Transcription textuelle de l’épisode 6 du podcast Emploi & Handicap, la Fonction publique témoigne

**Voix OFF** : Bonjour et bienvenue pour ce nouvel épisode du podcast du FIPHFP Emploi et Handicap la Fonction publique témoigne. Nous allons aujourd'hui nous intéresser à une action innovante déployée par le GHRMSA, c'est-à-dire le groupe hospitalier de la région de Mulhouse et Sud-Alsace il s'agit d'un dispositif de maraudes mis en place afin d'aller à la rencontre des agents sur les différents sites de l'établissement et ce de jour comme de nuit. Afin de nous en dire plus sur ce dispositif, nous accueillons aujourd'hui Victoire Lefèvre, DRH adjointe en charge de la politique handicap, et Laetitia Lier, référente handicap au sein du GHR MSA. Bonne écoute !

Je suis Victoire Lefèvre, DRH adjointe du groupe hospitalier de la région de Mulhouse Sud-Alsace et responsable de la politique handicap du GHRMSA.

Lier Latitia, je suis référente handicap du groupe hospitalier de la région Mulhouse et Sud Alsace pour les professionnels du GHRMSA.

On a été amené à mettre en place ce dispositif de maraudes lorsqu'on a construit la politique handicap du GHRMSA, en 2021, en même temps que l'on a travaillé sur une convention avec le FIPHFP. Ces maraudes sont un dispositif qui avait été mis en place dans une logique "d'aller vers" et qui est inspiré de ce qu'on a mis en place lors de la crise Covid avec des maraudes, aussi appelées des "écoutes de couloir", qu'on avait mis en place pour aller sur le terrain au plus proche des services échanger avec les professionnels, les soutenir comme on pouvait et répondre à la souffrance qu'ils pouvaient exprimer sur le lieu de travail. Face à ces prises en charge qui étaient extrêmement difficiles, il s’agissait des maraudes qui avaient été réalisées avec des psychologues sur le principe d'intervention des cellules d'urgence médicopsychologique. On a vu que cela marchait bien. Ça permettait aux agents de faire part de leurs difficultés et surtout de trouver des points de contact pour faciliter leurs démarches. Ensuite on l'a transposé au secteur du handicap avec ces maraudes handicap. Alors, les maraudes se déroulent en binôme, par différents experts de la direction des ressources humaines. On peut avoir les collaborateurs du handicap bien sûr, l'assistante sociale aussi et le psychologue du travail. Ces maraudes sont organisées en demi-journée. Elles sont organisées aussi en soirée, de 21h à minuit, sur les différents sites du GHRMSA afin de toucher un maximum de personnes. Les quatre des sites concernés sont informés à l'avance du passage des agents, pendant la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap. C'est toujours au mois de novembre. On envoie les plannings des maraudes au cadre. C'est communiqué soit par mail ou aussi afficher dans les services pour que le plus grand nombre soit au courant de nos passages. Lors des passages, les binômes échangent avec les agents disponibles sur les dispositifs et les ressources en interne. Les binômes écoutent les interrogations des agents distribuent notamment des bilans informatifs sur diverses thématiques que ce soit la reconnaissance de qualité travailleur handicapé s'il y a des difficultés de santé et aussi sur le dispositif maintien dans l'emploi qu'on a chez nous aussi au GHRMSA. Le fait de se rendre directement auprès des professionnels, sur leur lieu de travail est toujours apprécié par les les professionnels. Ce sont les agents de la DRH qui se déplacent et non l'inverse. Donc ça favorise une plus grande proximité auprès de de nos professionnels. Le groupe hospitalier de la région de Mulhouse Sud-Alsace, c'est un établissement qui comporte plus de 6000 professionnels répartis sur neuf sites géographiques différents. C'est pour cela qu'on cherchait des dispositifs qui puissent remettre de la proximité dans les échanges et qu'on puisse aller au plus proche des professionnels, à leur rencontre sur le terrain, sur ces différents sites.

