

# ACCORD POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES A POLE EMPLOI

# SOMMAIRE

## Pages

### **PREAMBULE**

2

### **Chapitre 1 Champ d'application**

2

### **Chapitre 2 Programme d'actions**

3

I Recrutement des personnes handicapées

4

II Inclusion

5

III Prévention et maintien dans l'emploi

5

IV Aménagement des postes de travail et conditions de vie au travail

8

V Accessibilité et adaptation aux mutations technologiques

9

VI Formation professionnelle et gestion de carrière

12

VII Information et communication

15

VIII Recours à la prestation externe

15

### **Chapitre 3 : Mise en œuvre**

16

I La mission nationale handicap

16

II Les conseillers interrégionaux à l'intégration

16

III Les correspondants régionaux handicap

17

IV La commission paritaire nationale de suivi

17

V Les CHSCT

18

### **Chapitre 4 : Durée et formalités**

18

### **Annexe : Indicateurs de suivi**

19

ND  
S.C.  
E  
P2  
F3

## 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 handicapées.

Cette volonté était déjà celle de l'ANPE et de l'Assurance Chômage, qui l'avaient chacune exprimée par un accord social sur l'intégration des personnes handicapées en leur sein, et la création d'une mission handicap chargée de son application.

Le présent accord affirme la volonté de la direction générale et des partenaires sociaux d'appliquer, pour l'ensemble des agents, les dispositions légales et réglementaires relatives à l'égalité des droits et des chances, à la participation et à la citoyenneté des personnes handicapées.

Il illustre en particulier leur détermination à déployer une politique volontariste en plaçant l'agent au cœur du dispositif et en mettant en œuvre des moyens permettant à Pôle Emploi d'augmenter le taux d'emploi direct des personnes handicapées.

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 en parallèle dans les dispositions prises par ailleurs en faveur de la non discrimination et la promotion de la diversité.

Il s'appuie notamment, pour financer son exécution, sur une convention avec l'organisme financeur habilité, compétent quel que soit le statut des agents concernés.

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

Une liste non limitative des indicateurs figure en annexe du présent accord.

## Chapitre 1 : CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord concerne les agents de Pôle emploi bénéficiant de l'obligation d'emploi, telle que définie dans la loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 pour l'emploi des travailleurs handicapés (modifiée par 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), dénommés dans le présent accord « personnes handicapées ». Il s'agit des agents, sous contrat de droit public ou privé, bénéficiaires de l'obligation d'emploi en qualité de :

- travailleurs reconnus handicapés par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH),
- victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ayant entraîné une incapacité permanente d'au moins 10 % et titulaires d'une rente,
- titulaires d'une pension d'invalidité, à condition que leur invalidité réduise au moins des 2/3 leur capacité de travail,
- anciens militaires et assimilés, titulaires d'une pension militaire d'invalidité,

6  
ND  
S.O. GP @ N P M

- sapeurs-pompiers volontaires titulaires d'une allocation ou d'une rente d'invalidité attribuée en raison d'un accident survenu ou d'une maladie contractée en service,
- titulaires de la carte d'invalidité,
- titulaires de l'allocation aux adultes handicapés.

Les personnes suivantes sont aussi assimilées aux travailleurs handicapés en raison de leur situation familiale :

- veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension au titre du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre, dont le conjoint militaire ou assimilé est décédé des suites d'une blessure ou d'une maladie imputable à un service de guerre ou alors qu'il était en possession d'un droit à pension militaire d'invalidité d'un taux au moins égal à 85 %,
- veuves de guerre remariées ayant au moins un enfant à charge issu du mariage avec un militaire ou assimilé décédé, et avoir obtenu ou avoir été en droit d'obtenir, avant le remariage, une pension d'invalidité d'un taux au moins égal à 85 %,
- orphelin de guerre âgés de moins de 21 ans dont le père, militaire ou assimilé, est décédé des suites d'une blessure ou d'une maladie imputable à un service de guerre ou alors qu'il était en possession d'un droit à pension d'invalidité d'un taux au moins égal à 85 %,
- mères veuves non remariées ou mères célibataires dont l'enfant, militaire ou assimilé, est décédé des suites d'une blessure ou d'une maladie imputable à un service de guerre ou alors qu'il était en possession d'un droit à pension d'invalidité d'un taux au moins égal à 85 %,
- femmes de militaires, bénéficiaires d'une pension à la suite de l'internement de son conjoint, ou du père de son (ses) enfant(s), imputable à un service de guerre.

## Chapitre 2 : PROGRAMME D' ACTIONS

Le programme d'actions comprend des mesures visant :

- à maintenir dans l'emploi les personnes handicapées,
- à recruter des personnes handicapées,
- à créer, améliorer et maintenir les meilleures conditions d'emploi pour les personnes handicapées, et prévenir les risques liés au handicap,
- à prendre en compte de nouvelles situations de handicap,
- à prévenir les risques d'inaptitude professionnelle et anticiper le maintien dans l'emploi.

Pour permettre l'atteinte de ces objectifs, sont mises en œuvre les mesures suivantes: aménagement de postes et de situations de travail dans les meilleurs délais, mesures d'insertion, formation et gestion des carrières, accessibilité, information, communication et sensibilisation.

Il comprend également des mesures en faveur de l'emploi indirect dans les entreprises des secteurs protégé et adapté conformément aux dispositions du paragraphe VIII du présent accord.

E  
 S. U  
 SP D. W  
 ND    AD    E



## I – RECRUTEMENT DES PERSONNES HANDICAPEES

Tous les postes de Pôle emploi sont ouverts au recrutement des personnes handicapées.

