fait longue, d'autre part, il y a beaucoup d'oublis et les salariés ne sont pas systématiquement prévenus de la fin de leurs droits.

Il faudrait mettre en place une communication ciblée sur les aides existantes, qui concernent les TH.

Le suivi du renouvellement des RQTH est désormais géré par le Service Contact RH qui comporte un risque du non renouvellement.

Maud Heren suggère qu'il est possible de faire un modèle de courrier à disposition des managers, invitant les Travailleurs Handicapés à renouveler leur reconnaissance 6 mois à l'avance. Le taux d'incapacité de $\geq 10\%$ donne automatiquement droit à une RQTH.

Le secteur protégé (ESAT) n'est pas reflété par la paye

Recrutement et intégration

- L'objectif de l'accord était d'embaucher au minimum 150 travailleurs handicapés en CDI par recrutement direct ou suite à un CDD
Carrefour a réalisé 157 CDI sur 3 ans
- Au regard des objectifs fixés dans l'accord (350 embauches à réaliser en trois ans), Carrefour a réalisé 421 recrutements sur 3 ans
L'effort de recrutement a été récompensé par ses résultats.



- Un bilan de recrutement à l'objectif
 - 421 embauches réalisées en 3 ans
- Une part importante d'alternants
 - 90 alternants en 2014 et 2015 pour un objectif de 140 en 3 ans
Un diagnostic mené en 2015 pour renforcer les partenariats spécialisés
- Une mobilisation forte de l'Espace Emploi
 - Des partenariats efficaces :
Handi2day, GRETA AISP, ARPEJEH, CAP EMPLOI...
- Le maintien d'un haut niveau de recrutement sur des métiers à faible niveau de qualification
 - 2000 à 2500 CDI par an 2500 contrats de professionnalisation par an environ



- Des difficultés à pérenniser l'emploi
 - 54 titularisations en 3 ans
 - Les contrats de professionnalisation ne sont pas systématiquement pérennisés
- Une part restreinte de recrutements en CDI
 - 21% des travailleurs handicapés sont recrutés en CDI sur les 3 années de l'accord
- Des recrutements en CDD qui ne permettent pas une intégration optimale
 - Les aménagements à l'embauche pour les CDD sont rares
- Une difficulté à anticiper les besoins de recrutement
- Des freins à l'embauche qui subsistent chez certains managers
- Des tuteurs non formés

Les objectifs sont atteints mais il y a une difficulté à les pérenniser.

Les suggestions de la commission :

La commission trouve que le médecin du travail n'est plus l'interlocuteur privilégié compte tenu de la nouvelle loi qui prévoit une visite tous les 5 ans.

Le handicap n'est pas intégré dans la volumétrie du poste, les postes sont changés sans étudier les possibilités de la personne.

Il faudrait également étudier l'alternative de compléter un poste par de la polyvalence ou le poste d'assistant commercial.

Maintien dans l'emploi & évolution professionnelle



- La mise en place des plateformes de maintien dans l'emploi
 - Une équipe handicap formée sur le sujet mais des complexités de mise en oeuvre
- L'appui des SAMETH
 - Les SAMETH aident les établissements à mettre en oeuvre et financer les actions de maintien dans l'emploi depuis 2013
- Une politique de santé au travail qui peut venir en appui des actions de maintien dans l'emploi
 - Accord santé au travail qui inclut de nombreuses actions de prévention
 - Des acteurs spécialisés en soutien: ligne Psya, ligne d'assistance sociale
- Des expérimentations positives dans d'autres BU qui pourraient être démultipliées
 - Ex : dispositif Tadeo pour les personnes sourdes ou malentendantes



- Un rallongement des délais de traitement des dossiers
 - Une validation du financement qui dépend des AGEFIPH régionales
- Des besoins d'accompagnement qui évoluent
 - Ex : maladies chroniques / déficiences psychiques
- Des perspectives professionnelles qui apparaissent limitées
 - Cf. questionnaire QualiTHravail
- Des Services de Santé au Travail qui ont des difficultés à assurer les visites périodiques et les surveillances médicales renforcées
- Une méconnaissance des aides offertes par les travailleurs handicapés eux-mêmes
- Des possibilités de reclassement limitées

Des besoins importants pour une population de plus de 4 000 salariés.

Les suggestions de la commission :

Il faudrait étudier des possibilités des avantages sur l'ensemble des accords et notamment celui de l'aménagement de la fin de carrière.

Une fois toutes les possibilités en interne épuisées il faudrait envisager les pistes externes telles que : la retraite progressive de la Sécurité Sociale, la prise en charge d'une partie du salaire par l'AGEFIPH, les SAMETH peuvent prendre en charge le montage du dossier etc...

Communication, sensibilisation & formation



- Des actions de sensibilisation au niveau des magasins et des sièges
- Des modalités de sensibilisation plus ludiques initiées à l'occasion du 6^{ème} accord
 - Ex : ateliers de mise en situation, théâtre d'entreprise...



- 78% des travailleurs handicapés estiment n'être jamais ou rarement informés de la politique handicap menée par l'entreprise
 - Observatoire QualiTHravail
- Des supports spécifiques limités
 - Bulletin Mission Handicap 1x par an

- Plaquettes & affiches institutionnelles
- Une formation commune pour les pilotes, les copilotes et les copilotes CHSCT
- Un niveau de connaissance homogène et des réflexes de réseau pour les membres de l'équipe handicap

- Des nouveaux supports de communication peu ou pas utilisés (vidéo, intranet...)
- Des formations qui ne sont pas accessibles à tous les types de handicap

Une action peu lisible, notamment par les travailleurs handicapés eux-mêmes.

Les suggestions de la commission :

Mettre à disposition un lien d'accès sur un site traitant d'handicap.

Organiser une journée portes ouvertes sur le thème d'handicap avec intervention des participants de la plateforme.

Collaboration avec le secteur adapté



- Un nombre d'unités bénéficiaires en provenance des EA / ESAT qui a doublé en 1 an
2015 : 25,67 unités réparties sur 47 établissements
- Des nouvelles prestations sous-traitées
Ex : antivolage
- Une rencontre organisée avec le GESAT



- Des acheteurs peu mobilisés dans la politique
Des logiques d'achat qui limitent le nombre de petits fournisseurs
- Des EA / ESAT de petite taille implantés au niveau local et qui ne peuvent fournir de gros volumes
- Des retours d'expérience mitigés sur certaines prestations
Ex : achat de produits (fournitures, sacs poubelle...)

Les suggestions de la commission :

- Contacter les ESAT pour les produits régionaux,
- Nettoyage des pistes à la station-Service
- Faire une liste des prestations commerciales et techniques pouvant être traitées par ces unités et référencer par un relais régional les intervenants afin de permettre une mise en contact.

Planning prévisionnel
des dates des réunions de négociations :
13 février - 24 février - 9 mars

DELEGATION FO :

Marcel Aragones	Boisseuil
Dorota Rowicki	Saran
Gilles Tournier	Besançon
Chantal Venderotte	Douai

Rédaction : Dorota Rowicki