

**Accord du 20 mai 2022**

relatif à l'emploi des personnes en situation de handicap

NOR : ASET2251329M

IDCC : 2847

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

**Pôle emploi,**

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

**CGT ;**

**CFDT ;**

**FO ;**

**CFE-CGC ;**

**SNAP ;**

**FSU,**

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Préambule**

Pôle emploi, acteur central du service public de l'emploi en France, a la volonté d'être exemplaire en matière d'emploi des personnes en situation de handicap.

Le présent accord affirme la détermination de la direction générale et des organisations syndicales signataires à déployer une politique volontariste qui vise à dépasser le cadre légal et réglementaire en matière d'emploi et d'inclusion des personnes en situation de handicap et en mettant en œuvre les moyens nécessaires à cette politique.

L'agent en situation de handicap est au cœur de toutes les dispositions mises en œuvre par Pôle emploi dans le cadre du présent accord et a un lien direct avec les équipes en charge du handicap.

La direction de chaque établissement porte la politique nationale handicap de Pôle emploi et applique les dispositions de l'accord dans son établissement.

Pôle emploi mobilise les différentes dimensions inhérentes à une démarche inclusive dont l'accessibilité, l'intégration, la prévention, la compensation et le maintien dans l'emploi des agents bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE).

Par ailleurs, Pôle emploi développe une politique visant à prévenir les risques d'inaptitude professionnelle, à anticiper les situations de handicap, et à favoriser le maintien dans l'emploi.

Cet accord s'inscrit pleinement dans les dispositions prises par Pôle emploi en faveur de la non-discrimination et de la promotion de la diversité dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale.

## **Chapitre 1<sup>er</sup> Champ d'application**

Le présent accord concerne les agents de Pôle emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE), telle que définie dans la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'article L. 114 du code de l'action sociale et des familles issu de cette loi définit le handicap comme suit :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

De plus, la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), ratifiée par la France et entrée en vigueur le 20 mars 2010 stipule que :

« Le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. »

Dans le présent accord, l'ensemble des bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) est désigné sous les termes de « personne en situation de handicap ». Il s'agit des agents (y compris en activité syndicale), sous contrat de droit public ou privé et quel que soit leur contrat de travail bénéficiaires de l'obligation d'emploi en qualité de :

- travailleurs ayant la reconnaissance de la qualité de travailleurs handicapés (RQTH) attribuée par la commission des droits et de l'autonomie des personnes en situation de handicap (CDAPH) ;
- victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ayant entraîné une incapacité permanente au moins égale à 10 % et titulaires d'une rente ;
- titulaires d'une pension d'invalidité à condition que l'invalidité des intéressés réduise au moins des deux tiers leur capacité de travail ou de gain ;
- personnes mentionnées à l'article L. 241-2 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre, notamment :
  - les invalides de guerre titulaires d'une pension militaire d'invalidité ;
  - les victimes civiles de la guerre ou d'un acte de terrorisme ;
  - les sapeurs-pompiers volontaires victimes d'un accident ou atteints d'une maladie contractée en service ;
- personnes mentionnées aux articles L. 241-3 et L. 241-4 du même code ;
- titulaires de la carte d'invalidité « mobilité inclusion » mention « invalidité » prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles ;
- titulaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH).

Certaines dispositions spécifiques prévues par le présent accord s'appliquent aux aidants familiaux d'une personne en situation de handicap, aux stagiaires et aux agents bénéficiaires d'une prescription médicale dans les conditions prévues par le présent accord.

## Chapitre 2 Programme d'actions

Le programme d'actions comprend des mesures visant :

- à mettre en place toute action de prévention et de sensibilisation aux risques de discrimination directe ou indirecte dans le recrutement, la gestion de carrière, la formation, etc. ;
- à prévenir les risques d'incapacité professionnelle et à anticiper le maintien dans l'emploi ;
- à recruter et faciliter l'inclusion des personnes en situation de handicap ;
- à maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap ;
- à créer, améliorer et maintenir les meilleures conditions d'emploi pour les personnes en situation de handicap ;
- à prévenir, limiter ou réduire les risques d'apparition ou d'aggravation du handicap en lien avec la situation professionnelle pour tous les agents, notamment par la mise à jour des documents uniques d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ;
- à faciliter l'accès aux formations et aux actions de développement des compétences des personnes en situation de handicap ;
- à mener des actions favorables au déroulement de carrière des personnes en situation de handicap ;
- à prendre en compte les nouvelles situations de handicap ;
- à mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle, y compris pour les agents ayant en charge un enfant, un ascendant ou un conjoint justifiant d'une reconnaissance de la qualité de personne en situation de handicap.

Pour permettre l'atteinte de ces objectifs, les mesures suivantes sont mises en œuvre :

- adaptation de l'organisation du travail ;
- aménagement de postes et de situations de travail au plus près de la demande ;
- mesures d'insertion et d'accompagnement ;
- formation et gestion des carrières ;
- accessibilité ;
- information ;
- mobilité géographique ou professionnelle ;
- communication et sensibilisation.

Le programme d'actions intègre également des mesures de prévention concernant l'usure au travail (adaptation de l'environnement physique et psychique de travail : référentiel immobilier, ambiances sonore, lumineuse et thermique, aération, adaptation de la charge de travail...).

Pôle emploi prend en charge, au cas par cas, après instruction par la direction des ressources humaines et des relations sociales, les actions individuelles et collectives non prises en charge par l'organisme financeur habilité ou dépassant les plafonds de son financement.

### I. Emploi direct

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées oblige les entreprises de plus de 20 salariés à un taux d'emploi de travailleurs handicapés au moins égal à 6 % de leur effectif.

Chaque établissement de Pôle emploi s'engage à un taux d'emploi *a minima* de 6 % de personnes en situation de handicap.

Chaque année, tout établissement qui n'atteint pas cet objectif doit mettre en place un plan d'actions annuel d'amélioration progressive des résultats visant au minimum l'atteinte de ce taux à la fin de l'accord. Il est accompagné en ce sens par le département qualité de vie au travail. Le plan d'action est présenté pour information au comité social et économique de l'éta-

blissement concerné. La commission de suivi instituée par le présent accord est informée des plans élaborés au niveau des établissements.

Afin de renforcer les possibilités de recrutement de personnes en situation de handicap, toutes les modalités de recrutement seront mobilisées (alternance et contrat à durée déterminée compris).

Le taux de recrutement par établissement et par type de contrat est présenté à la commission de suivi.

### *Le recrutement*

Tous les postes de Pôle emploi sont ouverts au recrutement des personnes en situation de handicap. Cette information est précisée dans chacune de nos offres d'emploi.

L'ensemble des mesures, aménagements et compensations, dont peuvent bénéficier les personnes en situation de handicap souhaitant s'inscrire dans un processus de recrutement, est mis en ligne et actualisé périodiquement dans les systèmes d'information de Pôle emploi ([pole-emploi.org](http://pole-emploi.org)...).

La mise en avant des dispositifs « handi-accueillants » est de nature à rassurer les candidats en situation de handicap. Les services ressources humaines prévoient les aménagements nécessaires (accessibilité de locaux, matériel mis à disposition, etc.) en liaison avec les services concernés afin que les candidats en situation de handicap puissent participer au processus de recrutement, selon des modalités convenues au préalable.

Les recrutements de personnes en situation de handicap sont réalisés dans une proportion équilibrée entre les différentes catégories professionnelles. Ils se font prioritairement en :

- contrat à durée indéterminée ;
- contrat en alternance de préférence à durée indéterminée.

Les personnes en situation de handicap peuvent être recrutées, à leur demande, à temps partiel. Cette information est portée à la connaissance de l'ensemble des candidats dans le cadre du processus de recrutement.

Tout agent amené à recruter (que ce soit ou non sa fonction principale) est formé au préalable à ce type de recrutement et suit une action d'actualisation des connaissances une fois tous les deux ans ou à la mise en œuvre de cet accord ou d'avenants.

La formation est obligatoire pour les nouveaux chargés de recrutement des services ressources humaines et pour ceux qui n'ont jamais suivi de formation sur cette thématique. L'objectif est de les sensibiliser aux situations de handicap et de non-discrimination, dans le cadre des règles et des bonnes pratiques du recrutement.

Les correspondants régionaux handicap sont en appui de leur service ressources humaines pour ces recrutements.

Des outils sont mis à disposition des personnes en situation de recrutement par le département qualité de vie au travail (guide des attitudes adaptées à destination des ressources humaines, kit de recrutement...).

En complément des dispositions de la convention collective nationale (CCN) de Pôle emploi sur le recrutement, et afin de faciliter la recherche de candidats externes en situation de handicap, toutes les offres de Pôle emploi sont diffusées après publication dans la bourse des emplois (BDE) sur le portail de recrutement externe ([recrute.pole-emploi.org](http://recrute.pole-emploi.org)) et sur le site [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr). Il est fait appel aux conseillers de Pôle emploi, en particulier les référents handicap des sites de Pôle emploi et aux conseillers Cap emploi, pour faciliter cette recherche de candidats et inviter ces derniers à postuler. Pôle emploi s'engage à développer ses partenariats pour une diffusion automatique des offres de recrutement externes issues de la bourse des emplois et

pole-emploi.fr/pole-emploi.org vers d'autres sites spécialisés (ex. AGEFIPH, Hello handicap, Hanploi.com, Cap emploi, mission locale, etc.).

Une information sur les partenariats contractualisés est présentée à la commission de suivi.

Pôle emploi continue à développer et renforcer ses partenariats :

- en sollicitant des associations spécialisées et partenaires (Cap emploi, sites internet spécialisés, réseaux professionnels spécialisés, écoles, universités, centres de rééducation professionnelle, etc.) ;
- en participant à des forums et manifestations, salons physiques ou virtuels pour rencontrer les jeunes diplômés handicapés et les personnes en situation de handicap en recherche d'emploi afin de mieux communiquer sur nos offres de recrutement.

Dans les 12 mois suivant l'entrée en vigueur de l'accord, Pôle emploi s'engage à mener une étude, sur l'adéquation du processus de recrutement actuel via le portail de recrutement avec le profil des candidats en situation de handicap.

Une présentation des résultats est réalisée à la commission de suivi.

