
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE DU 04/06/2020

Avis du CNCPPH portant sur la mise en place du télétravail pour les personnes en situation de handicap

- **Auteur de l'avis** Commission emploi
- **Saisine du CNCPPH** (supprimer la puce inutile) :
 - X Auto-saisine du CNCPPH pour émettre un avis et des préconisations sur la mise en place du télétravail pour les personnes en situation de handicap.
- **Domaine concerné**

Télétravail. Les textes pour le secteur privé : accord national interprofessionnel français sur le télétravail du 19/7/2005 ; Loi du 22 mars 2012 sur le télétravail, relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives, l'ordonnance 2017-1387 du 22/09/2017 visant à favoriser le recours au télétravail, l'article L-1222-9.2 du code du travail (Loi 29 mars 2018)

Texte pour le secteur public : article 133 de la loi du 12/3/2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique

Décret n°2016-151 du 11/02/2016 relatif aux conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique et la magistrature.

- **Mots clés et définitions** : PAS : Prestation d'appui spécifiques, EPAAST : Étude préalable à l'aménagement et à l'adaptation des situations de travail
- **Dates clés de la saisine / de l'auto-saisine** :

DATE	ACTION
28/05/2020	La commission se saisit du sujet du télétravail
18/06/2020	La Commission fait des préconisations
23/06/2020	La Commission présente les préconisations à la gouvernance

L'avis en bref

Contexte :

La crise sanitaire d'une ampleur inédite a forcé les entreprises, comme les administrations, à recourir massivement au travail à distance. Pour autant, les conditions de sa mise en œuvre, dans ce contexte spécifique, ont été vécues diversement. Certains travailleurs, qui y avaient déjà recours régulièrement, ont pu bénéficier de conditions de télétravail à leur domicile déjà mises en place et souvent encadrées par un accord d'entreprise ou une charte. Mais beaucoup de travailleurs ont été poussés vers ce nouveau mode d'organisation de leur activité et dans des conditions qui n'ont pu ni être anticipées, ni réfléchies

Pour autant, cette mise en place « forcée » a révélé qu'un nouveau rapport au travail était possible. Certaines entreprises comme certains travailleurs, ayant expérimenté ce nouveau mode d'organisation du travail, ont pu y trouver des bénéfices et seraient prêts à le poursuivre de façon plus durable.

Les personnes en situation de handicap sont particulièrement impactées par ce mode de travail et ont des besoins spécifiques qui doivent à l'avenir être pris en compte pour leur permettre d'avoir un environnement de travail adapté mais aussi pour ne pas être exclues de ce mode de travail ou à l'inverse pour qu'elles ne soient pas incitées plus que les autres salariés à utiliser le télétravail, au risque d'un isolement puis d'une exclusion du collectif de travail. Le travail de la commission n'a pas vocation à traiter la totalité des nombreuses questions posées par le télétravail mais d'apporter sur des points précis des solutions pour les travailleurs handicapés.

Objectif du projet : Les textes récents en matière de télétravail amorcent un début de « droit au télétravail » obligeant l'employeur à motiver son refus auprès des salariés qui en aurait fait la demande. A l'inverse un salarié dont le télétravail n'est pas défini préalablement dans son contrat de travail, ne peut pas se le voir imposer...Le télétravail doit rester sur la base du volontariat et doit respecter le droit à la déconnexion.

Des travaux engagés récemment avec les partenaires sociaux et plus largement les questions soulevées à l'occasion du confinement par la mise en place en urgence du télétravail ont fait apparaître la nécessité de mieux régler ce mode de travail et de prendre en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Cela doit se traduire autant que possible dans un accord spécifique mais également dans les discussions relatives aux plans de continuité d'activité ou

plans de reprise d'activité de l'entreprise au sein du CSE et au sein des comités techniques et CHSCT des administrations.

Les préconisations proposées ont pour objectif de nourrir les négociations en cours avec les partenaires sociaux afin que les besoins spécifiques des travailleurs handicapés soient pris en compte.

Enjeux et conséquences pour la vie des personnes en situation de handicap :

Le télétravail peut avoir des conséquences spécifiques pour les personnes en situation de handicap, d'une part pour qu'elles puissent y accéder et d'autres part pour qu'elles n'en soient pas exclues. La commission note le manque de données sur ce sujet et apporte en annexe 1 des premières informations liées à la consultation IFOP commandée par l'AGEFIPH. Ces premiers constats doivent être pris en considération. La prise en compte de la situation spécifique des travailleurs en situation de handicap ne pourra se faire sans un véritable outillage et un accompagnement de leurs employeurs.

