



HANDI-PACTE FONCTION PUBLIQUE AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Soutenir le référent Handicap dans le déploiement de la politique « Handicap et maintien dans l'emploi » auprès des acteurs internes de sa structure



Animation

Formateur :

○ Philippe GARRIC - Com'Unique

Mail : philippe.garric@wanadoo.fr

Tél. : 06 73 19 66 35



En appui :

○ Sophie CORDEL - Coordinatrice Handi-Pacte territoire rhônalpin

○ Camille SIMON - Chargée de mission Handi-Pacte territoire rhônalpin

○ Cécile HEUSSE - Référente Handicap Mutualisée FIPHFP-FHF

Objectifs

- Positionner le rôle du « Référent Handicap ».
- Savoir comment valoriser son argumentation.
- Identifier les freins chez nos interlocuteurs.
- Transformer ses interlocuteurs en alliés.

1 – Clarifier la raison d’être du « Référent Handicap » en interne :

❖ **Quelle est la raison d’être du Référent Handicap vis-à-vis de la personne en situation de handicap ?**

- ✓ Renseigner / Conseiller / Orienter
- ✓ Informer et expliquer
- ✓ Soutenir, dédramatiser
- ✓ Être une personne de confiance, un interlocuteur
- ✓ Coordonner les différentes tâches
- ✓ Communiquer sur le handicap
- ✓ Reclasser
- ✓ Alerter sur sa situation
- ✓ Apporter des solutions
- ✓ Assurer le suivi FIPHFP
- ✓ Sensibiliser sur le handicap
- ✓ Accompagner / Aider à construire son projet
- ✓ Prévenir les RPS

❖ **Quelle est la raison d’être du Référent Handicap vis-à-vis de l’organisation ?**

Rôles communs à tous :

- ✓ Piloter/mettre en œuvre/animer/coordonner la politique, déployer le plan d'actions
- ✓ Développer un réseau de partenariats internes et externes
- ✓ Informer, conseiller les services internes et les instances
- ✓ Développer la formation (contenu et animation)

Rôles complémentaires :

- ✓ Effectuer la DOETH
- ✓ Réaliser, présenter et restituer le bilan au personnel, au décideur, aux instances internes et au FIPHFP
- ✓ Suivre les dépenses
- ✓ Animer un réseau interne de correspondants handicap

❖ **Quelle est la raison d’être du Référent Handicap vis-à-vis des décideurs et des managers ?**

- ✓ Présenter la situation / prise en compte globale du handicap
- ✓ Convaincre les décideurs de l'intérêt à recruter une personne en situation de handicap (sur le plan financier et sociétal)
- ✓ Écouter les décideurs et leurs attentes par rapport à la politique « handicap et maintien dans l'emploi »
- ✓ Être une force de propositions
- ✓ Désigner les personnes porteuses du projet et envisager les conséquences en termes de « Santé au travail / mieux-être au travail »
- ✓ Être une fonction de conseil
- ✓ Rendre compte
- ✓ Alerter sur les situations

Pour faire un meilleur usage de notre énergie et de notre temps, nous sommes invités à porter moins notre attention sur l'écart entre ce qui devrait être (dans l'implication des différents acteurs autour du handicap) et ce qui est. **Nous gagnons à constater ce qui est et à chercher à réduire cet écart.**

2 – Comprendre les freins des décideurs :

La première qualité que nous devons développer pour avoir le plus de chance de convaincre est **l'écoute**. Une écoute de ce qui est dit et de la façon dont c'est dit.

En effet, **plus de 90% du message que nous adressons à l'autre** (et que l'autre nous adresse) **n'est pas verbal**. L'intégralité des informations que nous échangeons lors d'un entretien passe à 7% par les mots, à 38% par le para-verbal (ton, volume débit, silence, etc.) et à 55% par le non-verbal (Gestes, postures, mimiques, regards, respiration, etc.).

De plus, le para-verbal et surtout le non-verbal vont nous donner des informations précieuses parce que notre interlocuteur ne les contrôle pas.

Enfin, **écouter** permet de mieux comprendre... **comprendre** nous permet de savoir comment argumenter... **argumenter** nous donne plus de chance de « **convaincre** ».

❖ Du point de vue du décideur, quels peuvent être les freins, les peurs ou les problématiques liés déploiement de la politique « Handicap et Maintien dans l'emploi » au sein des structures ?

« Ça me rajoute du boulot. »

« À cause de leurs fragilités physiques et psychiques, ils seront davantage absents. »

« Il-elle manque de compétences ou de productivité. »

« Il-elle sera un poids pour l'équipe. »

« J'ai eu de mauvaises expériences antérieures. »

« Je ne me sens pas très à l'aise face à un handicap psychique, visuel, etc. »

« Ça va coûter cher. »

« Il-elle va avoir une baisse de la productivité, nos indicateurs ne vont pas être au vert. »

« Il-elle va falloir aménager les locaux. »

« On ne fait pas dans le social. »

« J'en ai déjà assez, j'ai mon quota. »

« Cela va désorganiser le service : charge de travail supplémentaire, conflits, absentéisme, incompétence, productivité... »

« Il-elle risque de renvoyer une mauvaise image de l'institution aux usagers. »

« Il faut aménager le poste. »

« Ça va épuiser l'équipe et engendrer des tensions et conflits. »

« C'est une surcharge de travail pour les autres. »

« C'est trop de responsabilités, je dois apporter du soutien à la personne et à l'équipe. »

« Je ne sais pas faire. »

« Ce n'est pas possible. »

« Je ne suis pas la personne la mieux placée, voyez dans l'autre service. »

« On est trop dans une fonction de représentation. »

« Je ne veux pas un handicapé, j'ai besoin de quelqu'un d'efficace. »

« Le service n'est pas accessible. »

Un outil de meilleure compréhension de l'autre : le questionnement.

Questions	Ouvertes	Fermées
Réponse attendue	Infini	Oui/Non
Construction	Commence par un pronom interrogatif Qui – Que – Quoi – Pour quoi – Lequel – Quand – Où – Comment – etc.	Commence par un verbe
Usage	Découvrir	Valider

Il est préconisé d'être davantage dans **un questionnement ouvert pour obtenir plus d'information** de la part de notre interlocuteur sans l'influencer (clean langage) et d'utiliser les questions fermées pour valider une information (exemple : reformulation).

De même, nous gagnons à **reformuler correctement le point de vue de l'autre** avant d'argumenter notre position.

**Structurer l'information pour mieux comprendre et mieux répondre aux objections :
la grille R.P.B.D.**

Réel	<p>Obtenir de l'information factuelle et précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quels sont les faits sur lesquels repose l'objection que vous soulevez ? - Que s'est-il passé qui vous laisse craindre cela ? - Quelles expériences avez-vous vécues en lien avec ce problème ? - Qu'est-ce qui vous fait craindre cela ? - Etc.
Problème	<p>Écart entre ce que j'ai (ou risque d'avoir) et ce que je veux, ce qui est exprimé ou pas. Parfois notre interlocuteur l'exprime spontanément. Dans le cas contraire, nous pouvons questionner :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que redoutez-vous ? - Qu'est-ce qui bloque ? - Qu'est-ce qui empêche le déploiement dans votre service ? - Etc.
Besoin	<p>Ce à quoi nous devons répondre ou ce que nous devons satisfaire pour avancer ensemble :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutien. - Clarté. - Cohérence. - Compréhension. - Considération. - Respect. - Reconnaissance. - Harmonie. - Etc. (voir la liste en annexe)
Demande	<p>Demande de mon interlocuteur, il y a toujours une demande derrière le problème exprimé</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce que vous souhaiteriez ? - Qu'est-ce que tu attends ? - Quelle est votre demande par rapport à cela ? - Etc.