Concernant le retour des agents et les premiers résultats, nous on organise ça depuis 2021, mais, pour l'année 2024, lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, l'équipe de la DRH a rencontré un peu plus de 250 agents sur les différents sites du GHRMSA dans le cadre des maraudes. Comme je disais, les maraudes ont lieu en journée, ainsi qu'en soirée de 21h à minuit. Lors de ces rencontres, il arrive parfois que certains agents ne sont pas toujours ouverts au dialogue que ce soit par manque de temps ou parfois par crainte aussi. Mais la majorité des professionnels se montre quand même réceptive aux échanges. Donc, on pense que la communication de la politique handicap à travers les dépliants déposés dans les services, les informations fournies par la médecine du travail et la DRH ainsi que l'organisation d'événements comme la SEEPH et les maraudes ont contribué à l'augmentation du taux d'emploi des travailleurs handicapés au GHRMSA. Les nouveaux agents sont mieux informés et ceux déjà en poste comprennent mieux l'importance de communiquer sur leur reconnaissance de travailleur handicapé en cas de difficulté. Ils ont moins de réticence à le faire et on peut aussi constater qu'en partie grâce à ces différentes démarches le taux d'emploi des travailleurs handicapés au GHRMSA a évolué : il est passé de 6,47 % en 2021 à 7,19 % en 2023.

Concernant l'évolution par rapport aux échanges des maraudes, vu qu'on fait ça depuis maintenant 2021 dans le cadre du handicap, certains professionnels se rappellent de nous. C’est vrai que les échanges parfois sont plus simples. Et aussi le fait d'arriver avec des dépliants, mais aussi des goodies. C'est plus simple d'approcher les personnes souvent quand on a des petites choses à leur offrir. Donc on a ce petit moyen-là.

Après il y a toujours des professionnels qui ont un petit peu moins envie de parler. Ça je pense qu'on en aura toujours, même si ça fait maintenant quelques années qu'on fait les maraudes. Après il y a aussi les nouveaux professionnels qui ne savent pas trop, donc forcément ils sont peut-être un peu plus inquiets, mais en tout cas on essaie de venir avec une démarche bienveillante, d'apporter quelque chose aux professionnels. On a aussi aujourd'hui des petits gilets que nous mettons avec une petite indication : "nous venons à votre rencontre" pour qu'on soit un petit peu mieux identifié auprès des professionnels. Donc voilà, on essaie de venir avec ces petites choses pour que cela soit une démarche plus bienveillante et qu'il y ait moins d'inquiétude à ce niveau-là.

Nous réfléchissons à faire évoluer les maraudes. Le format fonctionne très bien et on les réalise chaque année au moment de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap en novembre. C'est une action qui est organisée en même temps que d'autres actions bien sûr la journée DuoDay, mais aussi d'autres animations : des interventions lors de conférences de personnes intérieures et extérieures au GHRMSA, des interventions des étudiants de l'Institut de formation au métier de la rééducation entre autres. Aujourd'hui, on souhaite massifier la communication et donc proposer des temps de communication et de sensibilisation plusieurs fois dans l'année. Et, à ce titre peut-être proposer des maraudes à d'autres moments de l'année. On est vraiment en train de réfléchir pour faire évoluer la démarche des maraudes, que ce soit fait plus tout au long de l'année, mais c'est vrai que c'est un dispositif qui marche bien, donc à part l'élargir durant toute l'année, on restera sur le format des maraudes : aller vers les professionnels, se déplacer sur le terrain, expliquer ce qu'on fait, qu'on soit un petit peu plus reconnu à ce niveau-là et que les professionnels dans le besoin aient plus de facilité à venir vers nous et comprennent mieux la démarche, notamment au niveau de la reconnaissance de travailleur handicapé, que ce soit moins stigmatisant, mais plus dans une démarche : " Le GHRMSA conduit une politique : qu'est-ce qu'il peut m'apporter à ce niveau-là, si j'informe sur ma reconnaissance de travailleur handicapé". C'est important pour nous de continuer à communiquer dans le cadre des maraudes, parce que ça permet aussi aux personnes de savoir que ce sont des aides que nous avons et pas une démarche qui peut être stigmatisante pour eux. On peut dire que ces maraudes, elles viennent en complément d'un dispositif existant d'accompagnement des agents que ce soit par la DRH et par la médecine du travail, mais aussi au GHRMSA on a la spécificité d'avoir mis en place cette unité "ressources et soutien aux professionnels de santé" qui est accessible à tous les agents, mais avec un accès prioritaire pour les personnes en situation de handicap et qui leur permet aussi à leur demande et sur venue en consultation de pouvoir consulter des professionnels et de se faire accompagner sur différents plans.