### *Initiative liée au handicap mental*

Pôle emploi souhaite dans le cadre de ce nouvel accord renforcer sa potentialité de recrutement de personnes en situation de handicap mental.

Pour cela, Pôle emploi s'engage à :

- faire un travail préparatoire, accompagné d'associations spécialisées, de partenaires, d'établissements et services d'aide par le travail (ESAT), d'institutions, d'entreprises adaptées... pour étudier, préparer et mettre en place les conditions permettant de faciliter l'embauche de personnes en situation de handicap mental ;
- mettre en place une action de sensibilisation du personnel favorisant l'accueil de personnes en situation de handicap mental.

### *Les alternants*

En complément de ces actions de recrutement, Pôle emploi conduit une politique facilitant l'accès des personnes en situation de handicap aux dispositifs de formations qualifiantes et certifiantes, notamment par le recrutement de personnes en alternance.

À ce titre, il est rappelé que les contrats en alternance, assortis d'un parcours de formation adapté, sont pertinents pour faciliter l'embauche de personnes en situation de handicap.

Les besoins d'alternants, de contrats aidés et de stagiaires sont diffusés au même titre que les offres en contrat à durée indéterminée (CDI) et contrat à durée déterminée (CDD). Dans le cadre des embauches réalisées chaque année par les établissements, le nombre de personnes en situation de handicap recrutées en alternance et celles intégrées au terme de leur contrat d'alternance sont des indicateurs suivis par le département qualité de vie au travail et présentés à la commission de suivi.

Au démarrage du contrat d'alternance, des objectifs pédagogiques réalistes et réalisables sont fixés en lien avec le centre de formation. L'agent bénéficie de retours réguliers de la part de son tuteur ou de son maître d'apprentissage et le cas échéant de son encadrement afin d'atteindre ces objectifs qui peuvent être réajustés dans le temps. Cet accompagnement doit permettre d'examiner la possibilité d'embaucher l'agent en contrat à durée indéterminée à l'issue du contrat, sous réserve des disponibilités d'emploi.

Les apprentis sont encadrés par un maître d'apprentissage.

Tout(e) tuteur/tutrice ou maître d'apprentissage d'alternant(e) en situation de handicap bénéficie d'un temps mobilisable clairement identifié (1 jour par semaine de présence de l'alternant[e]).

## Les stagiaires

Pôle emploi favorise l'accueil de stagiaires en situation de handicap.

Sont retenus :

- les stages de la formation professionnelle (financés par l'État ou les régions) ;
- les stages organisés par l'AGEFIPH dans le cadre du service « appui projet » qui prévoient une découverte de l'entreprise ou d'autres services similaires ;
- les stages réalisés par les étudiants ;
- les stages découverte métier de fin de 3<sup>e</sup>.

La candidature est examinée par le recruteur (directeur d'agence, responsable de service...). Elle est validée par le directeur régional adjoint en charge de la performance sociale (DRAPS)/ directeur des ressources humaines (DRH) de l'établissement concerné, sur la base de l'analyse du thème de stage et des conditions de sa réalisation.

Selon la situation du stagiaire, les établissements peuvent, le cas échéant, se faire accompagner par les organismes compétents afin d'identifier et de mettre en œuvre les aménagements adaptés.

### 1. Accueil et intégration des personnes en situation de handicap

La prise de poste de tout nouveau recruté s'accompagne d'une journée d'accueil. Celle-ci comprend systématiquement une séquence dédiée à la politique handicap de Pôle emploi (présentation de l'accord handicap, de ses dispositifs, des interlocuteurs régionaux, etc.).

L'accueil d'une personne en situation de handicap au sein d'une équipe, quelles que soient les circonstances, est préparé avec la personne concernée, sous réserve de son accord, par le service des ressources humaines et le responsable de la structure, avec l'aide de l'équipe pluridisciplinaire. Celle-ci est composée en particulier du médecin du travail des services de prévention et de santé au travail (dénomination pour les agents de droit privé) ou du médecin du travail du service de médecine de prévention (dénomination pour les agents de droit public)<sup>[1]</sup>, du correspondant régional handicap et le cas échéant de toute personne compétente en interne ou en externe.

Cet accueil comprend une action d'information, de sensibilisation et de mobilisation des agents appelés à constituer l'entourage professionnel de la personne en situation de handicap. L'accord préalable de la personne en situation de handicap est requis pour initier une telle action.

De même, l'accompagnement par un tutorat peut favoriser l'intégration d'une personne en situation de handicap. Avec l'accord de l'agent, l'accompagnement par un tutorat est mis en place au plus tôt dès son intégration, quelle que soit la nature de son contrat.

La formation au tutorat intègre systématiquement une séquence sur l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Les tuteurs déjà formés bénéficient d'une actualisation de la formation au titre de la séquence spécifique sur le handicap.

Le tuteur est accompagné par le correspondant régional handicap sur la situation de handicap de l'agent concerné lorsque cela est nécessaire.

Le tuteur :

- dispose du temps nécessaire au bon accomplissement de son activité de tutorat, qui est identifiée dans la planification du service ;

[1] Ces dénominations sont issues de la loi santé au travail du 31 mars 2022.

Afin de faciliter la lecture, les termes « médecins du travail » seront utilisés tout le reste du document pour désigner ces deux interlocuteurs dès lors que le dispositif concerné s'adresse aux agents en situation de handicap de statut privé et de statut public.

- est chargé de participer à l'accueil de la personne en situation de handicap ;
- veille à sa bonne intégration ;
- veille à la mise en pratique de l'activité confiée et du bon déroulement de la formation au sein de Pôle emploi ;
- alerte le responsable du service et/ou le correspondant régional handicap en cas de difficulté.

## **2. Accompagnement aux démarches de reconnaissance de la qualité de bénéficiaire de l'obligation d'emploi (BOE)**

Pôle emploi souhaite faciliter les démarches liées à la reconnaissance administrative du handicap et à son renouvellement. Les agents qui souhaitent être accompagnés dans cette démarche peuvent solliciter le correspondant régional handicap. Celui-ci est sensibilisé à cet accompagnement et peut orienter au besoin vers les assistant(e)s de services sociaux et/ou un partenaire externe.

À cette fin, les agents bénéficient sur présentation de justificatif (convocation, récépissé de demande de qualité de bénéficiaire de l'obligation d'emploi ou tout autre document attestant de la démarche), d'autorisations d'absence rémunérées pour accomplir les formalités de reconnaissance ou de renouvellement de la qualité de bénéficiaire de l'obligation d'emploi.

Pôle emploi met à disposition sur son intranet, relayé sur les intranets des établissements, pour l'ensemble des agents, des informations sur les démarches de reconnaissance du handicap et sur les possibilités d'accompagnement.

Le service ressources humaines de chaque établissement prévient à deux reprises ses agents par écrit, 12 mois et 9 mois, avant la fin de la validité du document leur reconnaissant le statut de travailleur handicapé.

En cas d'absence longue de l'agent, ou de non réception du courriel, le courrier sera adressé par voie postale.

## **II. Prévention et maintien dans l'emploi**

Pôle emploi prend les mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité de ses agents en mettant en place des actions de prévention, d'information et de formation. Pôle emploi met en œuvre les mesures les plus appropriées en vue du maintien dans l'emploi des agents.

Dans les dispositifs détaillés ci-après, interviennent, si nécessaire dans le périmètre de leurs prérogatives respectives, avec l'agent : le responsable hiérarchique, le médecin du travail, le correspondant régional handicap, l'assistante sociale, le service maintien de Cap emploi (ou assimilé) et le comité social et économique.

Les actions de prévention peuvent s'appuyer sur les services de santé au travail, les centres de bilan spécialisés dans le handicap, les associations spécialisées et tout autre organisme habilité à cet effet.

### **1. Prévention**

Le maintien dans l'emploi a pour corollaire une politique de prévention des risques de situation de handicap liée notamment aux conditions de travail et aux risques psycho-sociaux.

Toute mise à jour de dispositifs de sécurité doit prendre en compte les spécificités des personnes en situation de handicap pour garantir leur sécurité.

Cette politique doit permettre, par une analyse des limitations dues au handicap par le médecin du travail, de trouver des solutions d'aide et d'accompagnement adaptées. Elle passe notamment par la recherche d'une amélioration continue des matériels et des technologies, de l'ergonomie du poste de travail, de son contenu et de l'organisation du travail. Le but est de maintenir

ou améliorer l'autonomie des personnes concernées, d'éviter le risque de déqualification et de prévenir la désadaptation et la désinsertion de la personne en situation de handicap.

Les médecins du travail, dans le respect des règles déontologiques, et en accord avec les agents concernés, attirent l'attention de la direction sur des situations de restriction et de diminution des capacités susceptibles à terme d'aboutir à une situation de handicap, afin d'anticiper les éventuelles actions d'aménagement et d'adaptation des conditions d'emploi.

Afin de faciliter la collaboration avec les services de santé au travail et/ou les comités médicaux et de mettre en œuvre leurs préconisations, les établissements poursuivent des actions de communication ciblées. Ainsi, un kit ressource est mis à disposition des médecins du travail et de leur équipe pluridisciplinaire. Il contient notamment les fiches de poste des principaux métiers à Pôle emploi (descriptif de poste, conditions d'exercice...) ainsi que les vidéos de présentation de ces métiers. Ce kit ressource est présenté à la commission de suivi.

Le département qualité de vie au travail capitalise et diffuse aux responsables qualité de vie au travail en établissement les bonnes pratiques en matière de collaboration avec les services de santé au travail, notamment par le biais de son animation du réseau qualité de vie au travail.

Afin de prévenir les risques de désadaptation et de désinsertion des personnes en situation de handicap à Pôle emploi, qu'elles soient reconnues travailleurs handicapés au moment de leur recrutement ou qu'elles le deviennent en cours d'emploi, les agents concernés peuvent solliciter un entretien via le correspondant régional handicap pour bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

Afin de répondre à ces sollicitations, les établissements régionaux identifient au sein de leur service Ressources humaines des interlocuteurs formés à l'inclusion et à l'accompagnement de l'évolution de la situation professionnelle des personnes en situation de handicap. Une information sur cette mesure est donnée à tout agent de Pôle emploi.

