



Le Journal de l'AST

Édition janvier 2015

A la une : Marie B. 41 ans souffre d'un problème d'audition...

L'Exposé de la situation

Marie B, 41 ans est opératrice téléphonique. Au cours des deux dernières années, elle a vu progressivement son audition baisser. Elle a de plus en plus de mal à entendre ses interlocuteurs et a tendance à mettre le haut-parleur sur son téléphone. Le bruit des conversations gêne son service et ses collègues qui lui font régulièrement des reproches et se plaignent à la RH. Marie B. souffre beaucoup de cette situation et des tensions qui règnent dans son équipe. Elle sait qu'elle devrait se faire appareiller pour régler ce problème mais n'en a pas les moyens financiers.

Elle finit par se confier au médecin du travail. Ce dernier l'oriente vers l'Assistante Sociale du Travail pour l'aider à trouver une solution de financement.

Notre intervention

L'AST rencontre Marie et lui propose un montage financier adapté à ses moyens. Pour cela, il est nécessaire de constituer avec elle un dossier de reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH) afin de lui permettre de bénéficier des aides de l'Agefiph et de la mission handicap de son entreprise.

Grâce à son réseau de professionnels, ses contacts au sein de l'entreprise et auprès des administrations, l'AST agit au plus vite et efficacement.

Résultat

Marie B. a pu être appareillée et à repris son activité normalement. Les tensions dans le service se sont apaisées.

Délais moyens des démarches citées dans l'exemple :

- Constitution et envoi du dossier de demande de RQTH à la MDPH : 1 semaine (si tous les justificatifs sont en possession du salarié => jusqu'à un mois si besoin de prendre rendez-vous avec un médecin ou un spécialiste en rapport avec le handicap du salarié + rencontrer le médecin du travail et obtenir une attestation de sa part).
- Envoi d'un accusé réception par la MDPH : 15 jours
- Traitement de la demande par la CDAPH : 4 à 6 mois
- Consultation de la mission handicap de l'entreprise (accords sur le handicap) susceptible de participer financièrement à la prise en charge partielle de l'appareillage : délais de réponse 8 jours
- Constitution du dossier AGEFIPH : 1 semaine (à condition que le salarié ait effectué au préalable des devis pour les appareillages médicaux dont il a besoin et qu'il ait tous les justificatifs).
- Envoi d'un accusé réception par l'AGEFIPH : 1 semaine
- Traitement de la demande par l'AGEFIPH : 3 sem. /1mois

Que faut-il retenir de cette situation :

Au départ :

- Une salariée en souffrance psychologique et un mal être au travail.
- Un climat conflictuel au sein du service, une équipe perturbée et sous tension
- Une équipe RH sollicitée sur un problème qui dépasse ses compétences et génère des conflits source de perte de productivité.

Aujourd'hui :

- Un plus grand confort pour le salarié dans son activité professionnelle et dans sa vie personnelle. Un regain de performance professionnelle. L'attribution de la RQTH qui lui permet de bénéficier d'un aménagement de poste, des accords handicap de l'entreprise et d'un possible départ en retraite anticipé.
- Une prise en compte du mal être collectif par la mise en œuvre d'une action individualisée et adaptée : une solution est apportée
- Une réponse qui prend en compte à la fois les besoins du salarié, le mal être de l'équipe et la satisfaction des DRH par : un appareillage, un financement et un écoute.

Ex. montage financier (appareillage : 1 oreille)

Coût appareil + piles : 2177€

Prise en charge CPAM : 125€

Prise en charge mutuelle : 500€

Prise en charge Mission handicap : 550€

Prise en charge AGEFIPH : 800€

Reste à charge du salarié : 202€.

Lexique

AST : Assistante Sociale du Travail/ **RQTH** : Reconnaissance Qualité Travailleur Handicapé/ **MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées/ **CDAPH** : Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées/ **AGEFIPH** : Association de Gestion du Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées