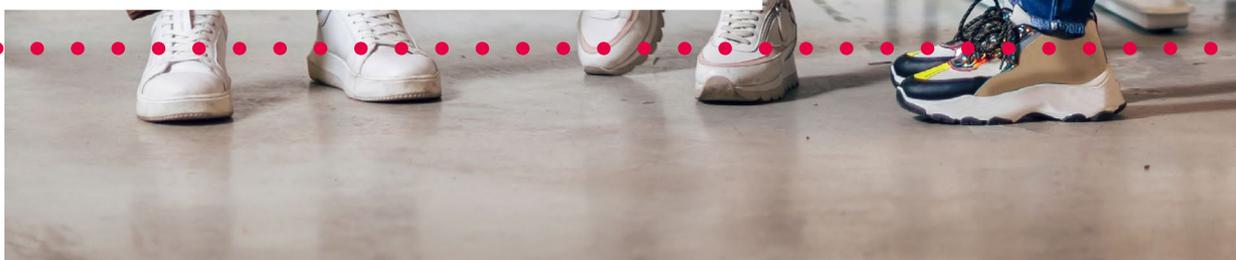




# LES ACTEURS DU HANDICAP, QUI FAIT QUOI ?



Une production réalisée à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées du 20 au 26 novembre dans le cadre du réseau des référents handicap animé par l'  agefiph

**activ box**  
SENSIBILISATION & HANDICAP

# SOMMAIRE

- 3** INTRODUCTION
- 5** LES ACTEURS CLÉS EN EXTERNE
- 12** LES ACTEURS CLÉS EN INTERNE
- 19** VOUS AVEZ UNE QUESTION ? ILS ONT LA RÉPONSE !
- 22** RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

## LES ACTEURS DU HANDICAP, QUI FAIT QUOI ?

Nous tenons à remercier l'ensemble des experts pour leur mobilisation, leur précieuse contribution et le temps accordé lors de l'élaboration de ces supports.

# INTRODUCTION



**Le handicap, ah oui il y a une personne chez nous qui s'en occupe...**

**Une seule, vous êtes sûrs ?  
Et vous la connaissez bien ?**

**Ils sont pourtant très nombreux dans l'entreprise à pouvoir dialoguer et accompagner les situations de fragilité et/ou de handicap ! Dans l'entreprise, tout le monde a un rôle à jouer, même vous ! Et en externe, de nombreux acteurs existent.**

Les acteurs du handicap sont les différentes parties prenantes qui vont intervenir pour favoriser l'intégration, l'accompagnement et le bien-être des personnes en situation de handicap au sein du milieu professionnel. Et vous le savez, le handicap concernera 1 personne sur 2 au cours de sa vie ! Mission handicap, service des Ressources Humaines, Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), Médecin du travail, Agefiph... Autant d'acteurs qui jouent un rôle prépondérant dans la prise en compte du handicap en entreprise. En tant que salarié, il est parfois difficile de savoir qui fait quoi et de s'y retrouver.



**Ce guide est là pour vous aider ! Découvrez les principaux acteurs clés du handicap, qu'ils soient internes ou externes à l'entreprise.**

# INTRODUCTION

## LES DIFFÉRENTS ACTEURS DU HANDICAP

### INTERNE

- Direction Générale
- Direction des Ressources humaines
- Médecin du Travail
- Mission handicap (Réferent handicap)
- Salariés en situation de handicap
- Délégués du personnel/Comité Social Économique (CSE)
- Managers
- Partenaires sociaux et syndicats

### EXTERNE

- Agefiph
- Service pour l'emploi
- Maison Départementale des Personnes Handicapées
- Mission locale
- Caisse d'Assurance Retraite et de Santé Au Travail
- Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
- Entreprises Adaptées - Entreprises Adaptées de Travail Temporaire -  
Travailleurs Indépendants Handicapés
- Salariés

## A - AGEFIPH

**Association nationale de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées**

L'Agefiph permet à toute personne de sécuriser son parcours professionnel et de compenser les conséquences de son handicap en situation d'emploi ou de formation. Elle accompagne également les employeurs eux-mêmes dans leur politique handicap et actions en faveur du handicap.