Enfin, il est utile de rappeler que les études menées sur le télétravail proposent que celui-ci n'excède pas 2 ou 3 jours par semaine pour limiter l'isolement et la dissension. Parallèlement, il est important de veiller à ce que les risques propres au télétravail, d'isolement et d'exclusion du collectif de travail, ne pèsent pas plus lourdement sur les personnes en situation de handicap.

Recommandations et observations de la Commission :

En préambule, La commission demande que les textes de loi, les accords de branches ou d'entreprises, les discussions dans les CSE ou au sein des comités techniques et CHSCT des administrations traitant du cadre d'emploi en télétravail intègrent tous un volet handicap.

I) Les personnes en situation de handicap sont des salarié.e.s à part entière

a) Concevoir la relation Employeur/Salarié

Le télétravail conduit les salariés, en situation de handicap ou non, à des modes de fonctionnement différents de ceux pratiqués au sein des locaux de l'entreprise pour que cela fonctionne.

Toutefois, le « socle commun » peut revêtir pour les travailleurs handicapés des réalités différentes qui devront être accompagnées :

- La confiance entre le salarié et son employeur qui peut être plus complexe à établir,
- La mise en place d'un management à distance au quotidien adapté à la situation de handicap, mais aussi lors de l'intégration d'un nouveau salarié dans les équipes pour permettre à chacun de prendre sa place,
- La définition de l'espace de travail
- Une organisation du travail pour l'entreprise et le salarié que ce soit dans la gestion ou dans la quantification des tâches,
- Une grande autonomie des salariés en télétravail dans leurs tâches et dans les interactions internes et externes est nécessaire. Ils développent des capacités à travailler dans un environnement différent de celui de l'entreprise et isolé physiquement.

Pour les salariés en télétravail, le lien direct et habituel avec l'employeur, les services de l'entreprise et le collectif de travail sont distendus et la confiance entre les parties peut être difficile à mettre en place et à conserver. L'employeur ou le responsable RH doivent être prioritairement les

interlocuteurs privilégiés en cas de questionnement ou de difficultés rencontrés par le salarié.

La communication est le maître mot afin d'anticiper tout risque professionnel lié à un sentiment d'isolement.

Aussi afin d'éviter les situations d'isolement qui peuvent aggraver la situation de santé du salarié, les personnels notamment ceux en situation de handicap devraient être dotés d'un document récapitulant des informations importantes.

Préconisation 1 : Inviter les employeurs à transmettre aux salariés en télétravail un document contenant au moins les coordonnées des organismes et acteurs suivants :

- Lien Internet relatif aux accords et règles générales appliquées dans l'entreprise en matière de télétravail,
- Coordonnées de l'employeur ou du N+1 en fonction des organisations,
- Document unique d'évaluation des risques
- RRH dont dépend le ou la salarié(e)
- Référent handicap de l'entreprise lorsqu'il y en a un
- SST ou médecin du travail
- Représentants des personnels -Organisations syndicales
- Assistantes sociales.
- OPCO
- AGEFIPH ou FIPHFP
- Cap emploi

Tous les documents doivent être accessibles à tout type de handicap : PDF accessibles, des consignes vocales, des vidéos sous titrées et traduite en LSF, FALC.

Pour les entreprises, elles peuvent se rapprocher des missions handicap de branche ou organisation professionnelle quand elles existent.

Des aides exceptionnelles ont été mises en place par l'Agefiph (n°vert 0 800 11 10 09) et le FIPHFP : <http://www.fiphfp.fr/Contact>

Prévoir dans les fiches emploi des entreprises un point indiquant aux employeurs d'être vigilant à la prise en compte individualisée et personnalisée des situations de handicap et des aménagements techniques, organisationnels et managériaux qui en découlent.

b) Organiser pour maintenir la cohésion du collectif de travail

Au-delà de l'organisation de travail applicable à l'ensemble des salariés ; l'organisation est un élément essentiel de la réussite du télétravail ; pour certains types de handicap, elle sera un repère capital pour l'organisation de la journée et du travail à effectuer :

Préconisation 2 :

