



« Cap Emploi & Agefiph : co-construction d'une meilleure collaboration dans le lien à l'entreprise »

Le 03 Mars 2020, à Orléans



Nous avons eu le plaisir de vous convier à l'atelier du Réseau des Référents Handicap de la région Centre Val de Loire sur Orléans. Nous remercions l'Olivet Business Center pour l'accueil de cette journée.

Vous étiez 16 participant-es le matin et 18 l'après-midi, représentant-es les Cap Emploi des différents départements de la région Centre Val de Loire et de la délégation régionale de l'Agefiph Centre Val de Loire.

Programme de la journée

Matin

- Introduction : présentation de l'Offre de Conseil et d'Accompagnement (OCA) de l'Agefiph et de l'équipe MMES. Bilan des relations depuis 2018 et témoignage.
- Identification des offres de services Agefiph et Cap Emploi
- Travail sur l'état actuel de la relation aux entreprises (Cap Emploi / Agefiph)

Après-midi

- Réflexion sur les pistes d'amélioration de la collaboration
- Identification des pistes viables pour la mise en œuvre d'actions concrètes
- Construction de plans d'action et présentations

- Synthèse de l'atelier

Les actualités de l'Agefiph et du handicap

2020

ATELIERS RRH A VENIR

30 mars Orléans (après-midi)- 31 mars Tours (matin) – 7 avril Vierzon (matin)

Thématique traitée : sous-traitance

7 juin Orléans (après-midi) – 8 juin Tours (matin) – 16 juin Vierzon (matin)

Thématique non validée

5 octobre Orléans (après-midi) – 6 octobre Tours (matin) – 13 octobre Vierzon (matin)

Thématique non validée

7 décembre Orléans (après-midi) – 8 décembre Tours (matin) – 15 décembre Vierzon (matin)

Thématique non validée

MAI

28 mai : Salon de l'achat responsable au Palais des Congrès à Paris

L'Agefiph est partenaire de la 4ème édition du salon Handicap, Emploi et Achats Responsable et propose un Pass Congressiste. Tout le programme sur www.salonhandicap.com.

OCTOBRE

19 et 20 Octobre : Université du RRH au Centre des congrès de Lyon

L'Agefiph organise sa 1ère Université du Réseau des Référénts Handicap. Cette Université s'adresse aux Référénts Handicap des entreprises de toutes tailles et aux acteurs dédiés à l'emploi et au handicap. Elle a pour ambition de construire ensemble une entreprise inclusive, avec zéro discrimination.

L'Agefiph propose aux entreprises de co-crée l'Université pour partager le meilleur de nos pratiques, découvrir, apprendre, contribuer et créer un moment de rencontre nationale du Réseau.

Déjà quelques entreprises du réseau ont proposé de participer à la préparation d'un atelier. L'équipe d'animation du réseau des référents handicap proposera en cette fin d'année un moment de travail sur ce sujet.

L'université a été reportée en raison du Coronavirus

Introduction

Cet atelier du RRH s'est inscrit dans un cadre particulier : il était en effet destiné aux Cap Emploi et à l'Agefiph, afin d'initier une réflexion collective sur une collaboration plus efficiente dans le lien aux entreprises.

En introduction, Arnaud Bobin rappelle quelques éléments sur l'OCA et l'équipe MMES, ainsi qu'un historique des relations depuis 2018. Hélène Mathieu (Cap Emploi 37) et Thierry Horold (Agefiph) apportent ensuite un témoignage concret de coordination pour l'entreprise Intersport.

Vous retrouverez ces éléments dans le PowerPoint qui vous est transmis.

Les offres de services Cap Emploi / Agefiph

Avant de réfléchir collectivement à des pistes concrètes de collaboration, un temps a été dédié à l'identification des offres de services et activités respectives des Cap Emploi et de l'Agefiph. A travers un jeu de puzzle en sous-groupe, les participant-es ont dû identifier les offres de chacune des entités, qui pouvaient tout à fait être communes.