### QUI EST CONCERNÉ ?

Toute personne en situation de handicap qui est engagée dans une démarche d'insertion professionnelle. Que vous soyez demandeur d'emploi, alternant, salarié nouvellement embauché, stagiaire de la formation professionnelle, l'Agefiph est là pour vous aider.

### SES ACTIONS POUR LES SALARIÉS

En fonction des besoins de la personne en situation de handicap, il peut s'agir :

- De solutions pour construire son projet professionnel,
- De solutions pour trouver un emploi, se former,
- D'aides financières pour l'aménagement d'un poste de travail,
- De services et/ou d'un accompagnement (exemple : dans le cadre des Appuis Spécifiques (AS)).

**Retrouvez l'offre de services de l'Agefiph :**

[www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2023-02/Agefiph\\_Metodia\\_Janvier-2023.pdf](http://www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2023-02/Agefiph_Metodia_Janvier-2023.pdf)



### LE SAVIEZ-VOUS ?

**L'Appui Spécifique est une prestation d'expert qui permet d'identifier les conséquences du handicap dans le parcours professionnel d'une personne et de mettre en place des compensations.**

**L'Agefiph intervient également auprès des employeurs directement pour les accompagner dans la mise en place d'une politique handicap, et leur proposer des outils, des ressources ainsi que des actions de professionnalisation.**

# LES ACTEURS CLÉS EN EXTERNE

## B - CARSAT

Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail

La CARSAT est un organisme de la Sécurité Sociale.

### SES MISSIONS

- Mettre à jour le compte retraite tout au long de la carrière, préparer et verser la retraite des salariés et des travailleurs indépendants.
- Accompagner les assurés en difficulté quel que soit leur âge pour les aider à faire face aux conséquences de la maladie, du handicap ou de l'accident.
- Assurer et prévenir les risques professionnels dans les entreprises.

### POUR CONTACTER LA CARSAT

- Pour les questions qui touchent à l'accompagnement autour de la maladie, du handicap, de l'accident : composer le 3646 « dites Service social » et vous serez accueilli par une conseillère du service social qui évaluera votre demande et vous fixera un RDV si besoin avec un assistant social.
- Pour les questions qui touchent à la prévention des risques professionnels : composer le 3679.
- Pour les questions qui touchent à la retraite ou la préparation de celle-ci : composer le 3960 et vous serez accueilli par un téléconseiller formé pour vous apporter un premier niveau d'information.

D'une façon générale, possibilité de se connecter au site de la carsat Normandie pour retrouver toutes les informations pratiques : [www.carsat-normandie.fr](http://www.carsat-normandie.fr)



# LES ACTEURS CLÉS EN EXTERNE

## C - CAP EMPLOI

Le Cap emploi a pour mission d'accompagner vers et dans l'emploi les personnes en situation de handicap et leurs employeurs.

### QUI EST CONCERNÉ ?

Toutes les personnes en situation de handicap qu'elles soient à la recherche d'un emploi ou déjà titulaires d'un contrat de travail, quel qu'il soit, ainsi que leurs employeurs.

### SES ACTIONS POUR LES SALARIÉS

Conseil et accompagnement en vue :

- D'un maintien dans l'emploi d'une personne en risque de perte d'emploi,
- Dans un projet de transition professionnelle interne ou externe afin de prévenir une perte d'emploi pour le travailleur en situation de handicap, ou un projet d'évolution professionnelle,
- D'orienter vers de nouvelles opportunités professionnelles en cas de licenciement pour inaptitude.