- Organigramme de l'entreprise avec photos, fonctions et coordonnées de chacun mis à jour très régulièrement pour connaître les nouveaux salariés de l'entreprise et ceux qui partent.
- Droit à la déconnexion pour de bonnes conditions d'exercice du télétravail avec des horaires respectés et la mise en place d'outils pour une déconnexion. Ainsi les horaires auxquels le salarié peut joindre ses collègues et auxquels il peut être joint seront connus.
- Amplitude de travail sur la journée ou la semaine
- Relation de travail à consolider pour prévenir tout risque de désinsertion professionnelle
- Un Lien continu avec un référent doit être mis en place afin d'accompagner, de soutenir le télétravailleur en situation de handicap à réussir son adaptation.
- Encourager l'usage des contacts, et des différents outils tchat et autres, entre collègues

- Former toutes les parties prenantes à ces nouveaux modes de travail et aux comportements qu'ils impliquent

C) Bénéficiaire de conditions de travail adaptées

Le télétravailleur doit bénéficier **à minima** :

- d'un mobilier ergonomique (bureaux, fauteuils réglables...)
- d'outils numériques et de connexions performants et adaptés (serveurs distants, VPN...)
- d'un téléphone portable
- d'un support informatique dédié
- de formation aux nouveaux usages des outils

Préconisation 3 : L'Aménagement du poste de travail de la personne s'évalue globalement au domicile du salarié. Au-delà des interventions des services informatiques de l'entreprise ou les prestataires habituels (informaticiens ou/et ergonomes au domicile du salarié, il peut être nécessaire de :

- Mettre en place une aide à la communication
- Renforcer les domaines d'intervention des Cap emploi avec le concours des prestataires PAS et des STT au domicile pour permettre le maintien dans l'emploi.
- Permettre un aménagement sanitaire sécurisé des *shows rooms* prévus pour les essais de matériel pour l'adaptation et l'aménagement de postes lorsque les essais au domicile ne sont pas possibles. En lien avec les prestataires PAS, EPAAST, une collaboration étroite entre les fournisseurs de matériels et les ergothérapeutes doit également être organisée afin que les personnes puissent continuer à bénéficier des

prestations d'aménagement et d'adaptation de leur situation de travail (financées par l'Agefiph ou le FIPHFP ou par un accord d'entreprise).

d) Faciliter l'accès au télétravail

L'autonomie numérique est essentielle pour tous les salariés. La majorité d'entre eux ont besoin de formation. L'adaptation régulière des outils numériques oblige les travailleurs à monter en compétence. Des efforts de formation récurrents et durables devront être menés à plusieurs niveaux. Pour les salariés en situation de handicap des formations en amont seront nécessaires pour acquérir cette autonomie et gagner en confiance en s'autorisant à contacter leurs supérieurs ou leurs collègues de travail.

Dans ce contexte, Le dispositif « emploi accompagné » peut s'avérer un outil utile et nécessaire pour maintenir l'emploi du salarié en télétravail. L'emploi accompagné comme outil de maintien est encore trop peu préconisé par les MDPH et la commission invite à une évolution en ce sens. Par ailleurs, le nombre de personnes pouvant être accueillies par les structures opérant l'emploi accompagné est trop faible au regard des besoins.

Préconisation 4 :

- Évaluer les besoins du salarié concernant le télétravail et mettre en place des formations adaptées. Les prestataires PAS en fonction du type de handicap pourront aussi être une aide à l'accompagnement. Un plan d'action à destination des travailleurs en situation de handicap prévoyant un équipement, une adaptation et un volet formation doit être prévu à l'issue de la crise. Les obligations de l'employeur en la matière et la mobilisation des formations de droit commun pourront être complétées

avec la mobilisation notamment de financements Agefiph / Fiphfp. Le recours au e-learning peut être envisagé.

- Faciliter l'accès pour les salariés en situation de handicap dont le besoin est identifié à l'emploi à l'accompagné
- Donner aux structures retenues dans le cadre de l'emploi une plus grande capacité de suivi

e) Mobiliser les services de santé au travail :

- Les services de santé au travail et en particulier le médecin du travail auront un rôle central et déterminant d'appui conseil à la sécurisation du retour au sein du collectif de travail ou d'aide à la poursuite du télétravail. L'équipe pluridisciplinaire de santé au travail doit pouvoir être sollicitée pour accompagner l'entreprise dans la démarche ainsi que le salarié sur sa demande.
- De même l'intervention du médecin dans le cadre l'aménagement du domicile en télétravail pour les personnes en situation de handicap doit faire partie de leur champ d'intervention.
- Les psychologues des services de santé au travail ont également un rôle important. Ce sont des interlocuteurs privilégiés pour prévenir les altérations de la santé psychique en anticipant et en soutenant les salariés en télétravail.
- **Préconisation 5** : Prévoir une information précise à destination des entreprises sur le recours à la médecine du travail afin qu'elle soit utilisée par les employeurs comme un outil dans le cadre du télétravail.
- Une information adaptée serait utile pour les travailleurs handicapés en télétravail afin que prévale le droit à l'auto détermination et que les situations de travail soient bien identifiées pour permettre des adaptations de poste.