Chaque établissement met en place un groupe de travail sur le maintien dans l'emploi (avec par exemple un correspondant régional handicap, un[e] assistant[e] de service social du travail, un médecin, un psychologue, le service paye, le service parcours carrière). Ce groupe de travail a pour objectif de partager les connaissances sur les fonctionnements et les dispositifs existants en vue de faciliter la prévention et permettre le maintien dans l'emploi des agents. Il peut être réuni au niveau établissement ou au niveau direction territoriale. Ce groupe de travail a une approche collective et ne traite pas des cas individuels d'agents.

Dans le cadre de ses missions, le comité social et économique (CSE) peut être associé, à sa demande ou à la demande du groupe de travail, aux travaux de celle-ci.

Un bilan des travaux de ce groupe de travail est présenté chaque année au comité social et économique. Une synthèse en est faite au comité social et économique central (CSEC) et est partagé avec la commission de suivi.

Le département qualité de vie au travail :

- analyse les problématiques d'inaptitude ;
- identifie les risques professionnels spécifiques aux agents en situation de handicap.

Chaque établissement de Pôle emploi informe les services sociaux, les services de santé au travail ainsi que les membres du comité social et économique sur sa politique de prévention.

Chaque établissement de Pôle emploi met en place des plans d'actions adaptés en lien avec l'ensemble de ces acteurs.

Les actions de prévention peuvent s'appuyer sur les services de santé au travail, les centres de bilan spécialisés dans le handicap et sur les associations spécifiques aux handicaps ou tout autre organisme habilité à cet effet.

Dans l'objectif d'accompagner les personnes concernées, les services ressources humaines des établissements assurent un suivi des situations des agents en arrêt de travail récurrent.

Pôle emploi souhaite garder le lien avec les agents en situation de handicap pendant leur arrêt maladie. À ce titre, une plaquette dédiée est créée par le département qualité de vie au travail dans la première année de mise en œuvre de l'accord. Ce document informe sur les mesures et dispositifs qui peuvent être mis en place pendant un arrêt maladie. Les établissements veillent à actualiser les contacts des personnes ressources à solliciter au besoin.

## 2. Aménagement des postes de travail et conditions de vie au travail

Conformément à la convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), ratifiée par la France et entrée en vigueur le 20 mars 2010, « l'aménagement raisonnable » s'entend comme « les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou induite apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales ».

Un parcours de formation sur l'aménagement raisonnable sera proposé aux membres des équipes pluridisciplinaires.

L'aménagement du poste de travail est une étape importante dans le processus d'intégration professionnelle et du maintien dans l'emploi. Il doit être mis en œuvre et actualisé dans les différentes phases de la carrière de la personne en situation de handicap, en concertation avec l'intéressé et en fonction de l'évolution de ses besoins.

L'aménagement du poste de travail concerne toutes les problématiques d'accessibilité du poste et ses conditions d'exercice en fonction des besoins de l'agent en situation de handicap. Il fait l'objet d'une préconisation médicale écrite par le médecin du travail.

Le code du travail (art. L. 4624-6) prévoit que l'employeur est tenu de prendre en considération l'avis et les indications ou les propositions émis par le médecin du travail en application des articles L. 4624-2 à L. 4624-4. En cas de refus, l'employeur fait connaître par écrit au travailleur et au médecin du travail les motifs qui s'opposent à ce qu'il y soit donné suite. Les contestations se font dans le cadre des dispositions prévues par l'article L. 4624-7 du code du travail.

La préconisation est adressée à l'établissement de l'agent pour sa mise en œuvre.

La durée et l'effectivité d'une préconisation ne peuvent être revues que par le médecin du travail. Un dialogue peut s'engager entre l'établissement et le médecin du travail à propos de l'aménagement de poste demandé.

Si la situation de la personne en situation de handicap le nécessite et en application de l'avis du médecin du travail, les dispositifs suivants peuvent être mobilisés : aménagements des locaux, acquisition de matériels, organisation du travail, aménagement d'horaires, transport domicile travail (transport adapté, taxi, voiture de transport avec chauffeur [VTC]...), rythme, intensité et charge de travail, sensibilisation de l'entourage professionnel, accès aux moyens de communication et à l'information professionnelle, dispositifs et consignes de sécurité adaptés, prothèses, « emploi accompagné », éventuels besoins d'assistance humaine...

Si, sur un site, plusieurs agents sont concernés par une préconisation médicale impactant la tenue d'un poste particulier, une recherche de solution sur l'organisation dudit poste et plus globalement de l'environnement de travail ainsi que sur la répartition de la charge de travail est à mener avec l'appui, si nécessaire, du correspondant régional handicap et/ou des ressources humaines.

La demande d'aménagement de poste de travail d'un agent est instruite par le correspondant régional handicap. Les modalités d'aménagement sont validées par le directeur régional

adjoint en charge de la performance sociale (DRAPS)/directeur des ressources humaines (DRH) de l'établissement concerné. Si une participation financière nationale est sollicitée, le dossier ainsi constitué est transmis au département qualité de vie au travail de la direction générale qui en assure le traitement.

Le correspondant régional handicap veille à la réalisation de l'aménagement de poste. Un point semestriel sur les aménagements de poste est mis à l'ordre du jour des comités sociaux et économiques (y compris les aménagements jugés non raisonnables). Lors de ces points semestriels, un état de suivi des aménagements de poste est présenté. Un bilan global est présenté à la commission de suivi.

Le nombre d'aménagements de postes ainsi que les mesures d'aide à l'amélioration des conditions de vie au travail figure au chapitre handicap du bilan social des établissements.

Dans une démarche de prévention du handicap, la procédure d'aménagement de poste est étendue aux agents ayant une préconisation médicale du médecin du travail et n'étant pas reconnus en situation de handicap.

#### a) Aménagement des postes de travail et aide aux conditions de vie

Les personnes en cours d'obtention ou de renouvellement de la reconnaissance de la qualité de bénéficiaire de l'obligation d'emploi, disposant d'un récépissé de dépôt de leur demande ou de tout autre document attestant de cette demande, peuvent bénéficier des dispositions détaillées dans cette partie concernant les aménagements de postes et aides aux conditions de vie.

Les aménagements nécessaires du poste de travail, dans toutes ses composantes, sont étudiés par le correspondant régional handicap sur préconisation du médecin du travail et avec la personne concernée. L'agent, l'employeur et/ou le médecin du travail peuvent faire appel à un ergonome qualifié ou une association spécialisée pour rendre ce poste le mieux adapté à sa situation. Dans ce cas-là, la présence de l'agent est indispensable.

L'agent en situation de handicap doit rester au cœur de ce dispositif d'aménagement.

Les agents en situation de handicap sont informés par leur correspondant régional handicap de la procédure et des délais incompressibles relatifs à l'aménagement de leur poste de travail.

Le service ressources humaines de l'établissement informe l'agent du suivi de son aménagement de poste.

L'aménagement de poste est réalisé au plus près de la demande ou du recrutement (sous réserve que l'établissement ait connaissance de la préconisation médicale établie pour l'agent). Le correspondant régional handicap met en œuvre l'aménagement dans un délai de 3 mois maximum à compter de la date de préconisation du médecin du travail sauf circonstance exceptionnelle (rupture de stock chez le fournisseur, aménagement faisant appel à une expertise particulière...). Des modalités comme l'achat groupé de matériel peuvent permettre d'optimiser les délais de mise en œuvre.

Si le correspondant régional handicap est informé d'un retard dans la mise en œuvre de l'aménagement, il sollicite l'appui de l'équipe pluridisciplinaire avec laquelle il se réunit au plus tard 15 jours avant le terme du délai de 3 mois précité. Ils recherchent conjointement la solution la plus adaptée permettant à l'agent de poursuivre son activité (prêt, location de matériel ou toute autre solution).

En cas de rupture de stock ou de difficulté de mise en œuvre, l'agent est informé immédiatement du motif de retard de livraison ou d'installation.

Le délai de livraison et d'installation est suivi par le département qualité de vie au travail.

Les préconisations de nature organisationnelle (restriction d'activité, modification du rythme d'activité, de la charge de travail...) sont applicables au plus tard dans le mois qui suit la préconisation.

Une mesure de la satisfaction des personnes concernées par les aménagements de poste est réalisée.

En cas de limitation du nomadisme préconisée par le médecin du travail, une solution de bureau dédié est mise en place dans la limite des capacités immobilières du site. Si l'agent est amené à travailler dans différents points du site ou sur plusieurs sites, un aménagement des différents postes de travail est mis en œuvre.

Le matériel spécifique, notamment le fauteuil adapté, ne doit pas être utilisé par d'autres personnes.

Le correspondant régional handicap assure le suivi des aménagements en lien avec l'évolution des besoins de l'agent.

En cas de mobilité géographique de l'agent, le transfert du matériel non solidaire des murs et le financement de ce transfert sont pris en charge par l'établissement de départ, et ce, dans la limite d'un mois.

Concernant les demandes de rétrocession de matériel professionnel adapté, lors du départ d'un agent de Pôle emploi (départ à la retraite, fin de contrat), ce dernier en formule la demande auprès du correspondant régional handicap. L'établissement auquel il est rattaché instruit cette demande auprès du département qualité de vie au travail pour mise en œuvre.

Certains aménagements dépassent le cadre strictement professionnel (prothèses auditives, fauteuil roulant...). La prise en charge de ce type d'équipement est effectuée par Pôle emploi en complément des participations apportées notamment par la sécurité sociale, la mutuelle, la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP). Elle se limite aux dépenses exposées et est soumise à l'acceptation préalable d'un devis par le département qualité de vie au travail. La nature de ces aménagements justifie qu'ils restent acquis de plein droit à l'agent en cas de départ de Pôle emploi.

## **b) Autorisations d'absence**

Les personnes en situation de handicap bénéficient, sur recommandation du médecin du travail, d'autorisations d'absence rémunérées, pour réaliser sur leur temps de travail des consultations ou soins médicaux directement liés à leur handicap. Il s'agit de consultations ou soins ponctuels que l'agent ne peut organiser en dehors de ses heures de travail.

Cette mesure ne peut excéder la limite d'une demi-journée par semaine sauf circonstance exceptionnelle justifiée par des traitements médicaux nécessitant plus d'une demi-journée, et sur recommandation spécifique du médecin du travail.