Au cours d'un temps de restitution, les participant-es se sont accordé-es sur les éléments suivants :

| AGEFIPH | CAP EMPLOI |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Informer sur le maintien- Prescrire le diagnostic-action- Informer sur la DOETH- Rédiger la procédure d'intégration et de maintien- Informer sur l'ODS Agefiph- Informer sur le recrutement- Accompagner dans l'appui au développement d'une politique RH- Informer sur l'ODS Cap Emploi- Animer un réseau d'entreprises- Participer activement à des réseaux d'entreprise- Faire de la sensibilisation au handicap en entreprise- Proposer un plan d'action thématique- Informer sur le diagnostic-action- Conseiller des aides à l'employeur- SEEPH – DuoDay | <ul style="list-style-type: none">- Informer sur le maintien- Proposer le diagnostic-action- Informé sur la DOETH- S'assurer du suivi du maintien- Informer sur l'ODS Agefiph- Informer sur le recrutement- Proposer une solution individuelle- Proposer des solutions pour maintenir un-e salarié-e- Analyser les contraintes d'un poste par rapport au handicap- Conseiller des aides aux employeurs- Informer sur l'ODS Cap Emploi- Accompagner l'intégration d'un-e salarié-e- Participer activement à des réseaux d'entreprise- Animer des réseaux d'entreprise- S'assurer de la pertinence des moyens de compensation |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Proposer des candidats à l'employeur - Faire le diagnostic des moyens de compensation pour une situation - Faire de la sensibilisation au handicap en entreprise vers l'individu - Faire de la sensibilisation au handicap en entreprise de manière collective - Proposer un plan d'action thématique individuel - Informer sur le diagnostic-action - SEEPH-Duoday |
|--|---|

Les services inscrits en bleu ont été identifiés et ajoutés par les sous-groupes, puis validés collectivement lors de la restitution. Il ne s'agit pas de service valorisables directement dans l'offre de service, mais qui participe à la valorisation de façon indirecte.

La relation aux entreprises : mode opératoire, forces, difficultés

Après avoir recensé les offres de services globales, un temps a été dédié à la relation aux entreprises. Il importait en effet de bien comprendre les enjeux propres respectivement aux Cap Emploi et à l'Agefiph, de manière concrète : quel est le mode opératoire pour accompagner une entreprise ? Quelles sont les bonnes pratiques identifiées, et au contraire les difficultés ressenties ou vécues ?

Pour ce faire, les participant-es ont été réparti-es en 3 groupes : 2 composés des représentant-es des Cap Emploi et 1 de l'Agefiph. Autour d'un atelier « speed boat », les participant-es ont ainsi fait émerger des pratiques communes, des réflexions partagées :

1° bateau : Cap Emploi

Bonnes pratiques / Forces



- Job Dating / Evènements
- Connaissance du territoire
- Proposition active / Promotion de profils
- Gestion autonome dans notre activité
- Points et suivi réguliers avec les grandes entreprises
- Fidélisation et suivi des employeurs
- Réactivité
- Lien étroit avec les entreprises – CM référent par entreprise (dédié)
- Fluidité entre Axe 1 et Axe 2
- Partenariat étroit autour des entreprises (réseaux)



Mode opératoire

- Prospection Axe 1 (Téléphone / Mail / Médias)
- Référent par secteur d'activité ou zone géographique
- Fiche recueil de l'offre / définition du besoin
- Visites entreprises + poste de travail
- Outils diagnostic

Freins / Difficultés

- Lourdeur administrative
- Manque de temps
- Turn over RH / Relation à reconstruire
- Evolution du public accompagné
- Décalage entre besoin et candidat
- Manque d'outils spécifiques
- Manque de visibilité nationale
- Effacement de la proximité organisationnelle avec l'Agefiph
- Monopole Pôle Emploi et manque de relais
- Préjugés / Manque de connaissance sur les handicaps spécifiques

2° bateau : Agefiph

Bonnes pratiques / Forces



- Expertise reconnue par les entreprises
- Positionnement Agefiph (pro-actif vers l'entreprise)
- Nouvelles offres, axées sur l'entreprise
- Contexte de réformes (ex : DOETH)
- Communauté nationale liée à l'entreprise au sein de l'Agefiph (DMMES)



Mode opératoire

- Cadre national avec déclinaison régionale
- Le CA donne des moyens financiers
- Evolution des outils
- Professionnalisation des équipes
- Offre de services nationale