L'organisation du recrutement prévoit les aménagements nécessaires (accessibilité de locaux, matériel mis à disposition, etc.) pour la participation des candidats handicapés, selon des modalités convenues au préalable entre la personne concernée et la direction des ressources humaines, sur présentation d'un certificat médical du médecin traitant.

### 1- Moyens

En complément des dispositions de la CCN de Pôle Emploi sur le recrutement, les parties à la négociation conviennent qu'afin de faciliter la recherche de candidats handicapés externes, toutes les offres de Pôle emploi sont diffusées sur le site externe de Pôle emploi sur le portail en ligne (« pole-emploi.org » ou à défaut « pole-emploi.fr »).

Par ailleurs il est fait appel aux conseillers de Pôle Emploi pour faciliter cette recherche de candidats et les inviter à postuler. Les associations spécialisées et partenaires (Cap Emploi, sites internet spécialisés, etc.) peuvent être également sollicitées.

La participation de Pôle emploi à des forums et manifestations pour rencontrer les jeunes diplômés handicapés et les personnes handicapées en recherche d'emploi est également un moyen de communiquer sur nos offres de recrutement.

Les conseillers interrégionaux à l'intégration et les correspondants régionaux handicap sont en appui et accompagnent les services RH pour ces recrutements conformément aux dispositions du chapitre 3 du présent accord.

Il est mis en œuvre une formation obligatoire à destination des chargés de recrutement et des responsables hiérarchiques afin de les sensibiliser aux situations de handicap dans le cadre des règles et des bonnes pratiques du recrutement dans un délai de six mois suivant la date d'application du présent accord.

La visite médicale, effectuée systématiquement avant l'embauche, doit permettre de garantir que le poste de travail est adapté à la personne handicapée.

### 2- Recrutements

Pôle emploi s'engage à atteindre le taux d'emploi direct de 6% et à le dépasser dans la mesure du possible.

Les recrutements sont prioritairement réalisés, conformément à la convention collective nationale (article 4 § 1), en contrat à durée indéterminée à temps plein ou en contrat de professionnalisation, dans une proportion équilibrée entre les différentes catégories socioprofessionnelles.

Les établissements qui n'atteignent pas l'objectif de 6% doivent mettre en place un plan de convergence à la cible dans un délai de six mois suivant la date d'application du présent accord. Dans ce cas, les établissements concernés s'acquittent sur leur budget propre de la contribution relative à la DOETH. Ce plan est présenté pour information au CE et au CHSCT des établissements concernés.

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

6  
S.O. sp  
ON

## II - INCLUSION

Les parties s'accordent sur les actions facilitant l'accueil des personnes handicapées et leur inclusion professionnelle comme suit :

L'accueil d'une personne handicapée au sein d'une équipe, quelles qu'en soient les circonstances, est préparé, avec la personne concernée, par le service des ressources humaines et le responsable de la structure, avec l'aide de l'équipe pluridisciplinaire composée en particulier du médecin du travail / de prévention, du correspondant handicap régional, et le cas échéant de toute personne compétente en interne ou en externe.

Cet accueil comprend, si nécessaire, une action d'information, de sensibilisation et de mobilisation des personnes appelées à former l'entourage professionnel de la personne handicapée. L'accord préalable écrit de la personne handicapée est requis pour initier une telle action.

De même, s'il s'avère que l'accompagnement par un tutorat peut favoriser l'inclusion d'une personne handicapée, celui-ci est mis en place à la demande de l'agent en concertation avec le responsable de sa structure.

Dans ce cadre, le tuteur, retenu sur la base du volontariat, est formé au tutorat d'une personne handicapée et sensibilisé au handicap et notamment aux incidences dans le travail. Il dispose du temps nécessaire au bon accomplissement de son activité de tutorat, qui est identifiée dans la planification du service.

Le tuteur est chargé de participer à l'accueil de la personne handicapée. Il veille à sa bonne inclusion. Il s'assure de la mise en pratique de l'activité confiée et du bon déroulement de la formation pratique. Il alerte le responsable du service en cas de difficulté.

Par ailleurs, Pôle emploi s'engage dans une action d'amélioration de la qualité de l'inclusion du handicap.

Cette action s'appuiera notamment sur les exigences de la norme AFNOR NF X50-783 « Organismes handi-accueillants » pour définir des indicateurs de performance sur l'intégration du handicap à Pôle emploi. Cette norme est issue d'un travail collectif et pluridisciplinaire d'un vaste ensemble d'acteurs : des entreprises du secteur privé, des fonctions publiques, des partenaires sociaux, des associations... Elle définit à minima (et n'est donc pas exhaustive) pour les fonctions principales de l'organisme, les exigences à respecter pour s'inscrire dans une démarche « handi-accueillante ».

La mise en œuvre de cette disposition nécessite une phase d'appropriation par les équipes de la DGA RH de l'outil correspondant, et une alimentation des données par les conseillers interrégionaux à l'intégration pour ensuite en tirer les axes d'amélioration à partir des résultats.

## III - PREVENTION ET MAINTIEN DANS L'EMPLOI

L'agent est au cœur d'un dispositif de prévention et de maintien dans l'emploi dans lequel interviennent le responsable hiérarchique, le médecin du travail/de prévention, le correspondant régional handicap et le CHSCT.

ε  
S. U  
SP ON FV

## 1- Prévention

Le maintien dans l'emploi a pour corollaire une politique de prévention des risques professionnels liés au handicap.