### CONTACT

[https://lannuaire.service-public.fr/navigation/cap\\_emploi](https://lannuaire.service-public.fr/navigation/cap_emploi)



# LES ACTEURS CLÉS EN EXTERNE

## D - MDPH

### Maison Départementale des Personnes Handicapées

La MDPH assure une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement, de conseil des personnes en situation de handicap ainsi que leur famille. La MDPH traite entre autres les demandes de RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), évalue les besoins de compensation du handicap et sensibilise l'ensemble des citoyens sur le sujet.

### QUI PEUT SE TOURNER VERS LA MDPH ?

Toute personne en situation de handicap ou l'un de ses proches (parent, aidant).

### SES ACTIONS POUR LES SALARIÉS

Vous pouvez vous tourner vers la MDPH pour demander :

- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- L'Allocation Adulte Handicapé (AAH),
- La Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH),
- La Carte Mobilité Inclusion (CMI).

### COMMENT PROCÈDE LA MDPH ?

Après réception d'un dossier de demande, la MDPH va constituer une équipe pluridisciplinaire et mettre en place une Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (CDAPH). Cette commission évaluera les besoins de compensation de la personne (AAH, RQTH) et l'orientera vers le milieu du travail en adéquation avec sa situation de handicap (milieu protégé, ordinaire).

### TROUVER ET CONTACTER VOTRE MDPH

<https://annuaire.action-sociale.org/MDPH/Annuaire.html>



# LES ACTEURS CLÉS EN EXTERNE

## E - LA SÉCURITÉ SOCIALE (CNAF ET CNAM)

La Sécurité Sociale en France se divise principalement en cinq branches :

- **La CNAF (Caisse Nationale d'Allocations Familiales),**
- **La CNAM (Caisse Nationale de l'Assurance Maladie),**
- La CARSAT (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail),
- La CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie),
- L'URSSAF (Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales).

### 1 - LA CAISSE NATIONALE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CNAF)

Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) sont pilotées par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF). Les Caisses d'Allocations Familiales (Caf) versent les prestations financières à caractère familial ou social et accompagnent les familles pour améliorer leur niveau de vie, ces prestations concernent également le handicap.

#### SES ACTIONS POUR LES SALARIÉS

- Versement de l'ensemble des prestations familiales et sociales (APL, RSA...)
- Versement de l'AAH (allocation adulte handicapé). Cette allocation est versée aux personnes ayant une reconnaissance de leur handicap. Son montant dépend de votre situation familiale, professionnelle, de vos ressources et du taux d'incapacité dû à votre situation de handicap. Ce taux est attribué par la CDAPH\*.

\* Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

#### CONTACT

<https://demarchesadministratives.fr/caf-allocations-familiales>



# LES ACTEURS CLÉS EN EXTERNE

## 2 - LA CAISSE NATIONALE DE L'ASSURANCE MALADIE (CNAM)

La Caisse nationale de l'assurance maladie assure la politique de l'assurance maladie en France. Elle vise à garantir l'accès aux soins pour tous, lutter contre la précarité et compenser l'incapacité d'exercer une activité professionnelle, qu'il s'agisse d'un état de maladie/invalidité ou des conséquences d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

### SES ACTIONS POUR LES SALARIÉS

- Traiter les déclarations d'accidents du travail, maladies, situation de handicap reconnues...
- Verser les prestations financières : remboursement des frais médicaux, d'indemnités journalières, de pensions...

### QUELLES AIDES SONT VERSÉES PAR LA CPAM ?

- Les indemnités journalières,
- Les pensions d'invalidité,
- Les rentes accident du travail/maladie professionnelle.



# LES ACTEURS CLÉS EN EXTERNE

## F - L'ANACT

**Agence nationale pour l'amélioration  
des conditions de travail**

L'Agence Nationale et les Agences Régionales pour l'Amélioration des Conditions de Travail aident les entreprises privées et les organismes publics à améliorer la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) des salariés, en agissant en particulier lors des phases de conception ou de transformation des organisations de travail (fusion, nouveaux process, transition, dégradation des indicateurs de santé, RH...).