Freins / Difficultés

- Stratégies liées à la mandature
- Positionnement régional et ressources internes
- Ré internalisation de l'offre vers l'entreprise
- Activité en phase de développement = outils à concevoir

3° bateau : Cap Emploi

Bonnes pratiques / Forces



- Maitrise des outils / prestations de droit commun et spécifique
- Expertise / Proximité / Réactivité
- Relation de confiance avec l'entreprise => fidélisation
- Proposition active de profils vers l'employeur
- Facilitateur / Orientateur
- Connaissance de la réalité interne du fonctionnement de l'entreprise
- Très bonne connaissance de chacun des candidats => Qualité de la pré-sélection des candidatures
- Promotion de profils inter-équipe
- Fil rouge dans la sécurisation des parcours (recrutement -> maintien)
- Connaissance du tissu économique et social



Mode opératoire

- Identifier le bon interlocuteur dans l'entreprise
- Interlocuteur unique pour l'entreprise
- Point offres
- Négociation autour du profil recherché
- Avant-Pendant-Après placement

Freins / Difficultés

- Mille-feuille partenarial
- Réformes
- Lourdeur administrative
- Chronophage
- Diminution aides et prestation

En se basant sur les freins communs identifiés (charge administrative, difficulté d'identification des interlocuteurs et des rôles, manque ou méconnaissance d'outils formalisés, ...), tout en gardant en tête les forces, les participant-es se sont ensuite projetés dans leur « monde idéal ».

Brainstorming : quelles idées pour une collaboration plus solide ?

Grâce à un atelier de projection dans un « monde idéal », en faisant abstraction dans un premier temps des barrières opérationnelles, les participant-es ont pu recenser leurs attentes vis-à-vis : de l'Agefiph pour les 2 groupes Cap Emploi, et de Cap Emploi pour le groupe Agefiph.

Dans un second temps, les groupes se sont mélangés pour questionner la faisabilité des idées, en actant rapidement les possibilités de réalisation selon le barème suivant :

- Réalisable maintenant
- Possible à moyen terme
- Irréalisable à ce jour

Lors de l'évocation des idées de chaque entité, l'autre entité détermine le niveau de faisabilité de manière rapide.

Toutes les idées sont recensées ci-dessous, groupe par groupe, avec le code couleur correspondant au barème :

❖ Dans le cadre du lien à l'entreprise, dans l'idéal j'aimerais que l'Agefiph soit capable de, fasse...

- Les budgets liés aux aides financières de l'entreprise soient gérés par les Cap Emploi
 - Nous transmettre la liste des entreprises sous accord qui cotisent
 - Les chargés d'études et d'instruction viennent en entreprise pour le MDE et le recrutement et inversement
 - Faire confiance à l'expertise des CM dans le cadre des propositions de financement pour des aménagements / aides au parcours / à l'intégration
 - Faire un « vis ma vie » d'1 semaine avec 1 Cap Emploi et inversement
 - Une antenne départementale, un correspondant sur le terrain
 - Des binômes pour les grands comptes complémentaires et facilitation
 - De faire des formations sur leurs dispositifs à destination de tous (*pas de barème attribué*)
 - Nous préciser des changements dans les dispositifs et aides clairement sur les nouvelles versions
 - De nous mettre à disposition des simulateurs « aménagements de poste »
 - De mettre à disposition 1 base ressources permettant de recenser les fournisseurs des matériels en compensation du handicap – Communication nationale de l'Agefiph
-
- De faire confiance à l'expertise des CM dans le cadre des propositions de financement pour des aménagements / aides au parcours / à l'intégration
 - De faire un « vis ma vie » d'une semaine avec un Cap Emploi et inversement
 - Une antenne départementale, un correspondant sur le terrain
 - Des binômes pour les grands comptes : complémentarité et facilitation
 - De nous faire des formations sur leurs dispositifs à destination de tous
 - Nous préciser des changements de dispositifs et aides sur les nouvelles versions
-
- De nous mettre à disposition des simulateurs « aménagement de poste »

- De mettre à disposition une « base ressources » permettant de recenser les fournisseurs de matériel de compensation du handicap (alimentée par les DI avec le % de prise en charge de l'Agefiph)
- Communication nationale « Cap Emploi »
- Alléger le processus administratif des demandes (aides, prestation)
- Une communication davantage conjointe sur l'identité visuelle des Cap Emploi (Logo Agefiph // Logo Cap Emploi)
- Avoir un interlocuteur « entreprise » MMES / départemental

❖ Dans le cadre du lien à l'entreprise, dans l'idéal j'aimerais que Cap Emploi soit capable de, fasse...