- Permettre au médecin du travail de se déplacer au domicile de la personne pour l'aménagement du poste de travail d'une personne en situation de handicap. La coordination entre les différents acteurs est primordiale notamment entre le SST/ Cap emploi et l'Agefiph ou le Fiphfp.
- Rappeler aux salariés qu'ils peuvent directement saisir le médecin du travail.

II) Les salariés en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques selon le type de handicap

Les informations qui vont être données par l'employeur concernant les l'organisation et les consignes de travail doivent être accessibles à toutes les situations de handicap. Les salariés bénéficiant d'un aménagement de poste ou d'une organisation spécifique du travail en raison de leur situation de santé doivent avoir l'assurance qu'ils continueront à en bénéficier en télétravail afin de ne pas dégrader leur état de santé et de leur permettre de pouvoir exercer pleinement leur emploi.

Préconisation 6 : quelques recommandations selon le type de handicap :

- Pour les salariés autistes :

Certains salariés autistes (avec troubles du spectre autistique) trouvent un confort dans la situation de télétravail mais il convient d'être attentif au maintien des liens sociaux peuvent quelque fois être difficile.

- Les salariés déficients visuels :

Il conviendra d'être attentif à l'accessibilité de l'ensemble des applications numériques de l'entreprise et des éventuels partenaires avec lesquels ils

travaillent, mais également s'assurer que les salariés disposent à leur domicile des outils de compensation (aides techniques) répondant à leurs besoins.

- Les salariés déficients auditifs :

Les informations données à la personne doivent être adaptées à son mode de communication afin de lui permettre d'exercer ses fonctions dans de bonnes conditions (LSF, écrit, LPC). Une sensibilisation des collègues de travail sur la situation d'isolement de la personne devra être assurée par le manager. Nous préconisons que les réunions de travail en présentiel ou à distance soient accessibles avec les dispositifs de communication adaptée ainsi que les actions de formation (transcription écrite, interprétariat en LSF, codage LfPC), ce qui suppose un équipement informatique avec un système d'écoute efficace en fonction des besoins

- Pour les salariés avec des difficultés psychiques :

Compte tenu du contexte particulièrement anxiogène mais plus largement de par le fait que le télétravail sans contexte particulier peut aussi amener de l'anxiété, certains salariés fragiles psychologiquement peuvent se trouver dans des situations d'angoisse sans vouloir ou pouvoir en parler. Il est possible de proposer une assistance psychologique extérieure à l'entreprise via par exemple son contrat d'assurance mais aussi au sein de l'entreprise en engageant un suivi via la prestation PAS ou dans des cas plus complexes, le recours à l'emploi accompagné.

Cela pourra permettre à la personne de gérer sa situation, de prendre conscience d'un besoin de suivi ou de l'intérêt de prendre contact avec le médecin du travail.

L'isolement induit par le télétravail peut créer des situations difficiles pour les personnes en situation de handicap psychique, il conviendra de mettre en place un cadre précis, un suivi rapproché de type « job-coaching ». Sinon ces

situations peuvent amener la personne à remettre en cause son traitement et engendrer une décompensation qui devra être prise en compte par un suivi médical spécialisé.

Dans ce contexte un arrêt de travail peut être un appel à l'aide, anticiper autant que possible le lien entre le médecin du travail et le médecin traitant de la personne.

La formation (PPSM) premiers secours en santé mentale doit permettre aux employeurs ou aux collègues de travail de bien gérer ces situations délicates dans l'intérêt des personnes et du contexte de travail.

- Pour les salariés porteurs de maladies chroniques évolutives ou de maladies invalidantes.

Il est préconisé de veiller à mettre en place un suivi régulier permettant de travailler sur une éventuelle aggravation de la situation de santé qui peut passer inaperçue en situation de télétravail. Un soutien psychologique peut être organisé et un appui accompagnant peut être envisagé.

- Pour les salariés rencontrant des difficultés cognitives :

Le télétravail pourra avoir des répercussions sur la concentration du salarié et sa capacité à exécuter les tâches demandées. Ces troubles attentionnels doivent être accompagnés.

Il conviendra, de rassurer, de redéfinir précisément avec la personne les consignes et l'organisation du travail dans ce nouvel environnement. Un lien continu avec un référent doit être mis en place.

Document de travail