### SES MISSIONS

- Intervenir en entreprise pour prévenir les situations de handicap.
- Former les acteurs de l'entreprise et notamment les managers sur les questions de qualité de vie et des conditions de travail.
- Accompagner les entreprises dans leur démarche de QVCT, de prévention des risques professionnels ou encore de prévention de la désinsertion professionnelle.
- Mettre à disposition des outils et méthodes en ligne pour mesurer la satisfaction des salariés, piloter une démarche de qualité de vie au travail ou encore améliorer le fonctionnement de son comité social et économique (CSE) et négocier un accord collectif sur les conditions de travail.
- Organiser des manifestations, des webinaires sur l'amélioration des conditions de travail.

### CONTACT

[www.anact.fr/regions](http://www.anact.fr/regions)



# LES ACTEURS CLÉS EN INTERNE

## A - LE MÉDECIN DU TRAVAIL ET/OU SPST

### Service de Prévention et de Santé au Travail

Le médecin du travail est un acteur central de la prévention des risques professionnels et du handicap en entreprise. Soumis au secret médical, il veille sur la santé de chaque collaborateur et conseille l'employeur sur l'ensemble des problématiques liées aux conditions de travail. Il assure le suivi individuel de l'état de santé des travailleurs, les visites d'information et de prévention, l'examen médical d'aptitude, les visites de reprise. Il est aussi chargé de prescrire les aménagements de poste.

#### SES MISSIONS

- Prescription des aménagements de poste,
- Évaluation et prévention des risques professionnels,
- Rendez-vous de pré-reprise en cas d'arrêt maladie de longue durée,
- Surveillance des salariés,
- Campagnes de santé (vaccination, information...).



#### J'AI UNE QUESTION !

**“Je suis salarié, à quel moment je peux prendre rendez-vous avec mon Médecin du travail ?”**

**À n'importe quel moment !** Il n'est pas nécessaire d'attendre vos visites médicales pour échanger avec votre Médecin du travail. Dès que le besoin s'en fait sentir, vous pouvez le contacter et prendre rendez-vous en toute confidentialité et même si vous êtes en arrêt maladie longue durée, cela peut vous permettre d'anticiper la reprise de vos missions.

# LES ACTEURS CLÉS EN INTERNE

## B - LE RÉFÉRENT HANDICAP

Obligatoire dans toutes les entreprises de 250 salariés et plus, il assure le suivi de la politique handicap de l'entreprise, et accompagne chaque collaborateur en situation de handicap.

### SES ACTIONS

- Accompagner individuellement chaque salarié en situation de handicap depuis son recrutement et tout au long de sa carrière.
- Garantir le maintien dans l'emploi des salariés déjà en poste.
- Mettre en place des actions de formation, de communication et de sensibilisation.
- Travailler en collaboration avec les services internes pour la mise en place des aménagements du poste de travail prescrits par le médecin du travail.

### POURQUOI FAIRE APPEL À VOTRE RÉFÉRENT HANDICAP ?

Tout au long de votre parcours professionnel, le référent handicap vous accompagne pour faciliter votre intégration et votre maintien dans l'emploi. Il peut :

- Vous aider à identifier vos besoins spécifiques.
- Proposer des solutions adaptées à votre situation et en assurer la bonne mise en œuvre.
- Vous accompagner dans votre demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).
- Vous accompagner dans vos projets de formation ou de reconversion professionnelle.
- Favoriser la recherche de solutions si vous vous retrouvez dans une situation d'inaptitude.
- Demander des aménagements et des aides pour compenser les conséquences de votre handicap.



## J'AI UNE QUESTION !

**“Je découvre ma situation de handicap au cours de ma carrière professionnelle, je ne sais pas quoi faire.”**

**Rassurez-vous, votre référent handicap est justement là pour vous guider.**

Vous n'avez aucune obligation de parler de la nature de votre handicap avec lui mais vous pourrez évoquer vos besoins. Il saura vous rassurer, vous présenter les démarches à suivre et vous accompagner.



