Étude nationale

Observatoire QualiTHravail®

La première étude nationale sur la Santé et la Qualité de Vie au Travail des personnes en situation de handicap, reconnues ou non

2014/15

www.arianeconseil.fr

ariane CONSEIL

Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

EDITO

Conçu par notre Pôle Recherche et Développement, l'Observatoire QualiTHravail® a vocation à être reconduit tous les deux ans.

Nous pourrons ainsi procéder à une évaluation longitudinale de la Santé et la Qualité de Vie au Travail des personnes en difficulté de santé au travail car à ce jour, il n'existe pas d'étude d'envergure sur ce vaste sujet.

Mais plus encore que l'ambition de mesurer, d'examiner et d'analyser, nous avons l'ambition, avec cet Observatoire de faire bouger les lignes en apportant les chiffres et les arguments pour faire évoluer les employeurs, les pouvoirs publics et tous les acteurs du handicap, de la Santé et de la Qualité de Vie au Travail. Notre ambition ? Contribuer à une meilleure prise en compte des attentes et des besoins de chacun.

Valérie TRAN, Présidente Directrice Générale

Les enquêtes pour mieux comprendre les représentations associées au handicap sont nombreuses ; mais après la vision des chefs d'entreprise, managers et collègues,

nous avons voulu faire entendre la voix des personnes en situation de handicap. Pourquoi ? Parce qu'elles sont évidemment les mieux placées pour s'exprimer sur leurs conditions de travail.

Avec l'Observatoire QualiTHravail®, nous avons résolument souhaité nous intéresser à toutes les personnes conciliant travail et difficultés de santé, ayant ou pas le statut administratif de Travailleur Handicapé. En effet, depuis sa création il y a 25 ans, Ariane Conseil défend l'idée que le handicap est une porte d'entrée sur les questions plus larges de santé au travail.

Stéphanie GALVAN, Directrice Générale

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

1 902 réponses

Une majorité de

- Femmes 60%
- 35 à 49 ans 45%

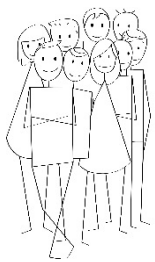
La situation de handicap

- Reconnue officiellement 89%
- Invisible 75%

Le type de déficience

- 54% (physique / moteur)
- 35% (maladies chroniques)
- 19% (sensorielle)
- 9% (psychique)
- 3% (mentale)

** Plusieurs déficiences pouvaient être déclarées (total supérieur à 100%)*



Questionnaire en ligne d'octobre 2014 à juin 2015

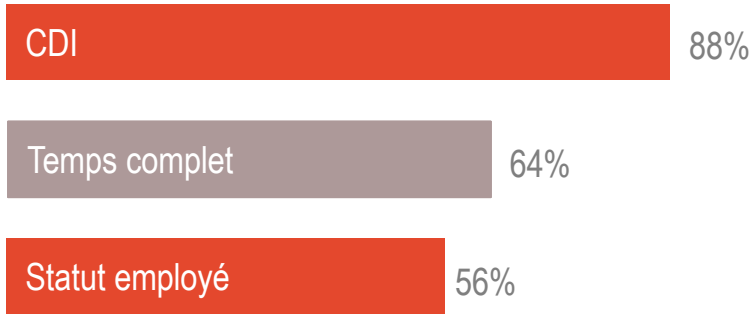
ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