Un accent particulier doit être apporté à la prévention des risques de désadaptation et de désinsertion des personnes handicapées de Pôle emploi, qu'elles soient reconnues travailleurs handicapés ou qu'elles deviennent handicapées en cours d'emploi, ainsi qu'aux travailleurs handicapés dont le handicap s'aggraverait.

Cette politique doit permettre, par une analyse objective des limitations dues au handicap par le médecin du travail ou de prévention, de trouver des solutions d'aide et d'accompagnement adaptées, notamment par la recherche d'une amélioration continue des matériels et des technologies, et de l'ergonomie du poste de travail, tant sur le plan matériel que sur celui du contenu et de l'organisation du travail. Le but est de développer l'autonomie des personnes concernées, d'éviter le risque de déqualification et de prévenir la désadaptation et la désinsertion de la personne handicapée.

Pôle emploi s'engage notamment à informer les services sociaux, les services de santé au travail ainsi que les membres du CHSCT sur sa politique de prévention.

Les actions de prévention peuvent s'appuyer d'une part sur les services de santé au travail, sur les SAMETH (Services d'Aide au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés), les centres de bilan spécialisés dans le handicap, et sur les associations spécifiques aux handicaps d'autre part ou tout autre organisme habilité à cet effet.

Une attention particulière doit être portée à la mise à jour de dispositifs de sécurité adaptés. Les personnes handicapées sont régulièrement informées des évolutions des textes régissant leur situation.

## 2- Maintien dans l'emploi

Dans tous les cas de restriction d'aptitude, la règle est le maintien dans l'emploi par l'aménagement du poste de travail, par la formation, et en dernier recours par le reclassement.

Les médecins du travail ou de prévention, 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, pour anticiper les éventuelles actions d'aménagement et de conditions d'emploi.

### L'équipe pluridisciplinaire

Les différentes actions nécessaires au maintien dans l'emploi sont réalisées en collaboration entre le directeur des ressources humaines, l'encadrement, le médecin du travail/de prévention, le correspondant régional handicap, l'assistante sociale, et la personne concernée sur son temps de travail. Cette équipe pluridisciplinaire, animée par le directeur des ressources humaines, peut faire appel à des compétences spécifiques externes, telles que SAMETH (service du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés), MDPH (maisons départementales des personnes handicapées), ergonomes, psychologues du travail, associations spécialisées et, si nécessaire, à une assistance du conseiller interrégional à l'intégration.

S. U. SP  
DN  
M



## **Le télétravail**

Si les solutions précédentes ne paraissent pas adaptées pour le maintien dans l'emploi, une solution de télétravail est étudiée. La proposition de télétravail peut être effectuée avant d'envisager un reclassement, si cette modalité est compatible avec la nature des activités exercées par la personne concernée.

Les modalités d'exercice du télétravail sont définies par l'équipe pluridisciplinaire citée ci-dessus et selon la réglementation en la matière. Ces modalités peuvent notamment prévoir une alternance travail au domicile / travail sur un site (site d'origine ou site plus proche du domicile de l'agent). Dans tous les cas, une immersion régulière dans le service d'origine doit être organisée.

Les télétravailleurs sont défrayés des frais professionnels générés par l'activité de travail à domicile par l'établissement de rattachement.

Un guide du télétravail sera élaboré par la DGA RH et diffusé au sein de Pôle emploi dans un délai de six mois suivant la date d'application du présent accord.

## **Le reclassement**

Le reclassement est réalisé en utilisant tous les moyens d'accompagnement nécessaires, notamment de formation, de changement de lieu de travail, changement d'emploi ou de toute autre mesure de reclassement professionnel, sur la base d'un avis médical.

S'il n'existe pas de solution au niveau du site de travail de l'agent, le reclassement doit être recherché au niveau de la région ou de l'établissement.

Dans le cas où celui-ci s'avérerait impossible dans la région ou l'établissement d'origine, une solution sera recherchée au niveau de Pôle emploi.

Par ailleurs, si l'agent concerné le souhaite, il peut bénéficier d'un bilan d'orientation incluant le bilan des compétences et la prise en compte des problématiques de handicap, afin de réussir sa reconversion professionnelle.

La réussite d'un reclassement passe par la coordination et la concertation des acteurs concernés au sein de l'équipe pluridisciplinaire, par la recherche en commun avec la personne handicapée, de la meilleure solution pour elle et pour Pôle emploi, ainsi que par la mise en place d'un réel suivi des situations concernées par cette équipe.

## **Le rapprochement domicile-travail**

Une politique de rapprochement domicile-travail est menée dans le cadre de l'aide à l'inclusion et du maintien dans l'emploi.

A compétences égales, priorité est donnée aux candidatures de personnes handicapées dont les difficultés de déplacement sont certifiées par le médecin du travail / de prévention, dans le cadre de la mobilité professionnelle et / ou géographique.

ε  
S.O  
PN . JN



## IV - AMENAGEMENT DES POSTES DE TRAVAIL ET CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

La demande d'aménagement de poste de travail d'un agent est instruite par le correspondant régional handicap. Elle est validée par le directeur des ressources humaines de l'établissement concerné. Le dossier ainsi constitué est transmis à la DGA-RH pour accord de remboursement des frais correspondants. La mise en place de la mesure décidée est fonction de la nature des aménagements. Le correspondant régional handicap veille à sa réalisation dans des délais raisonnables.

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

### 1- Aménagement des postes de travail

L'aménagement du poste de travail est une procédure importante dans le processus d'inclusion professionnelle. Il doit être mis en œuvre dans les différentes phases de la carrière de la personne handicapée, en concertation avec l'intéressé.