## CONTACT

**Rapprochez-vous de votre Référent Handicap !**

## LES ACTEURS CLÉS EN INTERNE

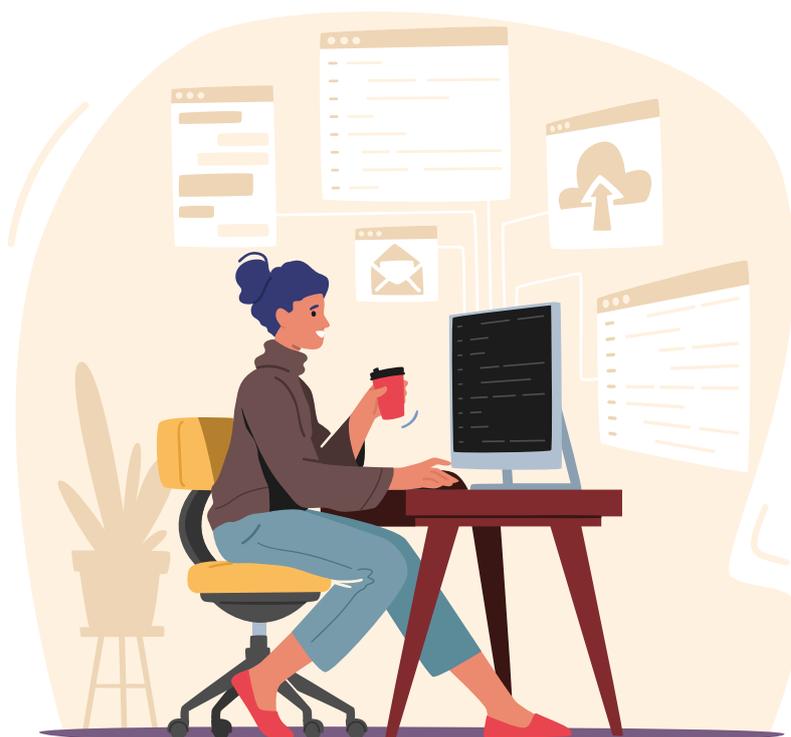
### C - VOTRE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Votre service RH est chargé de mettre en œuvre une politique et des pratiques inclusives pour favoriser l'intégration, le développement et le bien-être de tous les salariés. Ils sont ainsi des interlocuteurs clés pour les personnes en situation de fragilité ou de handicap au sein de l'entreprise.

Dans le cas où votre entreprise n'a pas de référent handicap, tournez vous vers votre Service RH pour toute question relative aux actions en faveur de personnes en situation de handicap.

#### SES ACTIONS

- Accompagner dès le recrutement et tout au long de la carrière de tous les salariés,
- Mettre en place et gestion de la politique de maintien en emploi,
- Accompagner vers les interlocuteurs dédiés (médecin du travail, MDPH...),
- Adapter l'environnement de travail,
- Former et sensibiliser tout le personnel au handicap.



# LES ACTEURS CLÉS EN INTERNE

## D - D'AUTRES ACTEURS CLÉS EN INTERNE

### 1 - L'ASSISTANT SOCIAL

Il est l'interlocuteur des salariés en difficulté, que ces difficultés soient sociales, familiales, financières, professionnelles ou médicales. À ce titre, il évalue et oriente les intéressés dans les dispositifs sociaux en visant en priorité leur autonomie et leur insertion sociale.

#### QUI EST CONCERNÉ ?

Toute personne rencontrant des difficultés sociales, familiales, financières, professionnelles ou médicales.



#### J'AI UNE QUESTION !

**“Je suis salariée, mais il n’y a pas d’assistant social dans mon entreprise. Comment faire ?”**

Si votre entreprise ne compte pas d’assistant social dans ses effectifs, vous pouvez prendre contact librement avec l’assistant social de la Carsat de votre région. Le Service social de la Carsat peut vous accompagner, évaluer avec vous vos difficultés et rechercher les moyens d’y faire face, vous informer, négocier les aides et coordonner les actions avec d’autres interlocuteurs.