- Lorsqu'un besoin est émis = nous avertir
 - Nous informer (sous forme de veille) sur la connaissance du territoire (= bassin d'emploi)
 - Nous informe de la suite de la mise en relation initiée par l'Agefiph
 - Se répartir les cibles sur la prospection entreprises
 - Nous informe des actions à mener dans l'entreprise = mutualisation / projets innovants
 - Percevoir l'Agefiph comme partenaire et promoteur de l'activité
 - RDV en binôme
-
- Nous informe (sous forme de veille) sur la connaissance du territoire (ex : bassin économique)
 - Lorsqu'un besoin est émis = nous avertir
 - Se répartir les cibles
 - Nous informe de la suite de la mise en relation initiée par l'Agefiph
 - Nous informe des actions à mener dans l'entreprise (= mutualisation /projets innovants)
 - Percevoir l'Agefiph comme partenaire et promoteur de l'activité
 - Rdv en binôme
-
- Lorsqu'un besoin est émis = nous avertir
 - Nous informer de la suite de la mise en relation initiée par l'Agefiph
 - Nous informer des actions à mener dans l'entreprise (=mutualisation et projets innovants)
 - Nous informer (sous forme de veille) sur la connaissance du territoire (ex : bassin économique)
 - Se répartir les cibles (*pas de barème attribué*)
 - Nous percevoir comme partenaire et promoteur de votre activité
 - Rdv en binôme

Identification des idées réalisables à court terme

Afin de pouvoir amorcer une phase de travail opérationnel, seules les idées « réalisables maintenant » ont été conservées pour la suite. Les participant-es ont pu voter, à l'aide de gommettes, pour les idées de l'ensemble des groupes qui leur paraissait les plus pertinentes à mettre en place. Les groupes disposaient également de gommettes rouges pour mettre un « veto » sur l'une des idées d'un autre groupe. Aucune idée n'a été supprimée, ce qui témoigne déjà d'une forme de consensus sur la forme que la coordination pourrait prendre.

Les votes ont été les suivants :

1. **Vis ma vie / Duo : 14**
2. **RDV en binôme : 12 (+ Binôme pour les grands comptes : 4)**
3. **Avertir en cas de remontée de besoins employeurs : 5**
 - Nous transmettre la liste des entreprises sous accord ou qui cotisent : 4
 - Informer sur la connaissance d'actions territoriales : 4
 - Nous préciser des changements dispositifs / aides clairement sur les nouvelles versions (ex Metodia) : 3
 - Nous mettre à disposition des orientations « aménagements de poste » : 2
 - Nous informer de la suite d'une mise en relation initiée par l'Agefiph : 1
 - Nous informer/partager sur la connaissance du territoire : 0
 - Nous avertir lorsqu'un besoin est émis : 0

Les participant-es ayant été réparti-es en 3 groupes, les 3 idées avec le plus de votes ont été retenues, pour finalement passer de l'idée à l'action dans la dernière phase de la journée.

Construction des plans d'action & présentations

Chaque groupe traite 1 des 3 idées retenues. A l'aide de fiches outils, une première phase de travail a permis de construire des plans d'actions les plus opérationnels possibles pour faciliter la coordination Agefiph / Cap Emploi dans le lien à l'entreprise :

Groupe 1 - IDEE : VIS MA VIE

Objectifs : Interconnaissance des missions, des façons de faire, des pratiques, des organisations de travail, activités, outils, méthodologies

Outils :

- Liste des volontaires
- Programme d'une journée type
 - Planning à l'année
- PPT / support offre de service et missions

Acteurs :

- Chargé-e de mission Cap Emploi
- Instructeurs Agefiph – Coordonnateur CE
- Chargé-e d'études et de développement

Calendrier : 2° semestre 2020.