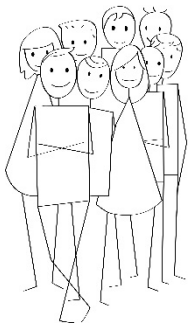
Observatoire QualiThravail®

CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

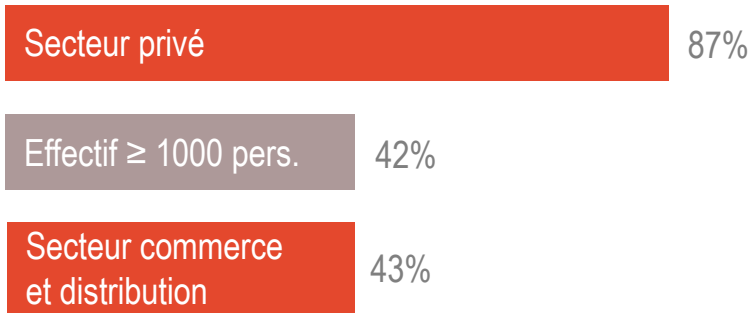
1 902 réponses

Les caractéristiques professionnelles





Les caractéristiques des employeurs représentés



400 employeurs représentés

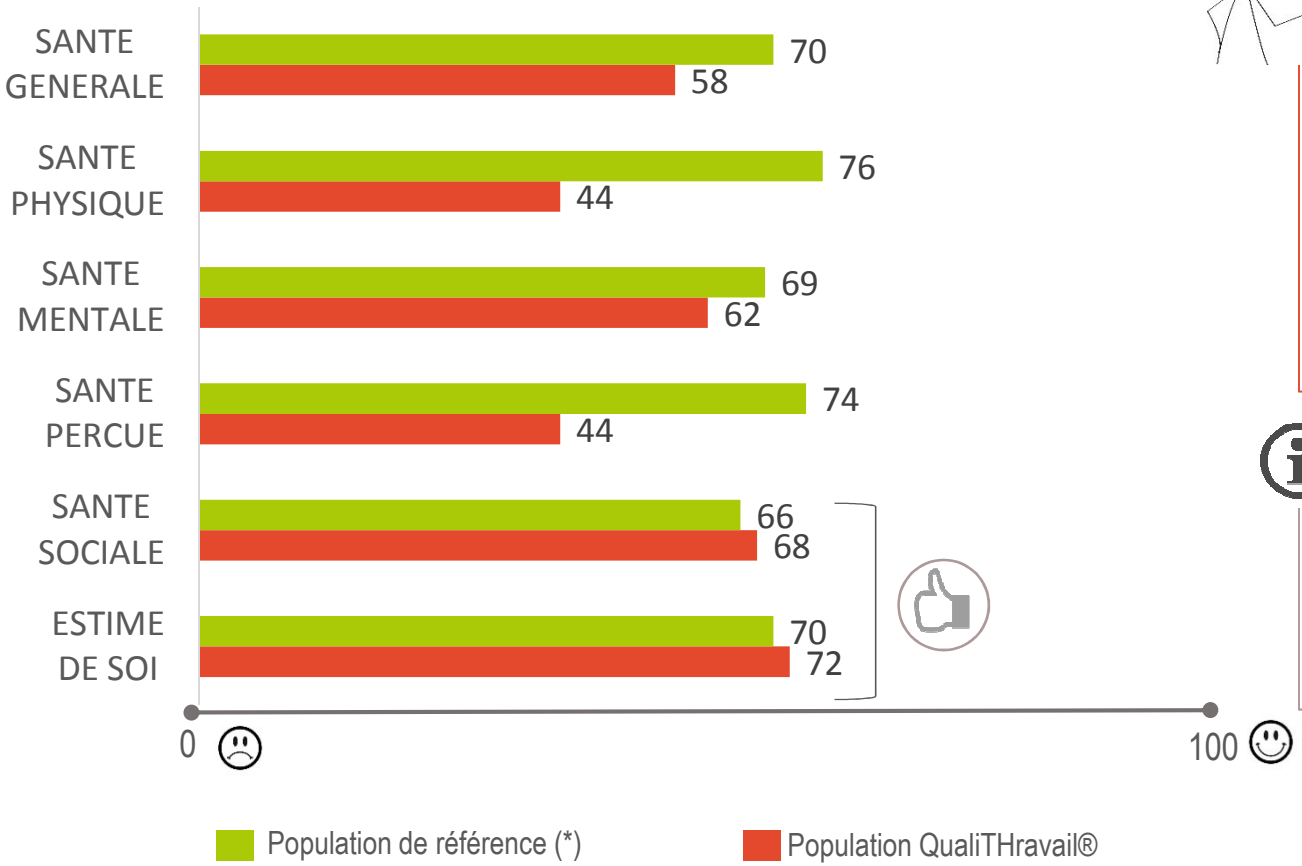
Questionnaire en ligne d'octobre 2014 à juin 2015

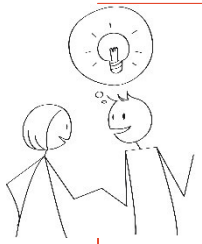
ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

SCORES DE SANTÉ

Comparaison des scores de santé
Population QualiTHravail® / Population de référence (profil de Duke)





Des **scores de santé inférieurs à ceux de la population de référence** ; cette différence s'explique par les caractéristiques de la population visée par l'Observatoire.

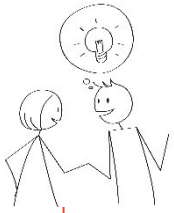
Des **scores de santé sociale** (relations à l'autre) et **d'estime de soi légèrement plus élevés**, pouvant traduire le dépassement des personnes face aux difficultés (résilience).

(*) Les scores de référence sont issus du profil de Duke. Ils ont été calculés en population générale française sur un échantillon de 963 sujets dont 263 atteints de pathologies chroniques.

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

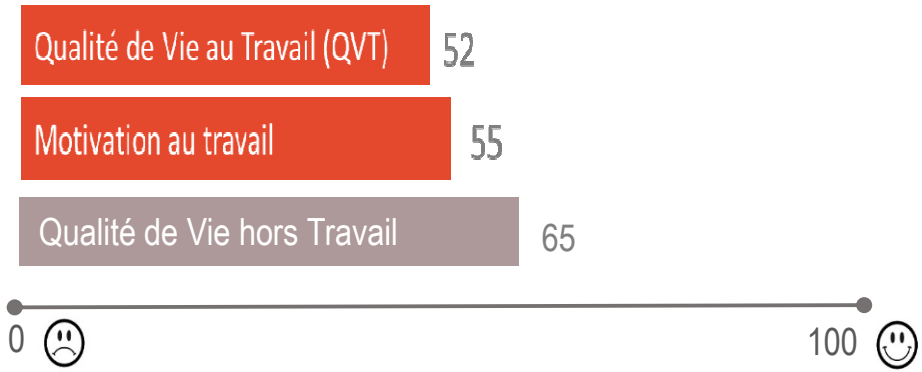
Observatoire QualiTHravail®

SCORES DE QUALITÉ DE VIE & DE MOTIVATION



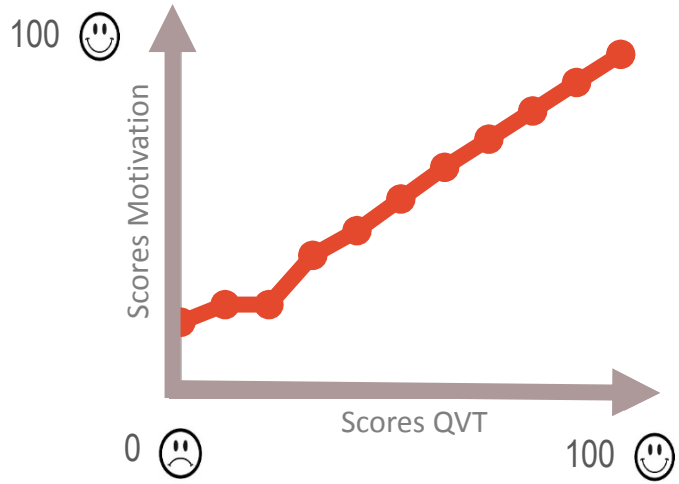
Les scores de Qualité de Vie au Travail et motivation sont plus faibles que la **Qualité de Vie Hors Travail**…

Des chiffres qui indiquent que, s'agissant de la Qualité de Vie au Travail, il subsiste des marges de progrès !