**Pour prendre contact, appelez le 3646, suivi de votre numéro de département (service gratuit + prix appel).**

#### CONTACT

# LES ACTEURS CLÉS EN INTERNE

## 2 - LE MANAGER

Son rôle est primordial au quotidien et tout au long de la carrière : motiver son équipe pour atteindre les objectifs fixés tout en prenant en compte les individualités et besoins spécifiques de chacun des salariés. Mais aussi, il doit veiller à un environnement inclusif et équitable pour l'ensemble de son équipe. Il est aussi le premier interlocuteur sur le terrain pour de nombreux salariés.

### SES ACTIONS POUR LES SALARIÉS

- Être attentif aux besoins de chacun,
- Accompagner individuellement chaque collaborateur pour atteindre ses objectifs, l'épanouissement professionnel et l'équilibre de vie pro/perso,
- S'assurer que chaque collaborateur bénéficie du meilleur environnement de travail possible pour effectuer ses missions,
- Assurer la communication entre tous les membres de l'équipe pour que chacun se sente à sa place.



**N'hésitez pas à vous rapprocher de votre manager qui saura répondre à vos questions sur le handicap et vous indiquer les interlocuteurs dédiés et/ou les démarches à suivre.**

### CONTACT

# LES ACTEURS CLÉS EN INTERNE

## 3 - LES SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP OU NON

Le salarié en situation de handicap est directement concerné. Il est au cœur de la démarche d'inclusion et son expérience et ses besoins sont essentiels pour développer des politiques et des pratiques adaptées.



### LE SAVIEZ-VOUS ?

**Même si vous n'êtes pas dans une situation de handicap, vous êtes également acteur du handicap.** Votre comportement, votre bienveillance à l'égard d'un collègue en difficulté, votre regard sur le handicap et votre capacité à vous sensibiliser font de vous un acteur-clé dans l'intégration du handicap.



# VOUS AVEZ UNE QUESTION ? ILS ONT LA RÉPONSE !



## J'AI UNE QUESTION !

**“Je m’interroge sur mon état de santé, je pense être en situation de handicap, que dois-je faire ?”**

**Prenez contact avec le médecin du travail !** Il vous guidera dans la démarche à suivre en fonction du problème que vous rencontrez. Soumis au secret médical, il veille sur la santé des travailleurs et conseille l’employeur sur l’ensemble des problématiques liées aux conditions de travail.



## J'AI UNE QUESTION !

**“Je souhaite faire reconnaître ma situation de handicap, qui contacter ?”**

**Contactez la Maison Départementale des Personnes Handicapées qui vous aidera à constituer un dossier en vue d’obtenir la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).** Des conseillers sont présents pour vous aider dans votre démarche. De même, votre Référent handicap peut vous aider à constituer votre dossier et votre Médecin du travail peut remplir la partie médicale du dossier.

# VOUS AVEZ UNE QUESTION ? ILS ONT LA RÉPONSE !



## J'AI UNE QUESTION !

**“En raison de mon handicap, je ne peux plus travailler à temps plein, qui peut me conseiller sur les aides financières ?”**

**L'assistant social est un acteur du handicap et saura vous orienter vers les organismes dédiés tels que le service des Ressources Humaines, la Mission handicap, la MDPH votre médecin.**

Ces derniers sont chargés du maintien en emploi des personnes en situation de handicap. Ils sauront vous conseiller sur les aides financières, ou un accompagnement spécifique qui tiendra compte des difficultés nées de votre handicap.



## J'AI UNE QUESTION !

**“Je souhaite faire reconnaître mon handicap en entreprise, vers qui me tourner ?”**

**Votre référent handicap, le service des Ressources Humaines sont des véritables relais entre les différents services internes et externes dédiés au handicap.** Votre référent handicap vous conseillera sur la demande d'une RQTH.