Les documents nécessaires pour le traitement administratif des demandes d'absences se limiteront à la préconisation du médecin du travail et à une attestation de présence délivrée par le praticien. Les justificatifs ne devront pas préciser la nature de la maladie et/ou des traitements médicaux.

La mesure d'autorisation d'absence s'applique également en cas de problèmes/pannes pour des équipements indispensables aux personnes en situation de handicap et/ou aide animalière (par exemple fauteuil roulant, prothèses auditives, chien guide...) sur production de justificatif du professionnel.

### 3. Autres dispositifs de maintien dans l'emploi

En cas de restriction d'aptitude, la règle est la recherche de la meilleure solution de maintien dans l'emploi. Le licenciement pour inaptitude n'est étudié qu'en dernier recours.

Les principaux leviers mobilisés sont les suivants :

#### 3.1. L'équipe pluridisciplinaire

Les différentes actions nécessaires au maintien dans l'emploi sont réalisées en collaboration entre le directeur régional adjoint en charge de la performance sociale (DRAPS) /directeur des ressources humaines (DRH), l'encadrement, le médecin du travail, le correspondant régional handicap, l'assistante sociale et la personne concernée, sur son temps de travail.

Cette équipe pluridisciplinaire, mise en place au sein de chaque établissement, est animée par le directeur régional adjoint en charge de la performance sociale (DRAPS)/directeur des ressources humaines (DRH) ou le correspondant régional handicap, et peut faire appel à des compétences spécifiques externes, telles qu'ergonomes, psychologues du travail, associations spécialisées, service de maintien dans l'emploi de Cap emploi...

L'agent en situation de handicap est informé de la composition de cette équipe pluridisciplinaire, de l'actualisation de ses membres et dispose des coordonnées de contact.

Si l'agent en situation de handicap est amené à rencontrer l'équipe pluridisciplinaire, il peut être accompagné de la personne de son choix.

#### 3.2. Le rapprochement domicile-travail

Une politique de rapprochement domicile-travail est menée dans le cadre de l'aide au maintien dans l'emploi. La préconisation faite par le médecin du travail de rapprochement de domicile doit être mise en œuvre (cf. chapitre II-2) dans les meilleurs délais. À cette fin, le service ressources humaines (si au sein du même établissement) ou les services ressources humaines (si entre établissements) recherchent et trouvent la solution la plus adaptée pour permettre cette mobilité (travail de proximité, mission...) en accord avec l'intéressé.

#### 3.3. Le changement d'emploi, de poste ou de lieu de travail

Cette possibilité de changement est réalisée en mobilisant si besoin tous les moyens d'accompagnement nécessaires, notamment de formation, de changement de lieu de travail, changement d'emploi ou de toute autre mesure, sur la base d'un avis médical, en concertation avec l'agent et l'équipe pluridisciplinaire.

Dans ce cadre, le correspondant régional handicap est en appui de l'agent pour coordonner les actions.

S'il n'existe pas de solution au niveau du site de travail de l'agent, des solutions de proximité doivent être recherchées au niveau de l'établissement.

Afin de permettre à l'agent de découvrir un autre environnement professionnel, Pôle emploi facilite les périodes d'immersion en veillant notamment aux conditions d'accueil de la personne.

Dans le cas où le changement de poste ne pourrait se faire dans l'établissement d'origine, une solution est recherchée au niveau de Pôle emploi.

Un bilan des mesures au titre de ces dispositifs est présenté lors du point semestriel mis à l'ordre du jour des comités sociaux et économiques concernant les aménagements de poste (cf. chapitre II-2).

Pour les agents de droit public, les règles en matière de changement de poste, emploi, lieu de travail sont détaillées dans le décret n° 2003-1370 du 31 décembre 2003 modifié.

### 3.4. Le bilan d'orientation

Par ailleurs, si un agent en situation de handicap le souhaite, il peut bénéficier d'un bilan d'orientation incluant le bilan des compétences réalisé par des intervenants externes et la prise en compte des problématiques de handicap, afin de réussir sa reconversion professionnelle. La demande s'effectue auprès du correspondant régional handicap.

Ce bilan s'effectue sur le temps de travail avec prise en charge des frais de déplacement et de repas et sans mobiliser le Compte personnel de formation (CPF).

### 3.5. Le télétravail

Le télétravail désigne « toute forme d'organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait pu être exécuté dans les locaux de l'employeur, est effectué par un salarié hors de ces locaux, de façon volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication » mises à sa disposition par l'employeur.

Le télétravail est l'une des modalités de maintien dans l'emploi des agents en situation de handicap.

Un agent en situation de handicap, quel que soit son statut, peut bénéficier, à sa demande ou avec son accord, de l'accompagnement du Correspondant régional handicap et/ou de l'équipe pluridisciplinaire pour la mise en place ou l'exercice de ce télétravail.

Sur préconisation du médecin du travail, un aménagement de poste et/ou des aides aux conditions de vie sont mis en place sur le lieu de télétravail en appliquant le principe de l'aménagement raisonnable.

Les droits et devoirs de l'agent en situation de handicap en télétravail sont identiques à ceux de tout agent.

Le télétravailleur en situation de handicap utilise les équipements de travail fournis par Pôle emploi. Sous réserve de faisabilité technique, une maintenance et une actualisation du matériel est assurée au domicile par le correspondant informatique de la région quand l'agent ne peut pas se déplacer. Les matériels sont assurés par Pôle emploi.

Pour veiller à une bonne adéquation de la charge de travail à la situation de l'agent et aux aménagements préconisés par le médecin du travail une évaluation régulière de cette charge est effectuée par le manager en lien avec l'agent à la demande de l'une ou l'autre des parties.

L'agent s'assure que le lieu dédié au télétravail bénéficie des conditions matérielles requises (espace de travail adapté à l'activité réalisée et au matériel constitutif du poste aménagé, couverture réseau internet et téléphonique, conformité électrique).

Dans le cadre du télétravail pour le maintien dans l'emploi, tout agent bénéficie *a minima* d'un équipement standard tel que prévu à l'annexe 2 de l'accord du 20 juillet 2021 relatif au télétravail et au travail de proximité mis à sa disposition par son établissement.

Le cas échéant, Pôle emploi prend en charge les équipements de télétravail spécifiques liés à la situation de handicap sous réserve qu'ils fassent l'objet d'une préconisation médicale établie par le médecin du travail et qu'ils s'inscrivent dans le cadre du principe d'aménagement raisonnable.

La prise en charge de frais pour l'aménagement du poste et le matériel spécifique à la situation de handicap se limite à un seul lieu (domicile de l'agent ou tiers lieu privé déclaré à Pôle-emploi comme lieu de télétravail).

L'agent en situation de handicap en télétravail bénéficie de l'attribution d'un ticket restaurant pour la journée en télétravail.

### **3.5.1. Agents de droit public**

Il est rappelé que pour les agents de droit public, le décret n° 2016-151 du 11 février 2016 (modifié par les décret n° 2021-1725 du 21 décembre 2021 et décret n° 2021-1123 du 26 août 2021, notamment l'article 4) autorise le recours au télétravail pour un nombre de jours supérieur à 3 jours par semaine « à la demande des agents dont l'état de santé ou le handicap le justifient et après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail », pour « une durée de 6 mois maximum ». Cette période de télétravail est « renouvelable, après avis du service de médecine préventive ou du médecin du travail ».

Le correspondant régional handicap formalise le passage en télétravail (ou son renouvellement) pour le maintien dans l'emploi de l'agent de droit public dans le système d'information ressources humaines.

Pour ces agents, Pôle emploi prend en charge les coûts découlant de l'exercice du télétravail par le versement du « forfait télétravail », en application du décret n° 2021-1123 du 26 août 2021. Le montant du « forfait télétravail » est fixé à 2,5 euros par journée de télétravail effectuée, dans la limite de 220 euros par an.

Une fiche opérationnelle, disponible sur l'intranet, reprend les textes applicables spécifiquement pour les agents de statut public.

### **3.5.2. Agents de droit privé**

Les modalités spécifiques d'organisation du télétravail lié au handicap sont fixées par le présent accord.

Le passage en télétravail pour une situation de handicap se réalise sur préconisation du médecin du travail, que ce soit pour une demande initiale ou un renouvellement. Il peut, par sa nature, s'effectuer à tout moment de l'année.

#### **3.5.2.1. Conditions d'éligibilité**

Dans le cadre du présent accord, le télétravail est ouvert aux agents de droit privé cumulant les conditions suivantes :

- être en CDI, CDD, stagiaires (sous réserve que la situation juridique du stagiaire n'interdise pas le télétravail) ;
- être bénéficiaire de l'obligation d'emploi ou en cours d'obtention de celle-ci ;
- avoir une préconisation du médecin du travail pour une durée maximale de 36 mois, indiquant le nombre de jour(s) de télétravail par semaine nécessaire pour un maintien dans l'emploi. Lorsqu'un matériel spécifique est nécessaire au regard de la nature du handicap de l'agent, celui-ci est indiqué sur la préconisation.

#### **3.5.2.2. Lieu de télétravail**

À Pôle emploi, le télétravail est une modalité de travail qui s'effectue au domicile de l'agent ou dans toute autre résidence à usage privé (domicile d'un tiers, résidence secondaire...) déclaré par l'agent.

À sa convenance, l'agent peut aussi décider de télétravailler dans un tiers-lieu (espaces de co-working notamment).

L'exercice du télétravail dans un autre lieu que la résidence principale de l'agent n'est possible que s'il est parfaitement compatible avec la situation de handicap de l'agent.

La prise en charge de frais pour l'aménagement du poste et le matériel spécifique à la situation de handicap se limite à un seul lieu (domicile de l'agent ou tiers lieu privé déclaré à Pôle emploi comme lieu de télétravail).

La déclaration préalable d'un lieu de télétravail est obligatoire au moment du passage en télétravail. En cas de changement de lieu d'exercice du télétravail, l'agent communique au manager l'adresse à laquelle s'exercera le télétravail.

### **3.5.2.3. *Quotité de télétravail***

L'alternance de temps de travail sur le lieu d'affectation et le lieu de télétravail de l'agent est la règle, et ce, afin d'éviter l'isolement.