Cet aménagement peut intervenir dès réception du récépissé de demande de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, lorsque celle-ci est en cours d'examen.

L'aménagement du poste de travail ne consiste pas seulement en l'acquisition d'équipement, mais concerne toutes les problématiques d'accessibilité du poste.

Dans ce domaine, si la situation de la personne handicapée le nécessite et en application de l'avis du médecin du travail / de prévention, les aménagements suivants seront étudiés : éventuels besoins d'assistance humaine, locaux, matériels, organisation du travail, horaires, rythme, intensité et charge de travail, déplacements professionnels, sensibilisation de l'entourage professionnel, accès aux moyens de communication et à l'information professionnelle, dispositifs et consignes de sécurité adaptés, etc....

Sans préjudice des dispositions de la convention collective nationale de Pôle emploi, la personne affectée à l'assistance humaine bénéficie à la fin de son contrat, si elle relève d'un contrat aidé, d'un descriptif détaillé de la fonction occupée dans son attestation d'expérience professionnelle, si elle relève d'un CDD, d'un certificat de l'employeur établi à cette même fin.

Les aménagements nécessaires du poste de travail, dans toutes ses composantes, sont étudiés par le correspondant régional handicap en concertation avec le médecin du travail/de prévention, éventuellement un ergonome ou une association spécialisée, et avec la personne handicapée elle-même, pour rendre ce poste le mieux adapté à sa situation. Le correspondant régional handicap assure le suivi des mesures prises.

Les aménagements du poste de travail ou de télétravail sont réalisés sur préconisation du médecin du travail/de prévention, sous réserve que les charges consécutives à la mise en œuvre des mesures envisagées ne soient pas disproportionnées, compte tenu notamment des aides qui peuvent compenser en tout ou partie les dépenses supportées à ce titre par Pôle emploi.

En cas de mobilité de la personne handicapée, les aménagements non solidaires des murs doivent l'accompagner. En outre, le correspondant régional handicap assure le suivi des aménagements réalisés et le renouvellement éventuel de ceux-ci.

É  
S.O. SP  
PN  
M

## 2- Conditions de vie au travail

En complément des dispositions retenues au titre de la loi du 11 février 2005, Pôle emploi prend en charge les frais liés à la compensation du handicap dans le cadre professionnel pour faciliter la vie courante et le maintien dans l'emploi.

La prise en charge de ces aides s'effectue sur préconisation du médecin du travail ou de prévention conformément aux dispositions du préambule du présent accord.

Ces mesures concernent plus particulièrement les aides suivantes :

La prise en charge des frais liés à la mise en place de solutions facilitant les déplacements domicile/lieu de travail et les déplacements professionnels des personnes handicapées (frais d'aménagement d'un véhicule personnel adapté au handicap, fauteuil roulant sur le lieu de travail...) et ce en complément des mesures évoquées au paragraphe « maintien dans l'emploi »,

Les équipements inhérents à l'activité professionnelle de l'agent, comme les appareillages, moyens de communication spécifiques et prothèses, favorisant les aptitudes de la personne dans l'exercice de sa fonction. La prise en charge de ces équipements est effectuée en complément des participations apportées par la sécurité sociale, la MDPH, les organismes de retraite et de prévoyance, et les organismes sociaux, dans la limite des dépenses exposées sur la base de devis préalablement acceptés par la direction générale adjointe ressources humaines.

## 3- Autorisations d'absence

Les agents en situation de handicap bénéficient, sur présentation de justificatifs, d'autorisations d'absence rémunérées pour accomplir des formalités de reconnaissance ou renouvellement de la qualité de travailleur handicapé.

Les personnes handicapées bénéficient également, sur la recommandation du médecin du travail / de prévention, d'autorisations d'absence rémunérées, pour consultation médicale ou soins directement liés au handicap, qui ne pourraient s'effectuer en dehors des heures de travail. Cette mesure ne peut excéder la limite d'une demi-journée par semaine, sauf circonstance exceptionnelle justifiée par des traitements médicaux ~~loaés~~ nécessitant plus d'une demi-journée et sur recommandation du médecin du travail / de prévention.

## V - ACCESSIBILITE ET ADAPTATION AUX MUTATIONS TECHNOLOGIQUES

Sous le terme « accessibilité » il est désigné les actions d'ordre collectif favorisant 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 handicapées 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'ensemble des outils collectifs (photocopieurs, imprimantes en réseau, etc.) des sites et services doivent être installés de manière à permettre leur usage par tous les agents, dont les personnes handicapées, quel que soit le handicap.

## **1- Accessibilité des locaux**

En conformité avec les dispositions légales, Pôle emploi développe et planifie l'accessibilité et la mise aux normes des locaux, au plus tard selon les échéances fixées par ces dispositions. Après avoir réalisé un recensement physique et un état des lieux des équipements disponibles dans les lieux de travail et les parkings, les directions régionales et la direction du siège, la direction générale adjointe « Systèmes d'information » et Pôle emploi services, s'engagent à intégrer à leur programmation immobilière un plan visant l'accessibilité de l'ensemble des locaux, plan présenté au CHSCT.

Des démarches sont entreprises, le cas échéant, 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, ou du transport adapté.

Une information régulière sur les éventuelles évolutions des dispositions légales en matière d'accessibilité des locaux est effectuée au profit des responsables de la gestion du parc immobilier de Pôle Emploi.

Si le maintien dans l'emploi ou l'embauche des personnes handicapées nécessite d'améliorer l'accessibilité d'un local non soumis à une obligation légale en ce domaine, cette action, dans le cadre du présent accord, est prise en charge conformément aux dispositions du préambule du présent accord.