Nous avons choisi de mesurer à la fois la motivation et la Qualité de Vie au Travail car ces deux notions sont étroitement corrélées.

Ainsi, en agissant sur la Qualité de Vie au Travail, c'est aussi sur la motivation que les organisations agiront… et inversement !

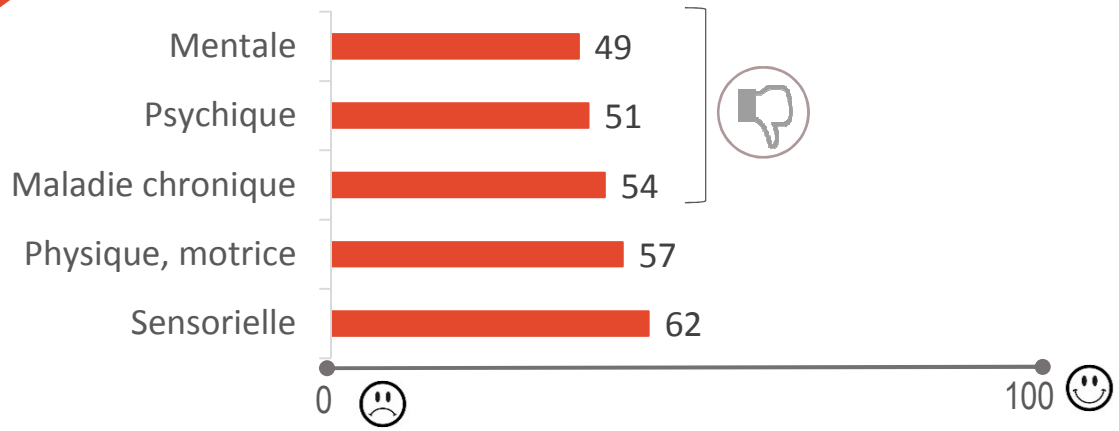


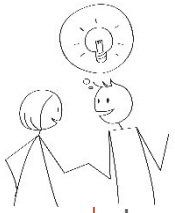
ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

SCORES DE SANTÉ ET DE QUALITÉ DE VIE SELON LA NATURE DE LA DÉFICIENCE

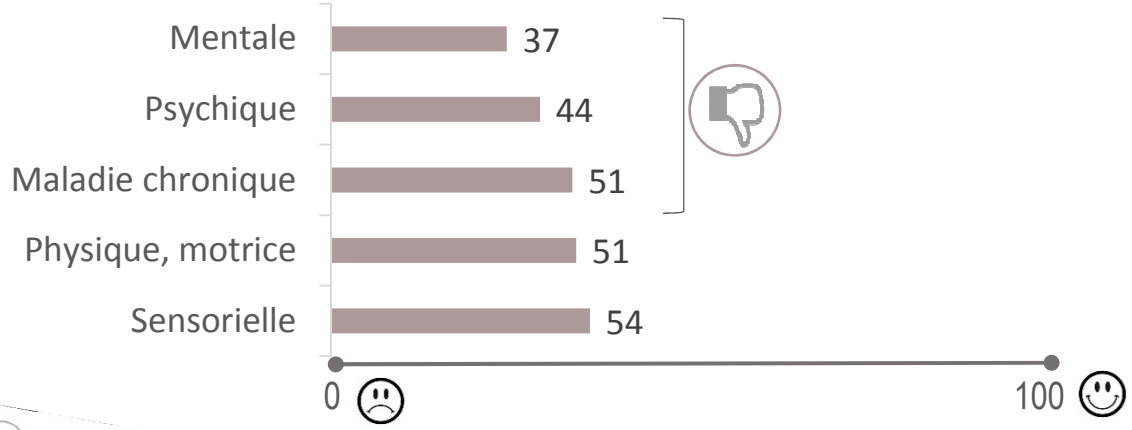
Scores de santé selon la déficience





Les personnes atteintes de **maladies chroniques, de déficiences mentales et psychiques** affichent des scores de santé et de Qualité de Vie au Travail inférieurs ou égaux à ceux des autres déficiences.

Scores de Qualité de Vie au Travail selon la déficience



Exemples de maladies chroniques : cancer, sclérose en plaques, diabète, maladie de Crohn…

Le handicap mental résulte d'une déficience intellectuelle.