Sur préconisation du médecin du travail, le télétravail à temps complet est possible dans la limite de 6 mois renouvelable ou préconisation spécifique du médecin du travail. L'agent peut toutefois être amené à se rendre ponctuellement sur site dans certains cas (réunion d'équipe, de service, de Direction, intervention technique sur le poste de travail, etc.) dès lors qu'il n'y a pas d'incompatibilité avec sa situation de handicap.

La préconisation du médecin du travail, qui s'impose à l'établissement, ne peut être réduite et indique le nombre de jours de télétravail nécessaire sur la semaine et le cas échéant la répartition sur la semaine. En l'absence de préconisation sur la répartition des jours de télétravail sur la semaine, celle-ci fait l'objet d'une concertation entre l'agent et son manager.

Les jours de télétravail au titre du présent accord et de l'accord du 20 juillet 2021 sur le télétravail peuvent se cumuler dans le respect d'une limite globale de jours télétravaillés.

Ce cumul des jours de télétravail handicap et du télétravail standard est admis dans la limite du nombre maximal de jours de télétravail fixés par l'accord du 20 juillet 2021 précité (hors spécificités éventuelles liées aux expérimentations), soit :

- 2 jours/semaine pour les agents qui doivent assurer une relation en présentiel auprès des usagers exercée en agence ;
- 3 jours/semaine pour les autres agents.

### **3.5.2.4. *Durée et renouvellement de la période de télétravail***

Le passage en télétravail se réalise pour une durée maximum de 36 mois sur préconisation du médecin du travail. Au terme de cette durée, le renouvellement est possible sur nouvelle préconisation du médecin du travail.

Les situations suivantes peuvent se présenter :

- le médecin du travail renouvelle, pour une période maximum de 36 mois, le télétravail de l'agent selon les mêmes modalités ;
- le médecin du travail renouvelle, pour une période maximum de 36 mois, le télétravail de l'agent selon des modalités différentes ;
- le médecin du travail préconise l'arrêt du télétravail. Dans ce cas, l'établissement réalise si nécessaire des aménagements de poste et lui permet de formuler une candidature de télétravail sans attendre la période de candidature au titre de l'accord du 20 juillet 2021 sur le télétravail et le travail de proximité.

La réversibilité du télétravail handicap en cours de période n'est possible que sur préconisation du médecin du travail.

### **3.5.2.5 *Formalisation du passage ou renouvellement en télétravail***

Le correspondant régional handicap formalise le passage en télétravail (ou son renouvellement) pour le maintien dans l'emploi de l'agent dans le système d'information ressources humaines.

### **3.5.2.6. *Changement de situation géographique ou incident grave***

Un réexamen par le médecin du travail si nécessaire, est préconisé afin d'étudier le maintien du télétravail et de ses modalités en cas de changement de situation (changement de site ou

d'établissement), ou en cas d'incident grave tel qu'un accident de travail lors de l'exercice du télétravail.

Dans cette attente, les modalités de télétravail de l'agent sont maintenues jusqu'à la nouvelle prescription du médecin du travail.

### **3.5.2.7. Droits et obligations des parties**

Les dispositions des chapitres 2.10, 2.11, 2.13, 2.14 et 2.15 de l'accord du 20 juillet 2021 sur le télétravail et le travail de proximité sont pleinement applicables aux agents en télétravail dans le cadre du maintien dans l'emploi.

### **3.5.2.8. Prise en charge des frais liés au télétravail handicap**

Pôle emploi prend en charge les frais suivants sur justificatifs :

- les frais d'installation d'une ligne téléphonique dédiée au travail ;
- les frais d'installation des équipements et de maintenance du matériel.

En outre, chaque année, l'agent de droit privé peut opter pour l'une des deux formules de remboursement proposées ci-dessous :

- soit un remboursement forfaitaire pour un montant journalier qui n'excède pas 2,50 euros dans la limite de 220 euros par an ;
- soit un remboursement dit au réel d'une quote-part sur justificatifs selon les modalités fixées dans l'accord.

Sur la base de 10 m<sup>2</sup> d'espace dédié au télétravail (recommandations AFNOR), au prorata du nombre de jours télétravaillés et du temps de travail de l'agent, une quote-part des coûts suivants :

- les frais annuels de connexion au réseau (internet et ligne téléphonique professionnelle avec facture détaillée) proratisés à la date de mise en place du télétravail.

La quote-part prise en charge est calculée selon la modalité suivante :

Montant annuel de la facture des frais de connexion (réseau téléphonique, abonnement internet) payée par l'agent x nombre de jours en télétravail / 365 ;

- les frais annuels de chauffage ou de climatisation :

Cette quote-part des frais de chauffage ou de climatisation est déterminée en fonction d'un nombre de jours moyen de chauffage de l'année estimés à 200 jours, au prorata établi par le ratio « surface dédiée au télétravail (10 m<sup>2</sup>)/surface totale d'habitation » et au prorata de la date de mise en place du télétravail, selon la modalité de calcul suivante : montant annuel de la facture de chauffage ou de climatisation payée par l'agent x (nombre de jours en télétravail / (200) x (surface dédiée au télétravail [10 m<sup>2</sup>] / surface totale d'habitation) ;

- les frais annuels d'électricité :

Cette quote-part des frais d'électricité est déterminée selon la modalité de calcul suivante proratisé à la date de mise en place du télétravail : 1 KWh x (prix du KWh\*) x nombre de jours télétravaillés au prorata du temps de travail (\* tarif réglementé à revoir chaque année au 1<sup>er</sup> janvier).

Les agents peuvent être accompagnés si besoin pour accomplir les demandes d'indemnité (y compris sur les outils).

Pour les éventuels jours de télétravail complémentaires, l'agent bénéficie de l'indemnité télétravail prévue par l'accord du 20 juillet 2021 sur le télétravail et le travail de proximité dans les conditions prévues par cet accord.

### III. Accessibilité et adaptation aux mutations technologiques

Sous le terme « accessibilité », il est désigné les actions d'ordre collectif favorisant l'accès et l'utilisation des locaux et des outils de travail (par opposition aux aménagements de postes, qui concernent une personne en particulier).

Pôle emploi adhère au concept de l'« accessibilité universelle » et le met en œuvre pour les personnes en situation de handicap selon les principes de la loi du 11 février 2005 :

« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux ou équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer, et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente. »

L'accessibilité numérique est prévue par la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et constitue un engagement Responsabilité sociétale des entreprises de Pôle emploi. Elle vise à rendre le numérique accessible à tous, quels que soit, l'âge, le sexe, la langue, les conditions physiques ou cognitives de chacun. Il s'agit aussi de transmettre des compétences qui permettent l'insertion sociale et économique.

Pôle emploi a lancé en décembre 2020 un grand projet de « mise en accessibilité des services digitaux de Pôle emploi ». La direction générale et la direction des services informatiques lancent un plan de sensibilisation et de formation pour intégrer, de façon native et en continu, l'accessibilité dans le cadre des futurs développements du service informatique.

Le service ergonomie de la direction générale est une ressource sur le champ de l'accessibilité.

L'ensemble des outils collectifs (photocopieurs, imprimantes en réseau, etc.) des sites et services est adapté à tous les types de handicap. Ils sont installés de manière à permettre leur usage par tous les agents tout au long de l'accord.

#### 1. Accessibilité des locaux et sécurité

Conformément à la réglementation en vigueur, Pôle emploi s'assure que l'ensemble des lieux et espaces de travail sont accessibles à tout agent car le maintien dans l'emploi passe aussi par l'accessibilité.

En cas de travaux d'aménagement d'un site, Pôle emploi met en œuvre les démarches nécessaires pour que le site (ré)aménagé respecte la réglementation en vigueur. Un site déjà accessible doit le rester après travaux. Un site non accessible doit le devenir après travaux.

Des démarches sont entreprises par les établissements envers les collectivités territoriales, afin d'assurer l'accessibilité des chemins d'accès aux lieux de travail depuis les transports en commun les plus proches. Dans cette attente, des solutions alternatives sont recherchées au niveau local.

Une information régulière, au minimum une fois par an, sur les évolutions des dispositions légales en matière d'accessibilité des locaux est effectuée au profit des responsables de la gestion du parc immobilier de chaque établissement de Pôle emploi. Cette information est assurée par la direction générale.

Sur ces questions d'accessibilité des locaux, les acteurs internes tels que le comité social et économique (dans le cadre de ses prérogatives), les représentants de proximité (RP), le responsable qualité de vie au travail et le correspondant régional handicap sont sollicités, en complémentarité des services concernés.

Les modalités particulières garantissant la sécurité des personnes en situation de handicap doivent être mises en place (évacuation, système d'alerte adapté, signalétique adaptée...). Une ou plusieurs personnes désignées et formées sont responsables de l'application de ces consignes dans chaque structure.

## 2. Accessibilité numérique

Comme l'ensemble des services publics, Pôle emploi s'engage à respecter les règles techniques du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) les plus appropriées à la situation de handicap des usagers.

Au-delà de cette obligation, Pôle emploi a le même degré d'exigence concernant l'accessibilité numérique de ses équipements, de ses sites et applicatifs, etc. au bénéfice de ses agents.

Une étude sur l'accessibilité est mise en place en amont de tout projet.

Outre les formations habituelles mises en œuvre pour les agents, les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier de formations ou d'un accompagnement complémentaires afin de maintenir leurs connaissances et leurs compétences lorsque des évolutions technologiques sont déployées au sein de Pôle emploi.

### 2.1. Accessibilité des outils informatiques

Concernant ses sites et applicatifs web à usage interne et externe, Pôle emploi est engagé dans les actions suivantes tout au long de l'accord :

- résorption de la dette en termes d'accessibilité pour des produits existants (exemple pole-emploi.fr). Les solutions de contournement étant maintenues jusqu'à accessibilité des produits ;
- prise en compte de l'accessibilité dès le début du processus de conception/fabrication pour de nouveaux produits ;
- maintien du niveau d'accessibilité lors des maintenances correctives et évolutives.

Un point sur ces travaux sera fait à la commission de suivi.

La mise en accessibilité concerne également l'ensemble des supports numériques. Il s'agit entre autres de favoriser la lecture des documents. Pour cela, un plan de communication interne continue à être déployé auprès de l'ensemble des directions pour la prise en compte des préconisations d'accessibilité des documents.

À ce titre, une formation « concevoir et rédiger des documents bureautiques accessibles » est proposée à tous les agents dans le cadre du catalogue de formation.