## **2- Sécurité**

Les modalités particulières garantissant la sécurité des personnes handicapées 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.

## **3- Accessibilité numérique**

Pôle emploi est engagé dans un programme assurant l'accessibilité numérique pour tous les agents, par la prise en compte des règles techniques du RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) les plus appropriées à la situation du handicap.

Pour les personnes handicapées, l'accessibilité numérique se traduit par les mesures suivantes :

### **Accessibilité des outils informatiques**

Pôle emploi s'engage à étudier et à conduire toutes les formes d'actions qui permettent aux personnes handicapées d'exprimer au mieux leurs compétences professionnelles dans le cadre d'activités en adéquation avec leurs handicaps et leurs aptitudes.

S. U. SP DM M. ND



Pour orienter ces actions, il utilise la compétence d'ergonomes spécialisés dans le domaine informatique.

Plus précisément, le plan d'adaptation aux mutations technologiques concerne, lors de projets importants d'introduction de nouvelles techniques, la prévention des effets de ces évolutions sur les conditions de travail et sur le contenu des emplois occupés par les personnes handicapées.

Par anticipation des évolutions techniques, et pour les applications développées par Pôle emploi et les progiciels achetés sur le marché, ainsi que pour toute modification substantielle des systèmes d'information, il est appliqué des critères d'accessibilité qui figurent dans les éléments déterminants des cahiers des charges et des recettes de ces applications. Les déploiements tiennent compte des adaptations préalables nécessaires à la maîtrise de l'outil par les personnes handicapées.

Pôle emploi est actuellement engagé dans des actions de mise en accessibilité de ses sites et applicatifs web internes et externes. Ces actions visent une meilleure compatibilité avec les adaptations permettant d'accéder aux applicatifs.

Ce type d'action est également mis en œuvre pour l'ensemble des documents numériques utilisés pour la documentation et la communication interne. Il en est de même pour tout support interne. Il s'agit entre autres de favoriser la navigabilité des documents. Pour cela, un plan de communication interne est engagé auprès de l'ensemble des directions pour la prise en compte des préconisations d'accessibilité des documents.

Outre les formations habituelles mises en œuvre pour les agents, les personnes handicapées peuvent bénéficier de formations complémentaires afin de :

- favoriser l'adaptation à leur nouveau poste de travail
- maintenir leurs connaissances et leurs compétences lorsque des évolutions technologiques et l'utilisation de nouvelles technologies sont envisagées au sein de Pôle emploi.

Elles peuvent prendre une forme différente pour s'adapter aux besoins des personnes handicapées, si nécessaire, et selon l'avis du médecin du travail ou de prévention qui constitue le recours en cas de litige.

Une 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 handicapées à l'utilisation de ces aménagements
- le support des aménagements
- la mise en accessibilité « non ou mal voyants » des applications du système d'information, allant de la pré étude/ diagnostic à la recette, et la formation technique des formateurs.

### **Accessibilité des outils de télécommunication.**

Les actions entamées pour améliorer l'autonomie des personnes handicapées sont poursuivies et généralisées sur tous les sites de Pôle emploi, y compris les plates-formes téléphoniques.

Ces actions concernent en particulier l'utilisation d'internet pour permettre la traduction en langue des signes, le codage en langage parlé complété, ou la transcription immédiate de la parole en texte, au bénéfice des personnes sourdes ou malentendantes.

É  
S.O. SP DN FN

## VI – FORMATION PROFESSIONNELLE ET GESTION DE CARRIERE

Toute personne handicapée a accès à la formation professionnelle au même titre que l'ensemble du personnel de Pôle Emploi.

Les personnes handicapées bénéficient d'une priorité à toute formation liée aux changements d'organisation et aux mutations technologiques.

### 1- Accessibilité des outils et des lieux de formation

Les centres interrégionaux de développement de compétences identifient une personne-ressource pour suivre l'accessibilité des outils et programmes de formation : ils s'assurent que les formations sont dispensées dans des conditions matérielles compatibles avec le handicap, et à défaut mettent en place les mesures appropriées, en lien avec les acteurs du handicap en interne ou toute autre personne compétente (notamment l'équipe pluridisciplinaire définie dans le paragraphe III.2 du présent accord), en termes de modalités et d'outils pédagogiques adaptés.

Ils s'appuient sur l'aide de la DGA SI, afin de rendre accessibles les outils de formation à tout handicap.

Ils s'assurent en outre de l'accessibilité de leurs locaux à tout handicap. Ils prennent toutes dispositions nécessaires au plus tard dans les limites des échéances prévues par la loi.

### 2- Sensibilisation de l'encadrement, des formateurs, des tuteurs, des membres de CHSCT, de la commission de suivi, des élus du CE et des délégués du personnel

Une attention particulière est portée à la prise en compte du handicap dans les actions de formation : sensibilisation et formation des formateurs, et de tuteurs volontaires, aux spécificités des handicaps (adaptation matérielle et technique, modes de communication, formation, etc.).

Les membres des CHSCT, les délégués du personnel, les membres de la commission de suivi, les élus du CE, bénéficient à leur demande, d'une action de sensibilisation à la prise en compte du handicap. En début de mandature, tout nouvel élu peut en bénéficier dans les mêmes conditions.

La formation des nouveaux recrutés comporte un module sur la diversité, intégrant la problématique du handicap.

Par ailleurs, l'encadrement bénéficie d'actions de formation spécifiques à ces questions, visant à faire évoluer les représentations du handicap. Ces questions doivent être appréhendées, entre autres, lors de l'entretien annuel et dans la perspective des campagnes de promotion.