Vous pouvez également vous tourner vers la MDPH ou bien en parler directement au médecin du travail.

# VOUS AVEZ UNE QUESTION ? ILS ONT LA RÉPONSE !

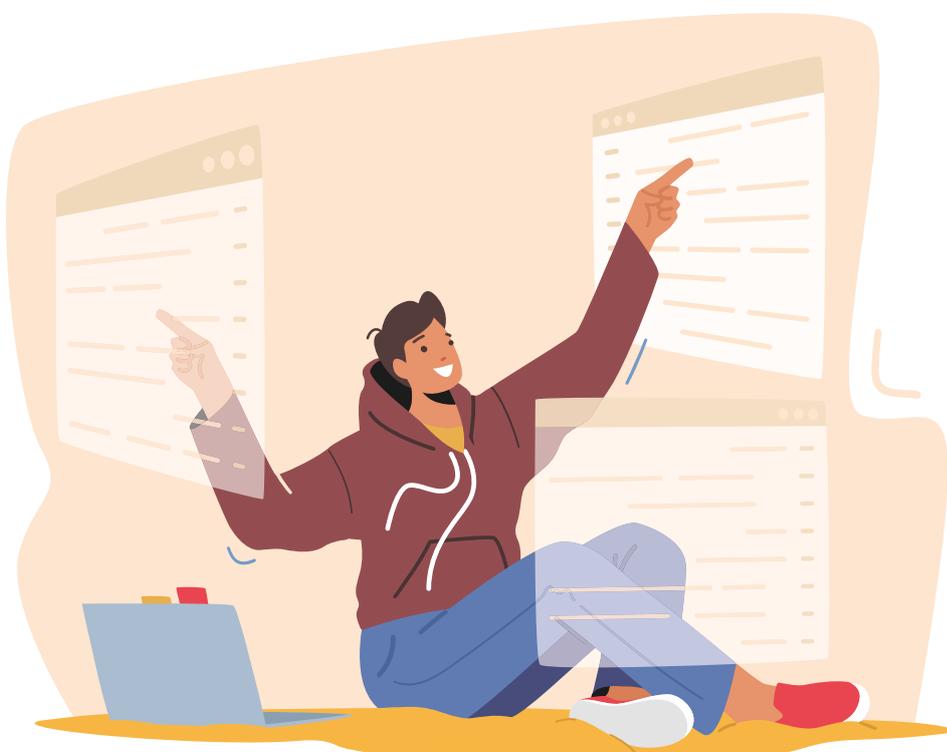


## J'AI UNE QUESTION !

“J’ai besoin d’aménagements sur mon poste de travail,  
qui peut me conseiller ? ”

### **Le médecin du travail, votre service RH, votre Référent Handicap.**

Le département des ressources humaines est responsable de la mise en œuvre des politiques d’inclusion, du recrutement, de l’accompagnement et de la gestion des carrières des personnes en situation de handicap. Avec le médecin du travail, ils étudieront les possibilités d’aménagement dont vous avez besoin.



# RESSOURCES COMPLÉMENTAIRES

## **Mon Parcours Handicap**

[www.monparcourshandicap.gouv.fr](http://www.monparcourshandicap.gouv.fr)

## **Activateur de Progrès**

[www.activateurdeprogres.fr](http://www.activateurdeprogres.fr)

## **Centre de ressources Agefiph**

[www.agefiph.fr/centre-de-ressources/accueil](http://www.agefiph.fr/centre-de-ressources/accueil)

## **“Les rendez-vous de l’Activ box”**

### **Mieux connaître vos acteurs de référence**

### **pour l’emploi des Personnes en Situation de Handicap**

[www.youtube.com/watch?v=aBRVtlyVNbo](https://www.youtube.com/watch?v=aBRVtlyVNbo)



Retrouvez plus d'informations sur le site  
[www.agefiph.fr](http://www.agefiph.fr)



Retrouvez des témoignages dans le centre de ressources du site [agefiph.fr](http://agefiph.fr)