En ce qui concerne l'achat d'un progiciel, des critères de notation sont intégrés dans les cahiers des charges de l'appel d'offre afin de tenir compte de son niveau d'accessibilité dans le choix de la solution. À notation égale, une priorité est donnée à celle qui a une meilleure note en accessibilité.

Lors du lancement des travaux d'intégration du progiciel, cette prise en compte permet de définir avec l'éditeur des perspectives d'évolution du niveau d'accessibilité du progiciel sur la durée du marché.

Lorsque nécessaire, des adaptations associées aux aides techniques sont réalisées pour améliorer l'accessibilité et l'utilisabilité des applications et sites web. Des agents en situation de handicap sont associés aux recettes de ces adaptations techniques.

### 2.2. Accessibilité des outils de télécommunication

Les actions entamées pour améliorer l'autonomie des personnes en situation de handicap sont poursuivies et généralisées sur tous les sites de Pôle emploi. Les aménagements sont mis

en œuvre, y compris pour le télétravail, avec la mise à disposition, notamment, de solutions de téléphonie adaptées aux agents déficients auditifs ou visuels.

#### **IV. Formation professionnelle et gestion de carrière**

Tout agent de Pôle emploi a accès à la formation professionnelle qu'il soit en situation de handicap ou non. À ce titre, Pôle emploi affirme que le handicap ne constitue pas un frein à l'accès à la formation et garantit l'accessibilité pour tous (formations de proximité, pédagogie et modalités adaptées, modalités d'accueil et de fonctionnement...).

Une offre de formation intégrant la thématique du handicap est mise en place pour lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité. Cette offre est proposée à l'ensemble des agents au cours de l'entretien professionnel annuel (EPA) et de l'entretien professionnel (EP). Les managers bénéficient d'une formation sur les questions d'intégration, d'accompagnement et de gestion du parcours professionnel des personnes en situation de handicap.

Le temps partiel des agents en situation de handicap ne constitue pas un frein à l'accès à la formation.

En cas de durée de formation supérieure au temps de travail habituel de l'agent :

- l'agent de droit privé à temps partiel bénéficie de paiement d'heures complémentaires ou d'une récupération à sa demande, conformément à l'article 9, paragraphe 5, de la convention collective nationale pour les agents de droits privé ;
- l'agent de droit public est rétabli à temps plein et l'autorisation d'accomplir son service à temps partiel est suspendue, pour la durée de la formation, conformément à l'article 36 du décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 modifié.

En cas de difficultés pour suivre la formation, sous réserve de l'accord de l'agent, le médecin du travail peut être sollicité afin d'aménager les horaires de l'agent à temps partiel, et ce durant le temps de sa formation.

Les actions de formation au bénéfice des agents en situation de handicap peuvent être prolongées, et soutenues par un accompagnement tutoral ou une formation complémentaire après échange entre l'agent concerné et son manager.

L'ensemble des coûts supplémentaires occasionnés par des adaptations liées au handicap (transport et hébergement y compris la veille de la formation) sont pris en charge par Pôle emploi dans le cadre des formations inscrites au plan de formation. Les montants pris en charge peuvent être supérieurs à ceux prévus dans le cadre de la politique de déplacement de Pôle emploi fixée par l'instruction nationale et les instructions d'établissement.

La situation des personnes en situation de handicap n'ayant bénéficié d'aucune formation pendant 3 années consécutives fait l'objet d'un examen notamment lors de l'entretien professionnel annuel, de l'entretien professionnel ou de l'entretien de reprise par le manager, en lien avec le service ressources humaines. Cet échange peut également avoir lieu à tout moment à la demande de l'agent. Si l'agent exprime un souhait de formation, le service ressources humaines cherchera des solutions pour faciliter l'entrée en formation.

##### **1. Formations spécifiques**

Des formations spécifiques, visant à faciliter l'insertion professionnelle et personnelle comme par exemple la formation nécessaire à l'accueil d'un chien d'assistance, l'apprentissage de la lecture labiale, etc. peuvent être proposées aux personnes en situation de handicap concernées ou aux membres de leur entourage professionnel. Les coûts de formations, les frais de transport et d'hébergement éventuels sont pris en charge. Le correspondant régional handicap est le relai pour la mise en place de ces formations.

Ces formations sont adaptées aux capacités et aux disponibilités des personnes en situation de handicap.

Pour toute installation d'équipement spécifique, ou prise de fonction sur un poste équipé, l'agent bénéficie d'une formation ou d'un accompagnement à sa demande.

## **2. Accessibilité des outils, des lieux de formation, des formations et des supports**

Pôle emploi intègre les thématiques de l'accessibilité et de la prise en compte du handicap dans le cursus de formation de ses formateurs.

Le département qualité de vie au travail travaille en lien avec la direction du développement des talents et des compétences (DDTC) et le département ergonomie afin de prendre en compte le handicap dans :

- l'ingénierie des formations ;
- l'accessibilité des supports et outils ;
- la communication sur les formations à l'accessibilité numérique.

Les campus identifient une personne ressource pour suivre l'accessibilité des locaux, des outils et programmes de formation.

Elle s'assure que les formations sont dispensées dans des conditions matérielles et environnementales (par exemple pour les troubles auditifs, troubles psychiques, troubles de la concentration...) compatibles avec le handicap y compris au niveau de l'accueil, de l'hébergement et des transports. À défaut, la personne ressource met en place les mesures appropriées, en lien avec les acteurs du handicap ou toute autre personne compétente en interne ou en externe (y compris si nécessaire avec le réseau de soins). Elle travaille en lien avec les acteurs régionaux, en particulier le correspondant régional handicap, notamment pour mobiliser les budgets dédiés au handicap.

Le délai de convocation pour l'entrée en formation doit permettre la mise en œuvre des aménagements nécessaires à l'agent. Si malgré les actions menées par Pôle emploi, il y a incapacité d'accueil ou d'aménagement adapté, l'agent est par nature autorisé à ne pas participer à la formation sans que cela constitue un motif de sanction.

Le département qualité de vie au travail définit les activités du réseau des interlocuteurs des campus en charge du handicap et anime ce réseau. Le département qualité de vie au travail s'assure de la visibilité des dispositifs proposés notamment par la communication des personnes ressources sur les Intranets des campus.

## **3. Gestion de carrière**

Tout agent de Pôle emploi bénéficie des mêmes garanties de mobilité géographique et/ou professionnelle interne et d'évolution de carrière, qu'il soit en situation de handicap ou non.

### **3.1. Accompagnement du parcours professionnel**

Les responsables hiérarchiques doivent être particulièrement attentifs au fait que le handicap ne doit pas constituer un frein à l'évolution de l'agent dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles. L'appréciation professionnelle de l'agent en situation de handicap doit être examinée sur la base des activités qu'il exerce en tenant compte de sa situation de handicap et des moyens de compensation mis en place.

À ce titre, l'entretien professionnel est une opportunité d'examen spécifique d'évolution professionnelle des agents en situation de handicap (exemples : élargissement et/ou enrichissement des activités, mission spécifique...).

Le département qualité de vie au travail, en lien avec les établissements et notamment le correspondant régional handicap, peuvent apporter un appui aux managers qui le souhaitent sur les points suivants :

- la préparation des entretiens (entretien professionnel, entretien professionnel annuel et entretien de reprise), dont la façon d’aborder les questions liées à la non-discrimination et au handicap parmi lesquelles les conditions matérielles et organisationnelles permettant à l’agent de réaliser ses activités ;
- le suivi des pistes d’action déterminées conjointement avec l’agent ;
- les perspectives d’évolution des activités et des responsabilités des agents en situation de handicap.

Un agent en situation de handicap peut aussi bénéficier à sa demande d’un entretien mené conjointement avec un gestionnaire de carrière et le correspondant régional handicap. Cet entretien a pour objectif de permettre à l’agent une réflexion sur son parcours professionnel et de mettre en place un accompagnement si besoin. Dans le cadre de cet accompagnement, des prestations spécifiques peuvent être mobilisées sur le temps de travail et hors compte personnel de formation : bilan de compétences, périodes d’immersion afin de découvrir un autre environnement professionnel, etc.

### **3.2. Promotion et rémunération**

Les agents en situation de handicap doivent bénéficier des mêmes dispositifs d’attribution de promotions et d’opérations de carrière que l’ensemble des agents.

Les notes d’orientation annuelles concernant les promotions et les opérations de carrière réaffirment le principe d’égalité de traitement et de non-discrimination entre tous les agents. Lors des campagnes de promotion, il est demandé aux services ressources humaines de chaque établissement d’assurer l’effectivité de ce principe. Ainsi, il convient d’analyser systématiquement la situation salariale des personnels en situation de handicap notamment au regard des situations professionnelles comparables (emploi, ancienneté, âge, qualification) et, en fonction des constats, en tirer les conséquences au cours de la campagne de promotion et des opérations de carrière. Les éléments relatifs à cette étude sont présentés à la commission de suivi.

Pour ce qui concerne plus spécifiquement les agents de droit public, les directeurs régionaux adjoints en charge de la performance sociale (DRAPS)/directeurs des ressources humaines (DRH) veillent à ce que les agents en situation de handicap soient informés des ouvertures de sélections internes. À cette occasion ils rappellent que des aménagements d’épreuve sont possibles en fonction du handicap (par exemple le dispositif dit du « tiers temps supplémentaire »).

Lors de la reprise du travail consécutive à une absence de longue durée pour raison de santé en lien avec le handicap d’au moins 6 mois (attestée par le médecin du travail), la rémunération de la personne en situation de handicap, agent de droit privé, est majorée des augmentations générales ainsi que de la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant la durée de cette absence par les agents relevant de la même catégorie professionnelle ou à défaut de la moyenne des augmentations individuelles intervenues au sein de Pôle emploi.

La personne en situation de handicap agent de droit public se voit attribuer au minimum la moyenne des parts variables semestrielles liées à la manière de servir et pour celle qui y est éligible, la moyenne de la prime de performance attribuée dans son établissement pour son niveau d’emploi, ou à défaut attribuée au niveau national.

## **V. Communication et sensibilisation**

Les mesures de prévention du handicap, les actions d’information, de sensibilisation et de communication concernent tous les agents.