W  
ND  
S.O. SP DN FM

### 3- Formations spécifiques

Des formations spécifiques, inscrites au plan de formation par le directeur d'établissement, sont dispensées, au titre du présent accord, aux personnes handicapées ou aux personnes de leur environnement professionnel, si ces actions se révèlent nécessaires pour leur assurer insertion, évolution et maintien dans Pôle emploi.

Ces formations sont adaptées aux capacités et aux disponibilités des personnes handicapées.

Lors de formations effectuées dans le cadre des obligations légales, seuls relèvent de l'accord les coûts supplémentaires occasionnés par des adaptations dues au handicap.

Pour le maintien dans l'emploi ou pour une embauche d'une personne handicapée, les actions de formation peuvent être prolongées, et soutenues en tant que de besoin par un accompagnement tutorial après avis de la DRH de la région concernée.

Si, après évaluation par le correspondant régional handicap et/ou l'équipe pluridisciplinaire, une formation d'adaptation est nécessaire pour assurer une embauche ou le maintien dans l'emploi d'une personne handicapée et ne peut pas être réalisée à l'intérieur de Pôle Emploi, l'accord permet le recours à une formation proposée par un organisme de formation extérieur.

Toute installation d'équipement spécifique, ou prise de fonction sur un poste équipé, donne lieu à une formation à la demande de l'agent si nécessaire.

De plus, des actions de formation visant à faciliter l'insertion professionnelle et personnelle (comme par exemple : formation à l'utilisation d'un chien guide, apprentissage de la lecture labiale, etc.) pourront être proposées aux personnes handicapées concernées ou aux membres de leur entourage professionnel à la charge de l'organisme financeur.

Les dépenses de transport des personnes handicapées pour accéder aux lieux de formation sont prises en charge conformément aux dispositions du préambule du présent accord.

### 4- Formation en alternance

A ce titre, il est rappelé que les contrats en alternance (contrats d'apprentissage et contrat de professionnalisation) peuvent s'avérer particulièrement adaptés pour faciliter l'embauche de personnes handicapées ayant besoin d'acquérir une qualification professionnelle.

Pôle emploi mettra en place une politique facilitant l'accès des personnes handicapées aux dispositifs de formations qualifiantes et certifiantes, notamment par le recrutement de personnes en alternance.

La période de professionnalisation est ouverte aux personnes handicapées dont le maintien dans l'emploi nécessiterait un reclassement professionnel.

### 5- Stages et accompagnement d'étudiants handicapés

Pôle Emploi favorise l'accueil de stagiaires handicapés.

Sont retenus :

- les stages de la formation professionnelle (financés par l'Etat 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,

E  
S. U. SP ON PS  
IN TE



- les stages prescrits par Pôle emploi,
- les formations en alternance du second degré,
- les stages réalisés par les étudiants.

La demande est examinée par le directeur d'établissement concerné, sur la base de l'analyse du thème de stage et des conditions de sa réalisation.

## **6- Gestion du parcours professionnel**

Les personnes handicapées bénéficient des mêmes garanties de mobilité interne et d'évolution de carrière que l'ensemble des agents. Elles doivent pouvoir réaliser un parcours professionnel rythmé par une évolution continue de leurs compétences et responsabilités. Les personnes handicapées ne doivent en effet pas être pénalisées par leur situation, particulièrement dans le cadre des dispositifs d'attribution de primes et d'attribution de promotions qui pourront se réaliser sur place pour les agents publics si la nature du handicap le justifie.

Les directeurs des ressources humaines veilleront à ce que les agents de droit public en situation de handicap soient informés des ouvertures de sélections internes et des aménagements possibles des épreuves en fonction du handicap.

Notamment, si un écart est constaté à situations professionnelles comparables (emploi, ancienneté, âge, qualification), le directeur des ressources humaines portera une attention particulière en priorité aux personnes handicapées dans le cadre des campagnes de promotion pour les agents de droit privé et d'attribution des avantages de carrière pour les agents de droit public.

Par ailleurs, lors de la reprise du travail consécutive à une absence de longue durée pour raison de santé d'au moins 6 mois, la rémunération de la personne handicapée, 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 handicapée agent de droit public se verra 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.

Les responsables hiérarchiques doivent être particulièrement attentifs au fait que le handicap ne doit pas constituer un frein à l'évolution de la personne handicapée dans l'exercice de ses responsabilités professionnelles.

Pour ce faire, l'encadrement reçoit régulièrement l'appui des ressources humaines et du correspondant régional handicap, qui prend une part active au règlement des questions relevant de son expertise.

NJ  
S.V. SP ON TM

## VII – INFORMATION ET COMMUNICATION

Pôle emploi organise la communication de façon adaptée, et accessible à tous ses agents.

Un plan de communication est mis en œuvre pour porter le présent accord à la connaissance de l'ensemble des agents. En outre, une rubrique sur le thème du handicap est accessible à l'ensemble des agents sur l'intranet ou tout autre support adapté.

Tous les agents peuvent ainsi connaître les modalités d'intervention de la mission nationale handicap, des conseillers interrégionaux à l'intégration et des correspondants régionaux handicap, et les prestations dont peuvent bénéficier les personnes handicapées.

Ce plan comporte notamment une action de communication vis-à-vis des CHSCT des établissements de façon à ce qu'ils soient informés des termes du présent accord, dès le début de son application. Ce plan est consultable par tous les agents et par tous les moyens.