La mise en place de ces maraudes est issue de la construction de notre politique handicap en lien avec notre convention FIPHFP. Ces maraudes ne sont pas financées par le FIPHFP. Elles sont financées en interne par le temps passé par nos professionnels de la direction des ressources humaines et de l'unité de ressources et soutien aux professionnels. C'est eux qui se déplacent sur le terrain pour échanger avec les agents. On a également mis en place en interne des dépliants et supports de communication qu'on peut distribuer au cours de ces maraudes. En revanche, cette action s'inscrit dans le cadre de la Semaine européenne des personnes en situation de handicap et, à ce titre, le FIPHFP nous accompagne notamment par différentes actions. Et on en profite en général grâce au soutien du FIPHFP pour distribuer des goodies à nos professionnels, ce qui leur permet aussi de se remémorer et de garder un élément marquant de cette semaine et donc de ces maraudes dans leur service. Pour nous il ne s'agit pas de faire forcément différemment, mais de faire évoluer la démarche comme le disait madame Lefèvre en organisant ces temps d'échange sur plusieurs périodes durant l'année et à l'occasion de moments clés comme certaines journées nationales. Donc, comme on le disait, il y a plus de 200 agents qui sont rencontrés lors des maraudes chaque année. Ces temps plus espacés permettront d'en organiser davantage et de pouvoir rencontrer un public plus large sur tous les sites et sur différents créneaux.

Pour nous, ce que nous avons retiré de la mise en place de ce dispositif, c'est que la communication ne se limite pas à une transmission descendante via des supports tels que des notes, des courriels ou des affiches. Elle inclut également le dialogue verbal entre plusieurs personnes permettant d'écouter, de répondre aux questions de manière individuelle et de proximité. Donc le dialogue de terrain permet plus de réceptivité et de compréhension de la part des professionnels. Les collaborateurs du handicap sont aussi mieux identifiés dans le cadre de ces échanges et la distribution des différents supports se fait aussi de manière directe. Donc c'est plus simple. L'information concernant les diverses actions et dispositifs en faveur des personnes en situation de handicap que porte le GHRMSA sont mieux assimilés. Dans ce cadre-là, si on peut apporter un conseil aux employeurs publics, c'est bien sûr de mettre en place ce type de démarche dans une logique "d'aller vers", de vraiment aller vers les professionnels, directement sur leur lieu de travail et de créer comme ça une opportunité d'échange direct au cœur de la pratique professionnelle quotidienne des agents.

Un petit conseil également, c'est de venir avec un message concret, avec des supports de communication qu'ils peuvent emporter avec eux ce qui laisse une trace du passage. Et bien sûr des coordonnées pour que les agents aient des points de contact direct ensuite s'ils souhaitent engager des démarches ou obtenir des informations complémentaires. Et dernier conseil : c'est, lors de ces moments, d'être à l'écoute et de prendre le temps avec les professionnels parce que ce sont des échanges extrêmement enrichissants à la fois pour ceux qui font les maraudes et pour ceux qui les reçoivent.