Exemple d'infos recueillies :

Réel	<p>Le service X a eu à intégrer une personne porteuse du même type de handicap et cela leur a coûté 2 000 euros.</p>
Problème	<p>L'intégration de cette personne avec ce handicap va grever le budget de mon service.</p>
Besoin	<p>Faire le meilleur usage possible de mes ressources financières. Respecter mes contraintes ou engagements budgétaires. Avoir du soutien financier.</p>
Demande	<p>Pouvez-vous m'obtenir une rallonge budgétaire de 2 000 euros ? Pouvez-vous intégrer cet agent dans un autre service ?</p>

3 – Argumenter pour mieux convaincre :

Il faut lier l'argumentation à la préoccupation de mon interlocuteur

C aractéristique(s)	Un fait précis (pour un meilleur impact)
A vantage(s)	Qu'est-ce que la caractéristique apporte dans l'absolu ?
B énéfice(s) client	Transformer l'avantage en quelque chose qui intéresse/préoccupe mon interlocuteur

Argumenter avec une visée pédagogique : montrer que le projet répond à ses attentes

Points de vigilance :

- Notre cerveau ne gère pas la négation : formuler positivement nos arguments (ex : moins d'absentéisme => plus de présence)
- Plus nous sommes sous tension, plus notre attention est faible (faire des phrases et des prises de paroles courtes)

Exemple d'une argumentation :

C aractéristique(s)	Cet agent suivra d'abord une formation technique de 5 jours puis réalisera une immersion d'une semaine.
A vantage(s)	Il acquerra ainsi les compétences nécessaires pour tenir le poste et sera opérationnel dès son arrivée.
B énéfice(s) client	Ainsi vous aura un agent supplémentaire pour alléger la charge de travail de votre service et vous pourrait tenir plus facilement vos objectifs.

Besoins communs à tous les êtres humains

Célébration :

- Célébrer la contribution à la vie.
- La création de la vie.
- La réalisation des rêves.
- Faire le deuil de la perte d'êtres ou de rêves.
- Gratitude

Spiritualité :

- Beauté.
- Épanouissement.
- Harmonie.
- Inspiration.
- Ordre.
- Paix.
- Sacré.
- Amour.

Intégrité :

- Authenticité.
- Confiance en Soi.
- Conscience.
- Créativité.
- Estime de Soi.
- Respect de Soi.
- Exercer son propre pouvoir.
- Expression de Soi.
- Faire le meilleur usage de son temps, de son énergie, etc.
- Sens.
- Signification.
- Soins

Recréation :

- Jeu.
- Humour.
- Recréation.
- Fêtes.
- Ressourcement.

Liberté :

- Autonomie.
- Choisir ses rêves, ses valeurs, ses buts.
- Choisir la façon de vivre rêves, ses valeurs.
- Choisir la façon d'atteindre ses buts.
- Indépendance.

Soins physiologiques :

- Abri.
- Alimentation, nourriture.
- Hydratation.
- Atmosphère respirable, Air.
- Évacuation.
- Expression sexuelle.
- Lumière.
- Mouvement, exercice.
- Reproduction (Survie de l'espèce).
- Protection contre les agents qui menacent la vie : virus, bactéries, insectes, animaux, prédateurs, etc.
- Repos.
- Protection, Sécurité.
- Stimulation sensorielle.

Interdépendance :

- Acceptation.
- Affection.
- Amour.
- Prendre de soin de...
- Contribution à l'épanouissement.
- Appartenance communautaire.
- Appréciation.
- Attention.
- Chaleur humaine.
- Clarté.
- Compréhension.
- Communication.
- Confiance.
- Connexion.
- Contribution à la vie.
- Don.
- Empathie.
- Délicatesse, Tact.
- Honnête.
- Intimité.
- Proximité.

Partage :

- Reconnaissance.
- Respect.
- Réconfort.
- Soutien.
- Sécurité.
- Tendresse.
- Sincérité.

Un besoin peut parfois devenir une stratégie pour satisfaire un besoin encore plus important.