Fréquence : 1 fois / an

Plan d'action :

- ✓ 1 binôme / département donc 2 personnes de l'Agefiph -> 2 fois / an.
 - ✓ Validation par les responsables Agefiph et Cap Emploi
 - ✓ Proposer le calendrier et la liste des volontaires
- ✓ Création en groupe des outils au sein de chaque structure
- ✓ Déterminer un référent de l'action Cap Emploi / Agefiph

Groupe 2 – IDEE : AVERTIR EN CAS DE REMONTEE EMPLOYEUR

Objectifs :

- Créer de la fluidité entre les offres de service
- Vérifier les intérêts communs d'une intervention
 - Rendre un meilleur service à l'employeur

Outils :

- Fiche de liaison avec éléments clés
 - Signalement (fiche, mail, appel...)
 - Feedback (fiche, mail, appel...)
 - Interlocuteur identifié pour les échanges (Agefiph / Cap Emploi)
- Agefiph = adresse mail entreprises / Cap Emploi = adresse générique mail

Acteurs :

- 1 personne identifiée Cap Emploi et adresse mail générique pour l'Agefiph
- Directeur-rices des structures par validation de l'action et de l'interlocuteur identifié

Calendrier : Avril / Mai (le temps que l'action soit validée)

Plan d'action / Méthodologie :

- Retour aux directeurs des structures
- Echanges lors des RDV Agefiph / Cap Emploi

Fin Mars :

- Travail sur la fiche de liaison
- Une fois que la fiche est prête : communication auprès des équipes
 - Réalisation de l'action
- Point bilan en Septembre / Octobre sur la réalisation de l'action

Groupe 3 – IDEE : ORGANISER DES RENDEZ-VOUS EN BINOME

Objectifs :

- Gagner du temps (présentation des offres)
- Identifier les deux interlocuteurs clés du handicap
 - Meilleure interconnaissance
 - Coordination d'intervention
- Montrer le continuum Agefiph – Cap Emploi

Outils :

- Identifier un référent par structure
- Mail type par relais d'information
- Communication entre les deux personnes concernées
 - Prise de rdv via agenda numérique
 - Travail préparatoire en binôme
 - Trame de rdv commune
 - Tableau de suivi commun

Acteurs :

- Validation des directions
- Désignation d'un référent Agefiph / Cap Emploi
- Toutes les personnes en contact avec les employeurs

Calendrier :