Pôle emploi participe, en tant qu'employeur, aux manifestations visant à promouvoir l'emploi des personnes handicapées (coopération avec les associations, groupes de travail, journées thématiques, manifestations culturelles ou sportives, etc.). Il développe une démarche d'information interne et externe sur les résultats obtenus en matière d'inclusion des personnes handicapées. 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.

De plus, la mission nationale handicap poursuit son action de sensibilisation en l'adaptant aux différents interlocuteurs concernés : responsables opérationnels et fonctionnels, directeurs de ressources humaines, médecins du travail/de prévention, représentants du personnel, etc.

## VIII – RECOURS A LA PRESTATION EXTERNE

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 handicapées. Pôle emploi s'engage à favoriser le recours à la prestation apportée par les organismes spécialisés dans l'insertion des personnes handicapées.

Pôle emploi poursuit la coopération établie avec les organismes fédérant ce secteur, de façon à développer les possibilités d'achats aux E.S.A.T. (établissements et services d'aide par le travail) et aux E.A. (entreprises adaptées).

En particulier, Pôle emploi recourt, si nécessaire, à ces organismes pour former son réseau d'acheteurs aux spécificités des entreprises des secteurs protégé et adapté.

Dans ce cadre, Pôle emploi favorise, chaque fois que cela est possible, le recours aux contrats avec les E.S.A.T. et les E.A. qui ont pour objet la mise à disposition de leur personnel.

Enfin, Pôle emploi s'engage à introduire, dans les critères de choix présidant à l'octroi d'un marché, la preuve faite par la structure choisie de sa politique en faveur de l'inclusion des personnes handicapées.

É  
S.U. SPON FM

## Chapitre 3 : MISE EN ŒUVRE

### I – LA MISSION NATIONALE HANDICAP

La mission nationale handicap, instituée au sein de la DGA-RH, coordonne l'ensemble des actions conduites par les services, pour la promotion de l'emploi des personnes handicapées.

Elle pilote et suit la politique définie au niveau national, en étant force de proposition pour l'élaborer et la mettre en œuvre.

Elle a également pour tâche d'assurer 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.

Elle assure la déclaration obligatoire de l'emploi des personnes handicapées (DOETH).

Elle établit par ailleurs, au titre des orientations du présent accord et de la politique arrêtée, un budget prévisionnel annuel.

Elle assure la gestion de ce budget, la qualification et le suivi des dépenses des régions et des établissements en application de cet accord et de la convention avec l'organisme financeur habilité.

Elle établit un bilan annuel quantitatif et qualitatif des réalisations nationales (bilan des activités et bilan financier).

Ce bilan est transmis à la commission paritaire nationale de suivi et, pour information, au comité central d'entreprise.

Enfin, elle met en œuvre les actions de l'accord qui ont une portée nationale. A cet effet elle s'appuie sur le réseau des conseillers interrégionaux à l'intégration et des correspondants régionaux handicap.

### II – LES CONSEILLERS INTERREGIONAUX A L'INTEGRATION

Dans le cadre de leur lettre de mission, les conseillers interrégionaux à l'intégration (CII), rattachés à la DGA RH, sont appelés à intervenir sur le champ de l'intégration du handicap.

A cet effet,

- Ils contribuent à la mise en œuvre de la stratégie de l'établissement et des orientations nationales dans le champ de l'inclusion des personnes handicapées.
- Ils participent à la construction et à la mise en œuvre de l'accord social et des plans d'action qui découlent du présent accord.
- Ils apportent un appui méthodologique aux acteurs régionaux, notamment aux correspondants régionaux handicap.
- Ils peuvent être mobilisés en leur qualité d'experts et de référents sur des situations complexes.
- Ils assurent le repérage, l'analyse et la promotion des bonnes pratiques et des actions innovantes.
- Ils contribuent au développement des relations extérieures et des partenariats dans le domaine du handicap.

ND  
S.U. SP  
DN  
M,



### III – LES CORRESPONDANTS REGIONAUX HANDICAP

Les correspondants régionaux handicap mettent en œuvre, dans leur région ou leur établissement, toutes les actions de l'accord qui relèvent de ce niveau.

Ils sont, avec les directeurs des ressources humaines des établissements, les interlocuteurs des personnes handicapées, ainsi que des agents qui souhaitent entamer une démarche de reconnaissance de leur handicap.

Ils assurent, dans leur région, le pilotage des actions relevant de la politique handicap pour les domaines d'intervention touchant les personnes et leur environnement professionnel (notamment les actions de maintien dans l'emploi, d'aménagement de postes, et de recrutement).

Dans le cas d'une situation individuelle complexe relevant de leur compétence, ils peuvent mobiliser l'équipe pluridisciplinaire composée du directeur des ressources humaines, de l'encadrement, du médecin du travail / de prévention, du correspondant régional handicap, de l'assistante sociale, et solliciter l'appui de leur conseiller interrégional à l'intégration.

Ils transmettent annuellement à la mission nationale handicap le bilan quantitatif et qualitatif de leurs activités.

Ils lui transmettent également les éléments nécessaires à l'établissement de la DOETH.

Les correspondants régionaux handicap sont associés par le président du CHSCT aux travaux de cette instance pour les questions relevant de leur compétence. Les membres des CHSCT peuvent les solliciter sur des dossiers qui leur sont signalés.

Ils reçoivent de la mission nationale handicap une formation initiale, et sont accompagnés régulièrement par les CII.

Les personnes recrutées sont informées de l'existence des correspondants régionaux handicap comme relais possibles. Elles bénéficient, si elles le souhaitent, d'un entretien avec le correspondant régional handicap pour étudier avec lui la pertinence des mesures envisagées.