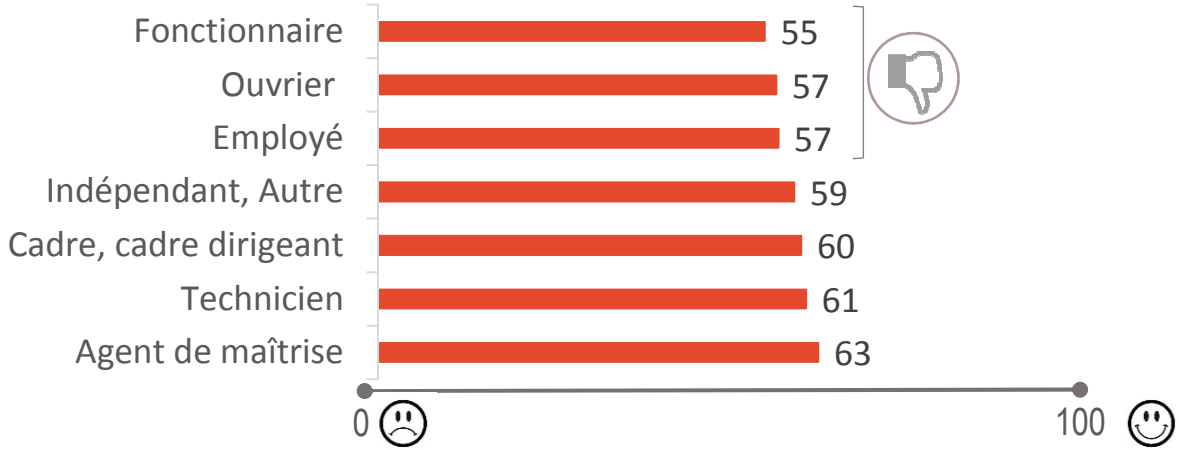
Le handicap psychique est associé à des pathologies psychiatriques (bipolarité, schizophrénie…)

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

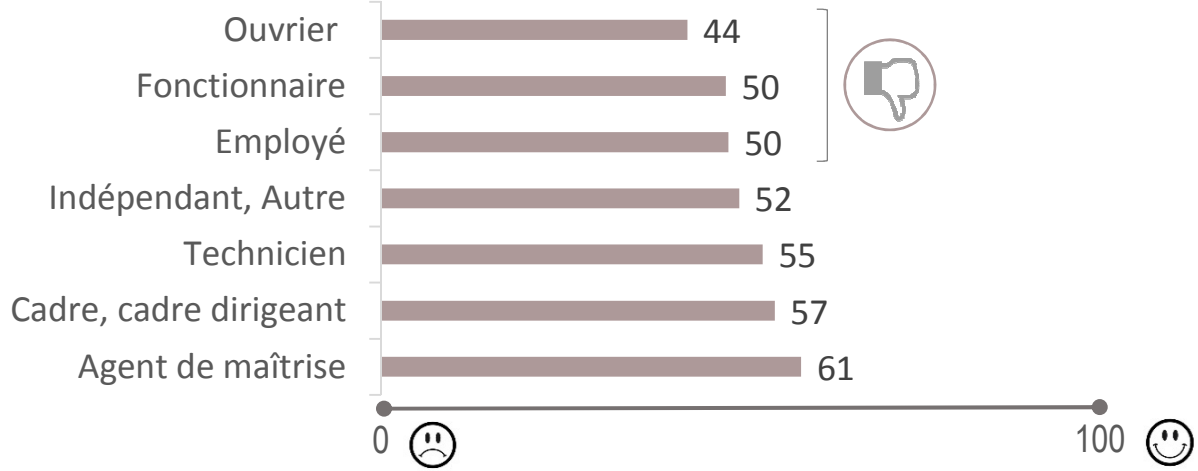
SCORES DE SANTÉ ET DE QUALITÉ DE VIE SELON LE STATUT

Scores de santé selon le statut



Des scores de santé et de Qualité de Vie au Travail plus faibles pour **les fonctionnaires, les ouvriers, et les employés.**