## 1. Actions de sensibilisation et d'information

Pôle emploi poursuit sa démarche de sensibilisation et d'information au handicap en interne en l'adaptant aux différents interlocuteurs concernés (services ressources humaines, managers, agents, membres de la commission de suivi, élus et à l'ensemble des représentants du personnel). Ces démarches de sensibilisation et d'information abordent également les représentations liées au handicap et l'ensemble des dispositions en vigueur au sein de Pôle emploi. Elles font l'objet d'actions tout au long de l'année.

S'entend par action de sensibilisation une séquence inscrite sur un temps dédié, centrée sur un thème lié au handicap, et menée par une personne qualifiée (acteur du handicap interne ou externe).

L'action a pour objectif de permettre aux participants d'évoluer dans leur perception ou leur connaissance du handicap, et ce par l'échange, l'expérimentation, la mise en situation...

Les membres des comités sociaux et économiques, les membres de la commission santé sécurité et conditions de travail, les représentants de proximité, les membres de la commission de suivi, les délégués syndicaux, les membres des commissions consultatives paritaires locales uniques, des commissions consultatives paritaires nationales et la commission rente et accident du travail bénéficient à leur demande auprès de la direction des ressources humaines, d'une action de sensibilisation à la prise en compte du handicap. Tout élu et mandaté en début de nouvelle mandature bénéficie également de celle-ci.

L'encadrement bénéficie d'actions de sensibilisation spécifiques et d'information, visant à faire évoluer les représentations du handicap et à favoriser une meilleure connaissance des dispositifs en vigueur au sein de Pôle emploi.

Un collectif d'un site ou d'un service peut également solliciter la mise en œuvre d'une action spécifique de sensibilisation par exemple au regard de son contexte.

Par ailleurs, une information est faite aux membres du comité social et économique et de la Commission santé, sécurité et conditions de travail sur les termes du présent accord, dès le début de son application.

## 2. Communication interne

Le département qualité de vie au travail :

- élabore un plan de communication national autour du handicap et accompagne sa déclinaison au niveau des établissements. Ce plan permet de porter à la connaissance de l'ensemble des agents les dispositions du présent accord ainsi que les modalités d'intervention du réseau handicap (département qualité de vie au travail, correspondant régional handicap, l'équipe expertise spécifique d'accessibilité de la direction des services informatiques) ;
- fait également la promotion des actions de sensibilisation et de formation liées à la thématique du handicap ;
- renforce le contenu et la visibilité de la partie « handicap » de l'onglet intranet sur la qualité de vie au travail, notamment autour de certains types de handicap (troubles de santé mentale, troubles de la sphère autistique, maladies chroniques, cancer) en complémentarité de l'accord qualité de vie au travail ;
- peut utiliser des supports tels que plaquette d'information, newsletter, affiches...

Un livret spécifique dématérialisé est accessible pour les personnes en situation de handicap. Il est élaboré par le département qualité de vie au travail, il reprend notamment des informations générales sur le handicap, les dispositifs mobilisables, les aides de certains partenaires... Ce livret fait l'objet d'une présentation à la commission de suivi.

Par ailleurs, les personnes en situation de handicap sont régulièrement informées des évolutions des textes régissant leur situation, une lettre d'information spécifique est notamment *a minima* envoyée une fois par an.

Les missions et coordonnées des correspondants régionaux handicap sont à disposition sur l'intranet national ainsi que sur les intranets des établissements, par ailleurs les intranets des établissements comportent systématiquement un lien qui renvoie vers la rubrique nationale handicap.

Les établissements améliorent l'information à destination des agents en situation de handicap. Ils présentent les mesures de l'accord et les contacts dans le livret d'accueil qui comporte des informations sur la politique handicap de Pôle emploi. Ils co construisent les messages d'information avec des agents en situation de handicap. Ils mettent en place des groupes de parole entre agents volontaires, dont des agents en situation de handicap (avec une méthodologie d'intervention proposée par le département qualité de vie au travail).

Les établissements, en lien avec le département qualité de vie au travail, veillent à ce que la communication interne (supports, intranet) soit accessible à tous, notamment en proposant des formations accessibilité des documents et supports de communication.

### 3. Communication et actions vers l'externe

Pôle emploi s'engage à rendre visible sa politique handicap à l'externe en valorisant ses actions.

Pôle emploi développe des partenariats avec des organismes spécialisés dans l'insertion des travailleurs handicapés, en vue d'organiser des échanges de pratiques et de s'entourer d'experts dans le domaine du handicap.

Pôle emploi participe, en tant qu'employeur, aux manifestations visant à promouvoir l'emploi des personnes en situation de handicap (coopération avec les associations, groupes de travail, journées thématiques, manifestations culturelles ou sportives, etc.).

Une information sur cette communication et ces actions est présentée à la commission de suivi.

## VI. Autres Dispositifs

### 1. Aidants familiaux d'une personne en situation de handicap

L'aidant familial, ou proche aidant, est une personne qui apporte une aide régulière à un proche qui se trouve en situation de perte d'autonomie. L'aidant intervient dans les actes du quotidien que la personne dépendante n'est plus capable de réaliser seule.

La personne aidée justifie d'une reconnaissance administrative de son handicap.

La personne aidée peut être :

- le conjoint de l'aidant ;
- la personne avec laquelle l'aidant a conclu un pacte civil de solidarité ;
- le concubin de l'aidant ;
- un enfant à la charge de l'aidant ;
- un ascendant de l'aidant ;
- une personne accueillie au domicile de l'aidant.

L'une des premières difficultés pour un aidant étant la gestion du temps, il s'agit de faciliter l'aménagement de leurs horaires de travail, en fonction des besoins d'accompagnement et de répondre à un besoin de souplesse dans les heures d'arrivée ou de sortie de l'agent.

L'aménagement des horaires de l'agent est à apprécier au cas par cas, par la direction des ressources humaines de l'établissement, en fonction de la situation présentée par le proche aidant.

Dans tous les cas, l'aménagement d'horaires :

- n'a pas vocation à réduire la durée de travail de l'agent, qui est toujours tenu de réaliser sa durée de temps de travail par semaine (temps plein, temps partiel) ;
- doit tenir compte des durées maximales de travail (journalières comme hebdomadaires) ;
- doit respecter l'amplitude maximale journalière de la plage variable fixée dans l'établissement de l'agent. En effet, pour des raisons de sécurité, l'aménagement d'horaires ne doit pas aboutir à ce que l'agent se retrouve seul et isolé sur son lieu de travail.

Par exemple, l'aménagement d'horaires peut consister :

- à prendre en compte dans la planification des activités de l'agent concerné la nécessité d'arriver ou de partir à un horaire spécifique et déterminé à l'avance avec la direction des ressources humaines ;
- à autoriser les heures d'arrivée ou de sortie sur la plage fixe.

Tous les agents aidants familiaux d'une personne en situation de handicap qui le souhaitent peuvent bénéficier de ce dispositif, qu'ils soient de droit privé ou de droit public et sans condition d'ancienneté. Ils en font la demande directement auprès de leur correspondant régional handicap. Ils peuvent se faire accompagner dans cette démarche par des assistant(e)s de service sociaux de Pôle emploi.

Afin que le correspondant régional handicap s'assure de la conformité de la demande, l'agent proche aidant lui adresse, préférablement par voie électronique, un courrier précisant les modalités de l'aménagement horaire souhaité et sa durée souhaitée.

L'agent informe son manager de sa démarche.

Le courrier s'accompagne des pièces justificatives suivantes :

- un certificat médical ou autre document indiquant la nécessité de l'accompagnement de la personne aidée ;
- la copie de la reconnaissance administrative du handicap de la personne aidée (par exemple la copie de la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH), de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ;
- un document attestant du lien administratif entre la personne aidée et l'agent proche aidant (par exemple la copie du livret de famille, du certificat de mariage, de pacte civil de solidarité (Pacs) ou de concubinage). Lorsque ce lien administratif n'existe pas, un justificatif d'hébergement au domicile de l'agent fait foi.

L'accord de principe est la règle ; les modalités de mise en œuvre du dispositif peuvent toutefois faire l'objet d'un échange entre le correspondant régional handicap, l'agent et son manager.

Une fois la demande instruite par le correspondant régional handicap, le service des ressources humaines adresse à l'agent l'accord par courriel ou par courrier.

Toute décision d'aménagement fait l'objet d'une information auprès du management local.

Au-delà de la durée initiale accordée, l'agent peut renouveler sa demande à bénéficier de ce dispositif si la situation le nécessite.

Les proches aidants d'une personne en situation de handicap doivent bénéficier des mêmes dispositifs d'attribution de promotions et d'opérations de carrière que l'ensemble des agents.

Ce dispositif est complémentaire des dispositions figurant à l'accord du 17 mars 2022 sur la qualité de vie au travail à Pôle emploi (axe 4 chapitre 2).

## 2. Handicap Psychique

Afin de mieux comprendre les situations de handicap psychique et lutter contre les représentations, Pôle emploi initie sur la durée de l'accord :

- des actions de sensibilisation de l'ensemble des agents, dont les managers, sur la base d'échanges avec des professionnels, notamment sous la forme d'ateliers ;
- des partenariats avec des structures d'accueil et d'accompagnement visant à progresser sur la compréhension de ce handicap en milieu professionnel ;
- des actions de formation ou d'accompagnement pour développer une culture de la prévention des risques de handicap psychique, sensibiliser à la santé mentale et travailler avec des personnes en situation de handicap psychique pour un public de responsables qualité de vie au travail, correspondants régionaux handicap, chargés de conditions de vie au travail, chargés de sécurité, managers, membres des comités sociaux économiques.

## 3. Suivi des initiatives régionales

La commission de suivi examine des initiatives régionales afin de capitaliser les pratiques favorisant l'inclusion, le maintien dans l'emploi ou l'accompagnement des personnes en situation de handicap et, le cas échéant, proposer leur intégration dans d'éventuels avenants au présent accord ou dans le prochain accord. Les initiatives régionales en matière de bonnes pratiques sur les thématiques citées, sont communiquées par le département qualité de vie au travail aux directeurs régionaux adjoints en charge de la performance sociale (DRAPS)/directeurs des ressources humaines (DRH).

## VII. Développement d'une pratique d'achats responsables

Pôle emploi s'engage à faire des achats auprès du secteur adapté et protégé un axe stratégique de développement de sa responsabilité sociétale et environnementale (RSE).