Les coordonnées des correspondants régionaux handicap sont disponibles sur les intranets régionaux.

### IV - LA COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE SUIVI

Une commission nationale de suivi du présent accord, composée de deux représentants par organisation syndicale signataire et / ou par organisation syndicale représentative au niveau national, et de représentants de la DGA RH de Pôle emploi, est mise en place.

Cette instance est présidée par le DGA RH ou son représentant.

Elle se réunit deux fois par an pour examiner les conditions de la mise en œuvre du présent accord et les indicateurs associés. Elle est informée des situations de difficultés non résolues au niveau des établissements et traitées par la DGA-RH par suite d'une demande déposée par l'agent lui-même ou par le correspondant régional handicap.

Selon l'ordre du jour, la commission peut s'adjoindre d'experts internes (direction générale ou établissements) ou externes sur les thèmes nécessitant leur compétence (médecins du travail ou de prévention, etc.) après accord du DGA RH ou de son représentant.

ε  
S. U. SP ON FY

## ANNEXE A L'ACCORD POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPEES A POLE EMPLOI

### INDICATEURS DE SUIVI

Taux d'emploi légal

Taux d'emploi direct

Montant des contributions versées par les établissements

Nombre de recrutements de personnes handicapées en CDI, CDD, contrat aidé, alternance, par sexe, CSP et établissement

Nombre de personnes handicapées recrutées en CDI à l'issue d'un contrat précaire ou en alternance, par sexe, CSP et établissement

Nombre de périodes d'essai non concluantes, par sexe, CSP et établissement

Nombre de sorties d'agents handicapés par sexe, motif et par établissement

Nombre de promotions d'agents handicapés par sexe, CSP et établissement

Taux de promotion des agents handicapés (public / privé) comparé au taux de promotion des collaborateurs de Pôle emploi

Nombre d'aménagements de postes

Nombre de bénéficiaires des aménagements de poste réalisés comparé au nombre de demandes

Nombre de mesures d'aide à l'amélioration des conditions de vie au travail

Nombre de bénéficiaires des mesures d'aide à l'amélioration des conditions de vie au travail

Nombre d'agents en situation de télétravail, par sexe, CSP et par établissement

Nombre d'agents handicapés n'ayant pas suivi de formation depuis 5 ans par sexe, CSP et établissement

Nombre de jours de formation dont ont bénéficié les agents handicapés comparé au nombre total de jours de formation

Nombre d'agents handicapés bénéficiaires d'un DIF / d'un CIF par sexe, CSP, établissement

Nombre d'actions de formation spécifiques financées par la mission nationale handicap (MNH), dont financement de l'organisme financeur habilité

Nombre de bilans de compétences financés par la MNH, dont financement de l'organisme financeur habilité

Nombre de stagiaires handicapés rémunérés

Nombre de sessions de sensibilisation des acteurs du handicap

Nombre de sessions de formation de recruteurs incluant la problématique handicap

Nombre de sessions de formation des tuteurs sur le handicap

Nombre d'actions de communication sur le handicap financées par la MNH, dont financement de l'organisme financeur habilité

Chiffre d'affaires réalisé avec les secteurs adapté / protégé

Liste des applicatifs internes accessibles

ε  
S. WA  
SP  
PN  
PA  
TE

## V – LES CHSCT

Les CHSCT sont associés, dans les établissements de Pôle emploi, à la mise en œuvre du présent accord dans le respect des dispositions légales et réglementaires relatives à leurs compétences.

### Chapitre 4 : DUREE ET FORMALITES

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

Il s'appliquera à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012 jusqu'au 31 décembre 2014, date à laquelle son application cessera de plein droit. Cet accord ne se transformera pas à son terme en accord à durée indéterminée.

Dans le courant de la troisième année, et au plus tard trois mois avant son expiration, la direction générale et les organisations syndicales représentatives au niveau national se réuniront pour examiner le bilan de la mise en œuvre de cet accord et pour négocier, le cas échéant, les termes d'un nouvel accord.

Le présent accord se substitue, à sa date d'effet, à l'accord du 27 novembre 2007 en faveur de l'emploi des salariés handicapés dans l'Assurance Chômage et son avenant du 18 décembre 2008, ainsi qu'à l'accord du 17 mars 2008 en faveur de l'emploi des personnes handicapés à l'ANPE, et de la décision en date du 24 mai 2011 en prorogeant les dispositifs.

Sauf stipulation contraire d'une des parties signataires du présent accord ou d'une des parties signataires de la CCN, il s'intègre dans la convention collective nationale de Pôle emploi.

Fait à Paris, le

Pour la CFDT

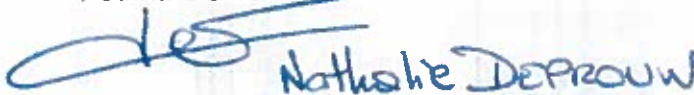


Pour la CFE-CGC



Serge Petit  
Pour la CFTC

Pour la CGT



Nathalie Deprouw

Pour la CGT-FO  
FEC-FO

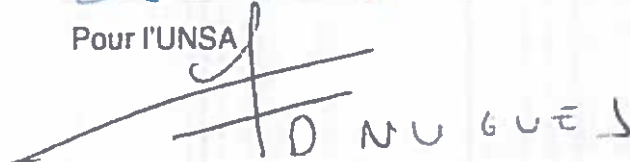


Pour la FSU



J. URAN CHOTIAT

Pour l'UNSA



D. NU GUES

un mot rafe "load" p 9  
s.u.

Pour Pôle emploi

Le directeur général



Christian CHARPY