Scores de Qualité de Vie au Travail selon le statut

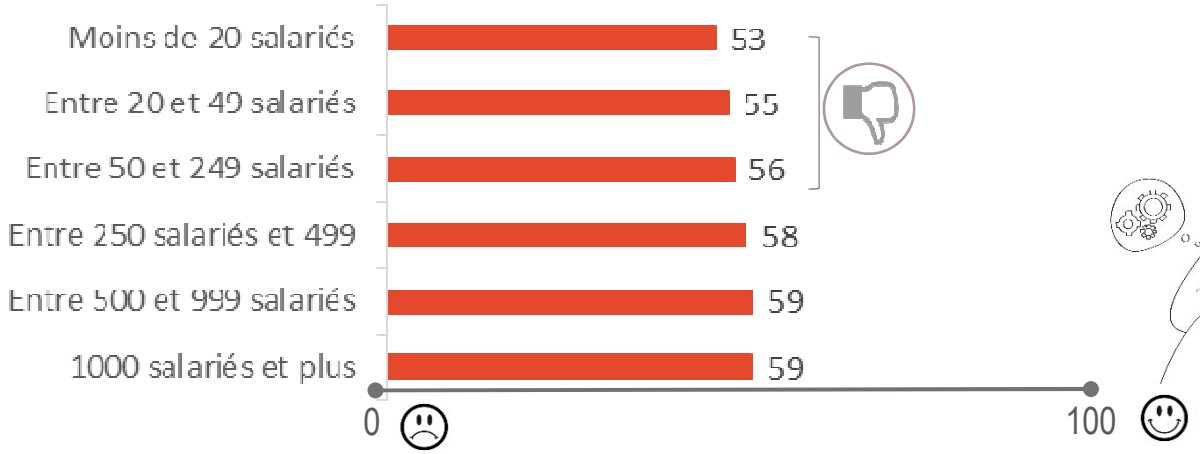


ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

SCORES DE SANTÉ ET DE QUALITÉ DE VIE SELON L'EFFECTIF EMPLOYEUR

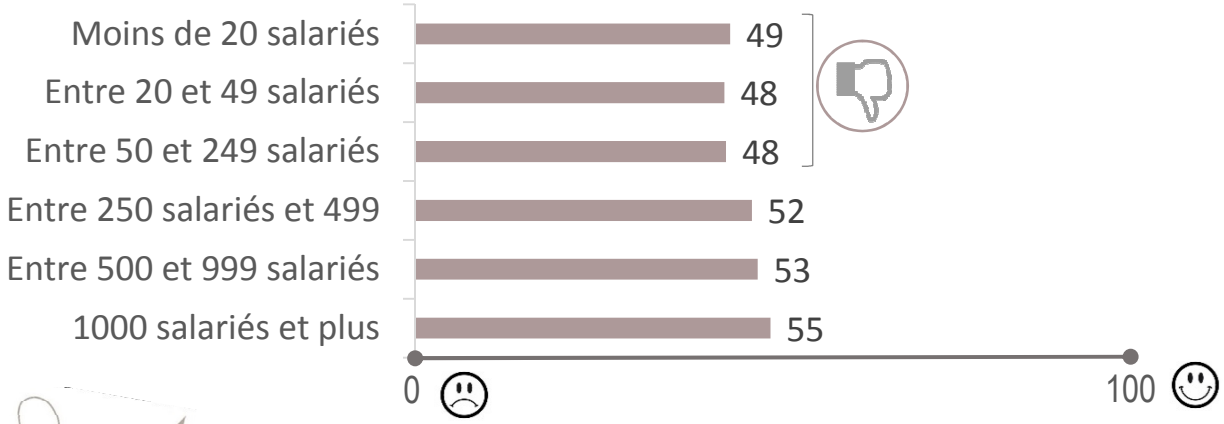
Scores de santé en fonction de l'effectif employeur



Des scores de santé et de Qualité de Vie au Travail plus faibles dans **les structures de moins de 249 personnes.**

Des chiffres qui peuvent inciter à penser des **dispositifs d'accompagnement et d'aide plus favorables aux TPE / PME**.

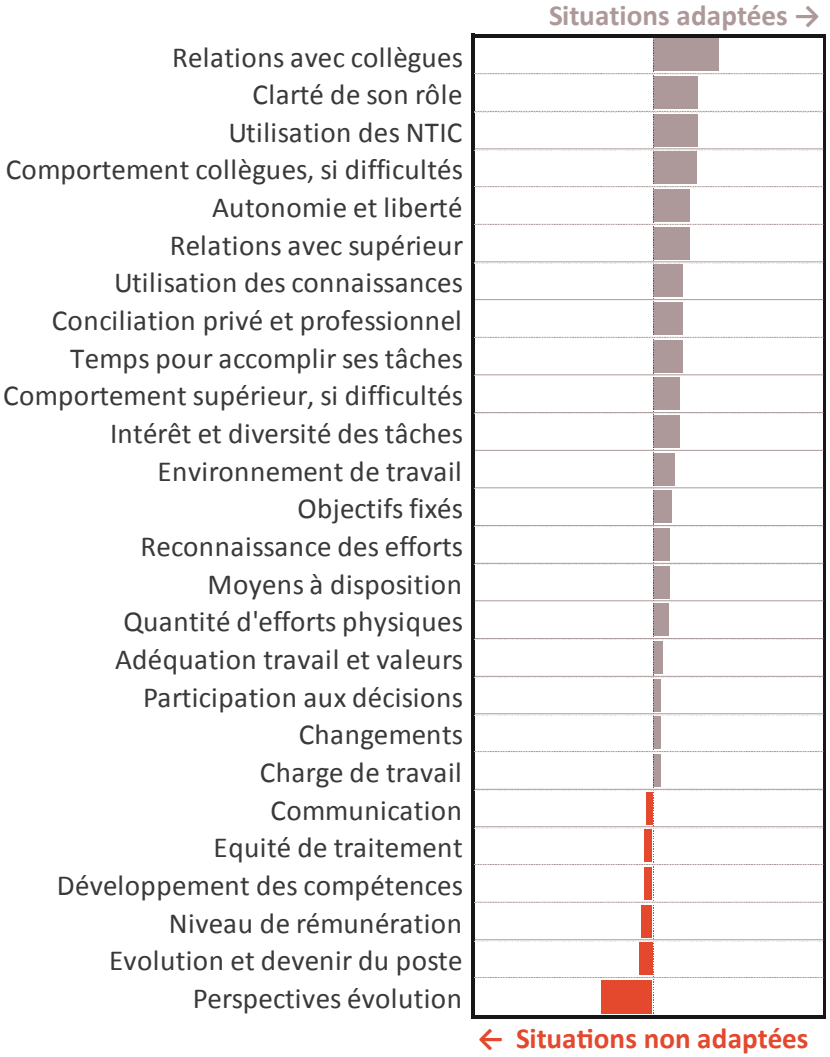
Scores de QVT en fonction de l'effectif employeur



ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

PERCEPTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL



Les éléments de vie au travail perçus comme étant **les plus adaptés** sont

1. les relations avec les collègues,
2. la clarté de son rôle dans les tâches à réaliser,
3. la fréquence d'utilisation des nouvelles technologies dans leur activité professionnelle.

Le graphique reprend les moyennes des modalités de réponse sur l'ensemble des répondants.

Ex : la population QualiTHravail® considère en moyenne que les relations avec les collègues sont l'élément le plus adapté en termes de conditions de travail.

A l'inverse, les éléments de vie au travail perçus comme étant **les moins adaptés** sont

1. les perspectives d'évolution,
2. le niveau de rémunération,
3. le développement des compétences.

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

LEVIERS D'AMÉLIORATION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL & DE LA PERCEPTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le **sentiment d'être accepté(e) par son manager et collègues au regard de sa situation de handicap, l'existence d'un aménagement et le partage de la situation de handicap avec l'entourage professionnel** sont les premiers leviers permettant d'améliorer significativement à la fois la Qualité de Vie au Travail et la perception des conditions de travail.