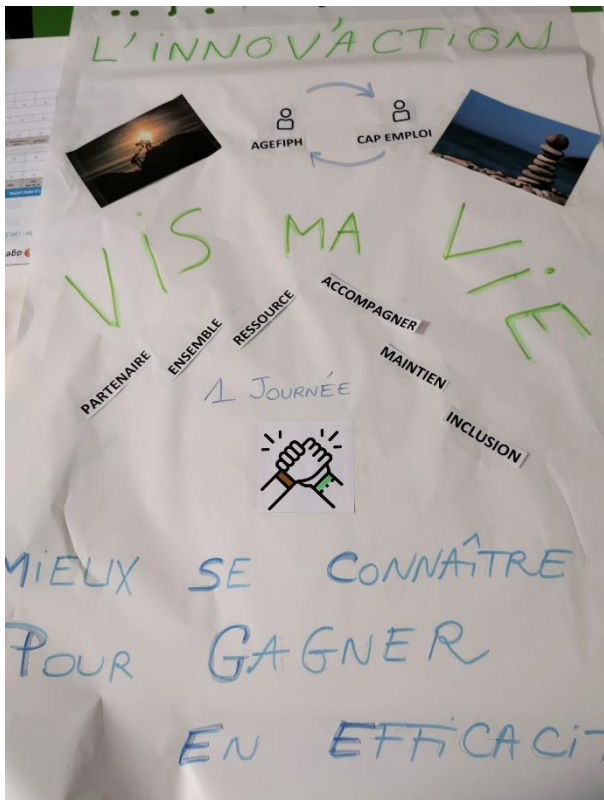
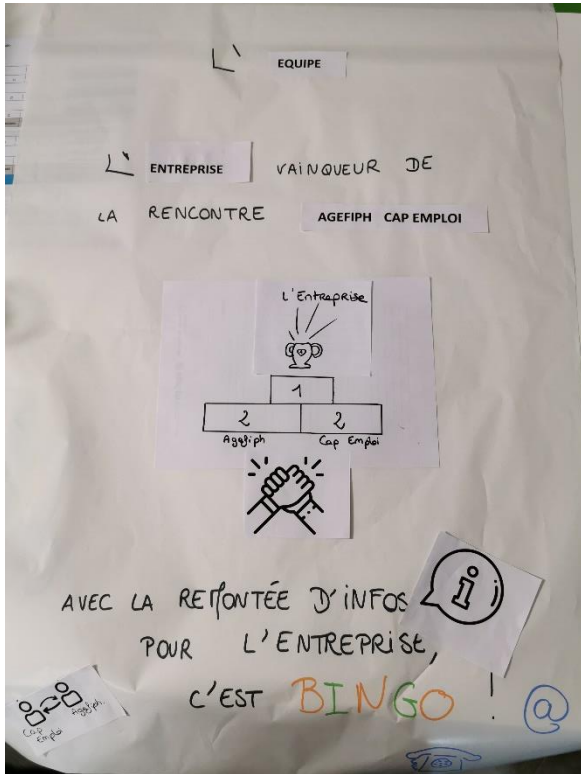
- 0) Validation de la direction – S 14
- 1) Construction des trames – S 14
- 2) Identification des référents – S 15
- 3) Plan de communication / information équipe – S 15
- 4) Mise en action – S 17
- 5) Suivi annuel

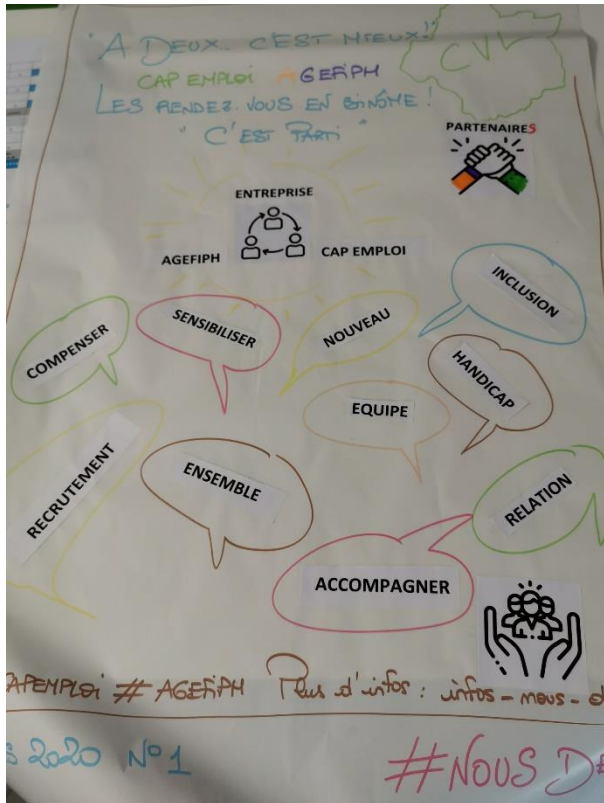
Plan d'action :

- Mobilisation entre Agefiph et Cap Emploi
- Mobilisation interne nécessaire au sein de chaque structure

Pour achever la journée par un moment de restitution, les participant-es ont été invité-es à créer leur propre « Une » de journal pour représenter de manière créative les éléments clés de leur action.

Voici les contenus créés par les groupes :





Cette journée aura ainsi permis d'avancer de manière concrète sur la base d'échanges et d'idées enrichissantes. Une coopération plus opérationnelle entre les Cap Emploi et l'Aegfiph, pourra ainsi être amorcée, dans un objectif commun : répondre de la meilleure manière aux besoins des entreprises et des personnes accompagnées.

Contacts

Votre interlocuteur dédié :

- Arnaud BOBIN, Chargé d'études et de développement : a-bobin@agefiph.asso.fr,
02 38 78 04 53