Le recours à la prestation externe n'a pas pour but de remplacer l'objectif de l'atteinte du taux de 6 % en emploi direct, mais représente une action complémentaire pour l'insertion des personnes en situation de handicap. Pôle emploi s'engage à favoriser le recours à la prestation apportée par les organismes spécialisés dans l'insertion des personnes en situation de handicap. À ce titre, le département qualité de vie au travail travaille en lien avec la direction des achats marchés.

### 1. Partenariats

Pôle emploi poursuit la coopération établie avec les organismes fédérant ce secteur, de façon à développer les possibilités d'achats aux établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et aux entreprises adaptées (EA).

Pôle emploi peut recourir, si nécessaire, à des organismes pour former son réseau d'acheteurs aux spécificités des entreprises du secteur protégé et adapté.

### 2. Mise en lien des compétences régionales et diversification des pratiques d'achats

Le département qualité de vie au travail travaille en collaboration avec la direction achats marchés. Cette collaboration porte sur les axes suivants :

- actions de capitalisation des bonnes pratiques des établissements en matière d'achats auprès des établissements et services d'aide par le travail et des entreprises adaptées ;
- poursuite de l'engagement à introduire, dans les critères de choix présidant à l'octroi d'un marché, la preuve faite par la structure choisie de sa politique d'intégration des personnes en situation de handicap.

Pôle emploi s'engage à privilégier les prestations sur site et la mise à disposition des travailleurs handicapés issus du milieu de travail protégé et adapté. Pôle emploi mobilise à cet effet *a minima* un budget de 1,5 million d'euros par an. Ces dépenses seront présentées à la commission de suivi.

Pôle emploi identifie les travaux réalisables par les travailleurs handicapés du secteur protégé pour leur permettre d'accéder au milieu de travail ordinaire.

### **Chapitre 3 Mise en œuvre**

Un plan de communication est déployé pour porter le présent accord à la connaissance de l'ensemble des agents de Pôle emploi.

L'accord est consultable par tous les agents sur l'intranet national du département qualité de vie au travail et dans les textes ressources humaines de référence. Les intranets régionaux renvoient vers la page nationale.

#### **I. Le département qualité de vie au travail**

Le département qualité de vie au travail, institué au sein de la direction des ressources humaines et des relations sociales (DRH-RS) :

- impulse et capitalise l'ensemble des actions pour l'emploi et l'intégration des personnes en situation de handicap à Pôle emploi ;
- pilote et suit la politique définie au niveau national, en étant force de proposition pour l'élaborer et la mettre en œuvre ;
- assure la promotion de cette politique auprès des établissements en s'appuyant sur le réseau des correspondants régionaux handicap dont elle assure la formation et l'animation ;
- met en œuvre les actions de l'accord qui ont une portée nationale et s'assure du suivi des actions au niveau des établissements ;
- assure les relations avec les autres composantes de la direction générale, le suivi de la convention avec l'organisme financeur habilité et les relations avec les organismes extérieurs agissant dans le domaine du handicap au niveau national ;
- assure le repérage, l'analyse et la promotion des pratiques et des actions permettant la prévention et le maintien dans l'emploi des agents en situation de handicap ;
- réalise la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) ;
- établit par ailleurs, au titre des orientations du présent accord et de la politique arrêtée, un budget prévisionnel annuel ;
- assure la gestion de ce budget, la qualification et le suivi des dépenses des établissements en application de cet accord et de la convention avec l'organisme financeur habilité ;
- établit un bilan annuel quantitatif et qualitatif des réalisations nationales (bilan des activités et bilan financier). Ce bilan est présenté à la commission de suivi et ensuite au comité social et économique central.

#### **II. Les directeurs en charge de la performance sociale (DRAPS), les directeurs des ressources humaines (DRH) et les correspondants régionaux handicap (CRH)**

Ils portent la politique nationale handicap de Pôle emploi au sein de leur établissement.

Ils mettent en œuvre, dans leur région ou leur établissement, toutes les actions de l'accord qui relèvent de ce niveau (notamment les actions de recrutement, de maintien dans l'emploi, d'aménagement de postes, etc.).

Ils sollicitent l'avis et l'accompagnement du département qualité de vie au travail afin d'envisager les possibilités de financement des actions en faveur du handicap, qu'elles soient individuelles ou collectives.

Ils lui transmettent les éléments nécessaires à la réalisation de la déclaration d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés.

Les correspondants régionaux handicap sont associés par le président du comité social et économique aux travaux de cette instance pour les questions relevant de leur compétence. Les membres des comités sociaux et économiques peuvent les solliciter sur des dossiers qui leur sont signalés.

Les correspondants régionaux handicap et les services de santé au travail sont les interlocuteurs des agents qui souhaitent entamer une démarche de reconnaissance de leur handicap, ainsi que des personnes en situation de handicap. Cet accompagnement pouvant aller jusqu'au suivi des mesures de compensation du handicap.

Ils travaillent avec les acteurs internes et externes du handicap : médecins du travail, responsable qualité de vie au travail, assistant(e)s de service social, acteurs institutionnels, associatifs, prestataires...

Ils travaillent en relation avec la ligne managériale des agents en situation de handicap.

Les correspondants régionaux handicap reçoivent une formation initiale et un accompagnement régulier du département qualité de vie au travail.

Les personnes recrutées sont informées, notamment par le livret d'accueil, de l'existence des correspondants régionaux handicap comme relais handicap au sein de leur service ressources humaines. Le correspondant régional handicap prend contact avec chaque travailleur handicapé de son établissement, *a minima* une fois par an. Tout agent bénéficie, à sa demande, d'un entretien avec le correspondant régional handicap.

Pôle emploi s'assure que le dimensionnement des équipes en charge de la question du handicap au sein des établissements permette de garantir le déploiement de l'ensemble des dispositifs de l'accord à tous les agents concernés. Ce point fait l'objet d'échange en commission de suivi.

Les coordonnées des correspondants régionaux handicap et leurs missions sont disponibles sur les intranets nationaux et régionaux.

### **III. Le département expertises spécifiques et accessibilité (ESA)**

Cette équipe informatique dédiée, au sein de la direction générale adjointe des systèmes d'information, prend en charge :

- les aménagements de postes informatiques, de la demande fonctionnelle à l'installation et la formation des personnes en situation de handicap à l'utilisation de ces aménagements ;
- la maintenance des aménagements sur site ou en télétravail ;
- la mise en accessibilité pour les agents déficients visuel et auditif des applications du système d'information, allant de la pré étude/diagnostic à la recette, et la formation technique des formateurs.

### **IV. La commission de suivi**

Une commission nationale de suivi du présent accord est mise en place. Elle est composée de trois représentants par organisation syndicale signataire et de représentants de la direction des ressources humaines et des relations sociales (DRH-RS) de Pôle emploi.

Cette instance est présidée par le directeur des ressources humaines et des relations sociales ou son représentant.

Elle se réunit 2 fois par an pour examiner les indicateurs de suivi et les conditions de la mise en œuvre du présent accord, ainsi que pour prendre connaissance des actions les plus innovantes en faveur du handicap mises en œuvre par les établissements.

Elle est informée des difficultés non résolues au niveau des établissements et traitées par la direction générale adjointe en charge des ressources humaines.

Selon l'ordre du jour, la commission peut s'adjoindre des experts internes (direction générale ou établissements) ou externes sur les thèmes nécessitant leur compétence (médecins du travail, etc.) après accord du directeur des ressources humaines et des relations sociales ou de son représentant. Les membres de la commission peuvent proposer des points à l'ordre du jour.

Les éléments présentés à la commission sont mis à disposition 15 jours en amont de la réunion. La présentation des indicateurs recensés dans l'accord a lieu 1 fois par an.

Ci-après les indicateurs retenus dans le cadre du présent accord :

### *Champ d'application*

Nombre d'agents en situation de handicap, taux et évolution.

### *Programme d'actions*

#### **1.** Emploi direct :

- taux de recrutement de personnes en situation de handicap par établissement et par type de contrat ;
- nombre d'alternants en situation de handicap recrutés en contrat à durée indéterminée et/ou contrat à durée déterminée ;
- nombre d'alternants en situation de handicap titularisés.

#### **2.** Prévention et maintien dans l'emploi :

- nombre de bénéficiaires du télétravail handicap par établissement.

#### **3.** Accessibilité :

- nombre de sites et d'applicatifs web accessibles.

#### **4.** Formation et gestion de carrière :

- nombre d'agents en situation de handicap n'ayant pas suivi de formation depuis 3 ans (avec une précision par sexe, par catégorie socioprofessionnelle) comparé à l'ensemble de la population ;
- taux de promotion et opérations de carrière des agents en situation de handicap.

#### **5.** Communication et sensibilisation :

- nombre de groupes de parole.

#### **6.** Autres dispositifs :

- nombre d'aidants bénéficiant d'aménagement d'horaire.

#### **7.** Développement d'une pratique d'achats responsables :

- les dépenses réalisées auprès de secteur adapté et protégé.

Un rapport de situation comparée est également présenté à la commission de suivi.

La première commission de suivi se réunit pour définir collectivement des indicateurs de suivi complémentaires au plus tard dans les 4 mois suivant l'entrée en vigueur du présent accord.

## **Chapitre 4 Durée et formalités**

Le présent accord, négocié au titre d'un accord de branche, est déposé à l'issue du délai d'opposition de 15 jours, conformément aux dispositions légales en vigueur, au secrétariat-greffe

du conseil de prud'hommes de Paris et à la direction générale du travail selon les modalités en vigueur.

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 4 ans.

Il prend effet à compter du jour suivant son dépôt.

Au terme des 4 années son application cessera de plein droit. Cet accord ne se transformera pas à son terme en accord à durée indéterminée.

Après 3 ans d'application du présent accord, et au plus tard 6 mois avant son expiration, la direction générale et les organisations syndicales représentatives au niveau de la branche se réuniront pour examiner le bilan de la mise en œuvre de cet accord et pour négocier les termes d'un nouvel accord.

Le présent accord pourra faire l'objet d'une révision avant la survenance de son terme, selon les dispositions du code du travail.

*Fait à Paris, le 20 mai 2022.*

(Suivent les signatures.)