C'est en travaillant prioritairement sur ces trois axes que les organisations pourront efficacement améliorer la situation des personnes en difficulté de santé.

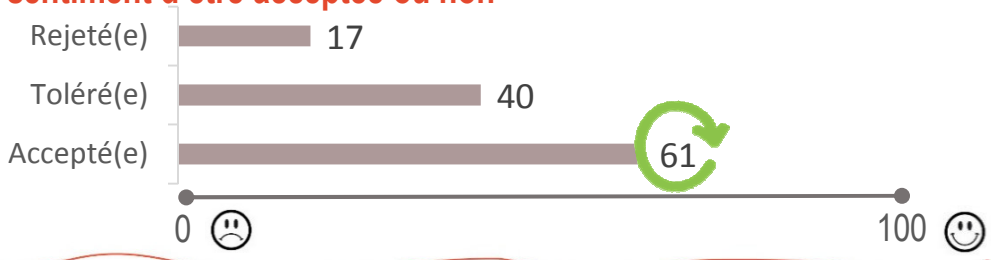
ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

ACCEPTATION, AMÉNAGEMENT & PARTAGE DE LA SITUATION DE HANDICAP

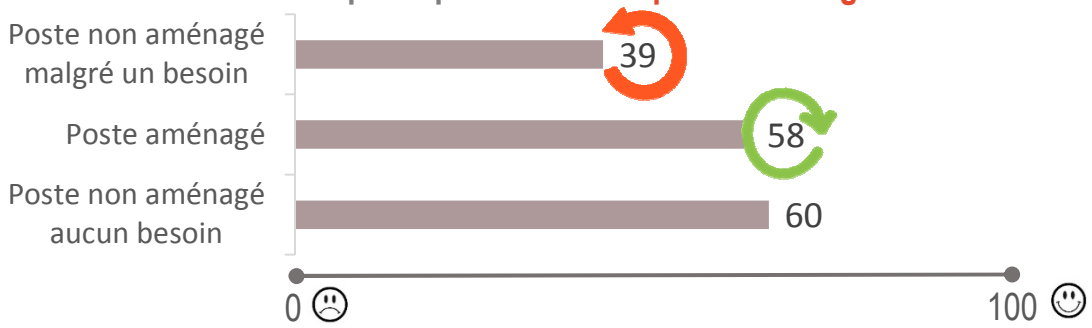
QUEL IMPACT SUR LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL ?

Scores de QVT selon que la personne a le sentiment d'être acceptée ou non



Les personnes qui ont le sentiment d'être acceptées présentent un score de QVT très nettement supérieur.

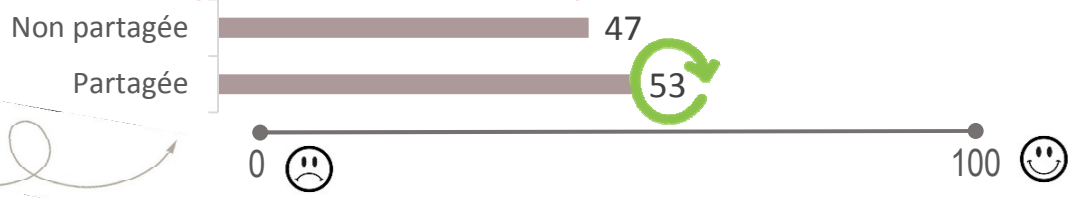
Scores de QVT selon que la personne a un poste aménagé ou non



Les personnes dont le poste a été aménagé ont un meilleur score de QVT.

A noter le faible score de QVT des personnes dont le poste n'a pas été aménagé alors qu'elles considèrent qu'elles auraient eu besoin d'un aménagement (près de **34% de la population QualiTHravail®** !)

Scores de QVT selon que la situation de handicap est partagée ou non avec l'entourage



Les personnes dont la situation de handicap est partagée avec l'entourage professionnel ont un meilleur score de QVT.

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

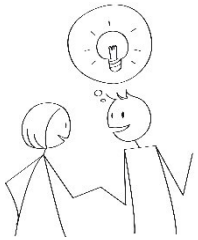
Observatoire QualiTHravail®

ACCEPTATION, AMÉNAGEMENT & PARTAGE DE LA SITUATION DE HANDICAP

QUEL IMPACT SUR LA PERCEPTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ?

Rappel des 26 éléments investigués :

- Relations avec les collègues / comportement collègue si difficulté
- Autonomie et liberté
- Relation avec supérieur / comportement supérieur si difficultés
- Intérêt et diversité des tâches
- Environnement de travail
- Objectifs fixés, moyens à disposition, Charge de travail / temps pour accomplir ses tâches
- Reconnaissance des efforts
- Quantité d'efforts physiques
- Adéquation travail / valeurs
- Utilisation des connaissances
- Conciliation privé et professionnel
- Clarté du rôle
- Utilisation des NTIC
- Participation aux décisions
- Changements
- Communication
- Equité de traitement
- Niveau de rémunération
- Perspective d'évolution / évolution et devenir du poste / développement des compétences



Sur les 26 éléments de vie au travail investigués :

- 26 évoluent favorablement quand la personne a **le sentiment d'être acceptée.**
- 26 évoluent favorablement quand **le poste a été aménagé.**
- 24 évoluent favorablement quand **la situation de handicap a été partagée avec l'entourage**.
  2 restent stables (utilisation des nouvelles technologies et utilisation des connaissances).

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

BESOINS ET ATTENTES EXPRIMÉS DANS LES QUESTIONS OUVERTES

Télétravail
Horaires Echanges réguliers managers
Aménagement
Reconnaissance Adaptation poste
Evolution Ecoute manager
Compréhension des difficultés Ecoute collègues
Adaptation outils
Prise en compte du Handicap

Près de 70% de la population QualiTHravail® a apporté des commentaires et répondu aux questions ouvertes :

1. *Comment votre environnement de travail pourrait-il être amélioré ?*
2. *Si vous aviez une baguette magique, quelle est « la » chose que vous changeriez chez votre employeur ?*
3. *Quelles suggestions feriez-vous pour développer l'emploi de personnes en situation de handicap ?*

Valorisation personne
Prise en compte suggestions Regard
Echanger Formation Actions concrètes
Mise en pratique des engagements Dialoguer
Développement des compétences
Changement, évolution de poste Respect
Dépasser la politique du chiffre

La taille des mots indique la fréquence à laquelle a été mentionnée l'idée dans l'une ou l'autre des questions ouvertes.

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

PRÉCONISATIONS ET PISTES D'ACTIONS

EMPLOYEURS

[PRÉCONISATIONS]	[QUELQUES PISTES D'ACTIONS]
Donner la parole, écouter, associer les personnes en difficulté de santé aux actions & Politiques Handicap	• Baromètres, groupes de parole, communautés • Consultation aux moments clés de la Politique Handicap (négociation d'un accord ou d'une convention par ex)
Favoriser **l'évolution professionnelle et la gestion des compétences**	• Inscrire un axe « évolution professionnelle » dans les accords Handicap en sus des axes recrutement et maintien dans l'emploi • Mettre en place des entretiens spécifiques de gestion de carrière (à l'instar de ce que font certaines entreprises sur leurs populations seniors) • Développer / renforcer les packs d'accompagnement de carrières
Favoriser une intégration professionnelle durable des personnes atteintes **d'une maladie chronique ou d'un handicap psychique**	• Apporter de la souplesse dans les modes d'organisation : télétravail, co-working, temps choisi, bi localisation… • Mettre en place des mécanismes d'appui de proximité à usage des managers et de l'équipe pour traiter ce type de handicap… mais aussi des personnes concernées • Informer, sensibiliser sur l'impact professionnel de ce type de handicap et sur les possibilités pour ces personnes de travailler

Des préconisations et des pistes d'actions
à affiner et à expérimenter dans le cadre
des groupes de travail QualiTHravail® prévus pour 2016 !

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

PRÉCONISATIONS ET PISTES D'ACTIONS

EMPLOYEURS

[PRÉCONISATIONS]	[QUELQUES PISTES D'ACTIONS]
Favoriser **le partage** de la situation de handicap avec l'entourage et **les aménagements** éventuellement nécessaires au travers d'un dispositif **d'accompagnement de proximité**	• Accompagner individuellement les personnes concernées (appropriation de leur état de santé pour favoriser le partage avec l'entourage et par rebond la Qualité de Vie au Travail) • Sortir de l'approche individuelle de résolution d'un problème d'aménagement d'un poste en créant des espaces de discussion au sein des équipes dans lesquels pourraient être mis en débat le travail et l'organisation collective • Mettre en place des mécanismes d'appui de proximité à usage des managers et de l'équipe (psychologues, coach, ergonomes…)
Assouplir les modes d'organisation du travail et innover pour prendre en compte les difficultés de santé et la singularité de chacun	• Apporter de la souplesse dans les modes d'organisation : télétravail, co-working, temps choisi, bi localisation… • S'ouvrir et contribuer à l'innovation technologique comme moyen de compensation
Rapprocher **Politiques Handicap** avec les Politiques de prévention et **santé au travail**	• Elargir le périmètre des Politiques Handicap aux personnes ayant des difficultés de santé mais n'ayant pas le statut de bénéficiaire • Capitaliser sur les actions de maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap pour alimenter les politiques de prévention

Des préconisations et des pistes d'actions à affiner et à expérimenter dans le cadre des groupes de travail prévus pour 2016 !

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

ORIENTATIONS & PISTES DE RÉFLEXION

POUVOIRS PUBLICS

EMPLOI

[ORIENTATIONS]

Repenser l'obligation d'emploi en vue d'inciter les employeurs

- À favoriser l'évolution professionnelle, le partage de la situation de handicap avec l'entourage et l'aménagement des situations de travail
- À se préoccuper des personnes en difficulté de santé mais n'entrant pas en tant que tel dans le champ des bénéficiaires de la loi Handicap 2005
- À renforcer la dimension qualitative de leurs Politiques Handicap plutôt qu'à poursuivre un objectif d'augmentation du taux d'emploi
- À rapprocher les Politiques Handicap des Politiques Santé au travail

[QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION]

- Créer d'autres indicateurs que le seul taux d'emploi, en fonction des « comportements à encourager » : indicateurs relatifs à l'évolution professionnelle, au maintien dans l'emploi…
- Créer un système de bonus / malus (sur le même principe que les unités de minoration) en fonction des « comportements à encourager »
- Repenser les dépenses imputables aux 10% déductibles en fonction des « comportements à encourager »

  Inscrire dans les axes obligatoires d'un accord un axe « gestion de carrières et évolution professionnelle »
- Donner la possibilité aux entreprises sous accord d'utiliser une quote part des reliquats de budget handicap à des démarches de santé
- Revoir la terminologie en changeant la Reconnaissance de Travailleur Handicapé par la Reconnaissance de Difficultés de Santé par exemple
- Harmoniser les règles de décompte des bénéficiaires entre le privé et le public (personnes reclassées décomptées comme bénéficiaires) pour encourager les pratiques de maintien dans l'emploi

Des pistes de réflexion
à affiner et à expérimenter dans le cadre
des groupes de travail prévus pour 2016 !

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

ORIENTATIONS & PISTES DE RÉFLEXION

POUVOIRS PUBLICS

EMPLOI

[ORIENTATIONS]

Faire évoluer les dispositifs d'aide en vue

- De développer les compétences tout au long de la vie professionnelle et de prévenir la désinsertion professionnelle
- De renforcer les dispositifs d'accompagnement des petites et moyennes entreprises

[QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION]

- Rétablir des dispositifs d'aide sur la gestion de carrière des personnes en situation de handicap en emploi : dispositifs tels que la mesure Vie au Travail (VAT) proposée il y a quelques années par l'AGEFIPH.
- Soutenir et élargir des dispositifs de type Comète
- Favoriser le développement de « case managers » (accompagnateurs aidant une personne en arrêt à préparer son retour à l'emploi)
- Mettre une ressource handicap / santé en temps partagé à disposition des petites et moyennes entreprises (au sein des CCI par exemple)

Repenser l'obligation de reclassement en vue

- De passer d'une logique de reclassement à une logique de maintien dans l'emploi et d'employabilité
- De favoriser la détection, l'anticipation et la qualité de la phase de recherche de solutions

- Créer la notion de maintien dans l'emploi dans les textes
- Donner la possibilité à l'employeur d'être à l'initiative des visites de pré-reprise
- Faire évoluer le positionnement des services de santé au travail et par rebond, la collaboration entre les services de santé et les employeurs

Des pistes de réflexion
à affiner et à expérimenter dans le cadre
des groupes de travail prévus pour 2016 !

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

ET MAINTENANT ?

PARTAGER LES RÉSULTATS

- La présentation aux 17 employeurs partenaires de leurs résultats et de leur positionnement au regard des indicateurs nationaux
- La présentation des résultats aux acteurs institutionnels et associatifs : AGEFIPH, FIPHFP, clubs d'entreprises, associations de personnes handicapées…
- Le partage des résultats complets et détaillés (sur demande)

AFFINER, EXPÉRIMENTER LES PISTES D'ACTIONS

- Des orientations et des plans d'actions à engager par les employeurs
- Des groupes de travail à constituer pour affiner les pistes d'actions se dégageant de l'Observatoire QualiTHravail® (principe, faisabilité, ressources…)

PRÉPARER DEMAIN

- La préparation de la deuxième édition de l'Observatoire prévue pour 2017
- Une seconde édition encore plus riche de répondants et d'employeurs représentés pour permettre demain une analyse par grand secteur d'activité

www.arianeconseil.fr
ariane@arianeconseil.fr
04 81 61 04 70

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

REMERCIEMENTS

- Aux 17 employeurs qui ont relayé l'Observatoire QualiTHravail® auprès de leurs équipes

agefiph – AIR LIQUIDE – Bayard – BLUELINK – BRINKS – Carrefour – essilor – L'ADAPT REUSSIR avec un HANDICAP – malakoff médéric – Norauto – OCP – OPH LA FÉDÉRATION – ORKYN – PAUL – SIEMENS – SIMPLY MARKET – Teleperformance

- Aux 2 associations, partenaires officiels de la première heure

L'ADAPT REUSSIR avec un HANDICAP – AfmD Association Française des Managers de la Diversité

- À Stéphane Houdet, parrain de cette première édition et n°2 mondial de tennis fauteuil

« Et encore un grand merci aux 1902 personnes qui ont participé !! »

ariane CONSEIL
Handicap et Santé, l'engagement performant

Observatoire QualiTHravail®

MESSAGE DU SECRÉTARIAT D'ETAT

À L'OCCASION DE LA PRESENTATION DES RÉSULTATS

– MARDI 6 OCTOBRE 2015 –

Mesdames, Messieurs,

En novembre dernier, lors de la tenue du forum Emploi Handicap de l'Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées - l'ADAPT, la Présidente directrice générale d'Ariane Conseil, Madame Tran, m'a parlé de l'Observatoire QualiTHravail®. J'ai tout de suite accepté de la recevoir pour qu'elle m'en dise plus sur ce projet. Aujourd'hui, alors que mon agenda ne me permet pas d'être présente, j'ai tenu par ce message à témoigner, non seulement de mon intérêt pour les premiers résultats de l'étude, mais aussi à adresser mes bons vœux de réussite à ce projet de long terme.

L'enquête QualiTHravail® présente à mon sens plusieurs aspects novateurs que je veux souligner.

Tout d'abord elle aborde la question de la santé et de la qualité de vie en milieu professionnel de façon large, en invitant les personnes rencontrant des difficultés de santé au travail à faire part de leur situation, qu'elles bénéficient d'une reconnaissance administrative du handicap, ou pas.

Ensuite, elle a pour ambition de trouver une déclinaison opérationnelle pour une meilleure prise en compte des attentes et des besoins de chacun au sein des entreprises qui ont participé à l'étude.

Enfin, QualiTHravail® a vocation à offrir dans la durée - je l'évoquais à l'instant - des chiffres ainsi que du matériau pour nourrir la réflexion des employeurs, tout comme celle des pouvoirs publics.

De telles initiatives méritent d'être encouragées. Les associations qui ont fait part de leur soutien à l'observatoire ne s'y sont pas trompées. A mon tour de le faire aujourd'hui. Je souhaite que les conclusions de cette première enquête permettent d'approfondir le dialogue au sein de l'entreprise, et aussi des collectivités publiques.

Ségolène Neuville
Secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées
et de la Lutte contre l'exclusion