



HANDICAP : THÉORIE VS RÉALITÉ



Le handicap, au sein d'une administration comme la Direction générale des finances publiques (DGFiP), pose des enjeux spécifiques d'inclusion professionnelle. Comme dans de nombreuses institutions publiques, la DGFiP s'est engagée à respecter les principes de l'égalité des chances et de l'inclusion, conformément aux lois françaises sur l'emploi des personnes en situation de handicap.

Mais les belles promesses de la DGFiP envers les femmes et les hommes qui souffrent de leurs handicaps ne ressemblent qu'à une grande théorie. Pourtant le principe d'égalité et les objectifs sont clairement définis : offrir un environnement de travail accessible à tous, garantir l'aménagement des postes de travail et favoriser la participation pleine et entière des agents handicapés dans leur équipe de travail.

Cependant, malgré les dispositifs et la volonté affichée, la réalité sur le terrain révèle des défis persistants. Les témoignages de certains agents de la DGFiP

mettent en lumière des difficultés concrètes : l'accessibilité physique des locaux peut parfois être limitée, les aménagements techniques ou ergonomiques tardent à être mis en place, et la sensibilisation des équipes au handicap reste inégale. De plus, le poids de la bureaucratie peut parfois ralentir les démarches pour obtenir des adaptations spécifiques, créant un décalage entre la théorie de l'inclusion et sa mise en pratique effective. Est-ce le résultat d'un manque de recrutement de médecin du travail, d'agent de prévention ou tout simplement l'absence de budget idoine pour imputer ces dépenses d'aménagements ?

Pour illustrer l'écart entre les principes d'inclusion affichés par la DGFiP et la réalité vécue par les agents en situation de handicap, la CFTC DGFiP a recueilli plusieurs témoignages. Ces récits personnels mettent en lumière les obstacles concrets auxquels ils sont confrontés au quotidien, que ce soit en matière d'accessibilité, d'adaptation des postes de travail ou de gestion administrative.

TÉMOIGNAGE 1 :

La répétition des demandes pour obtenir mes droits

« Depuis plusieurs mois, j'essaie d'obtenir une place de stationnement adaptée à mon handicap près du bâtiment où je travaille. J'ai formulé ma demande à plusieurs reprises, en précisant mes besoins et les difficultés que je rencontre au quotidien. Pourtant, ma requête a été ignorée pendant un temps considérable.

Cette situation a été d'autant plus compliquée par les réflexions négatives de certains collègues. L'une d'entre elles m'a même dit en face que je n'étais pas réellement handicapé et que je n'avais pas besoin de traitements particuliers. Ce genre de commentaire est extrêmement décourageant et renforce le sentiment de stigmatisation. Au lieu de me sentir soutenu, j'ai eu l'impression que ma situation était minimisée.

Après avoir insisté et mobilisé l'appui de mes collègues qui comprenaient ma situation, les Ressources Humaines ont finale-



ment décidé de m'accorder un panneau de signalisation pour la place de parking. Bien que cela soit une avancée, je ne peux m'empêcher de ressentir un mélange de frustration et de déception. Pourquoi a-t-il fallu tant de temps et d'efforts pour obtenir ce qui devrait être un droit reconnu et respecté ? »

Ce parcours semé d'embûches a mis en évidence le manque de sensibilisation sur le handicap au sein de l'équipe. Obtenir des droits fondamentaux ne devrait pas nécessiter une telle bataille. Cela illustre à quel point il est important de travailler sur la culture d'inclusion et de respect, afin que chaque agent puisse se sentir valorisé et soutenu dans son environnement de travail.



Adaptation d'une place de parking avec la CMI stationnement

« Lorsque j'ai obtenu ma Carte Mobilité Inclusion (CMI) avec mention stationnement, je pensais que cela faciliterait mes déplacements au quotidien, notamment au travail. À la DGFiP, une place de parking m'a été attribuée près de mon bâtiment, ce qui en soi est une bonne initiative. Toutefois, la réalité est plus complexe. Chaque jour, je dois installer et retirer un panneau de si-

gnalisation "stationnement gênant" qui pèse littéralement un âne mort. C'est un panneau mobile qui, pour éviter que ma place soit occupée en mon absence, doit être placé le matin lorsque je me gare et retiré le soir avant de partir.

Cette routine, en apparence anodine, s'avère un véritable calvaire au quotidien. La manipulation du panneau est difficile, surtout avec mes limitations physiques. Ce qui devait être une adaptation pour m'aider à mieux vivre mon handicap devient finalement une épreuve supplémentaire. À chaque fois que je dois le déplacer, je me demande si cette situation ne pourrait pas être mieux gérée, par exemple en optant pour un panneau fixe ou une signalisation moins contraignante. »

Ce témoignage souligne l'importance d'une réflexion approfondie sur l'accessibilité, où chaque détail compte pour garantir une inclusion effective, et non seulement symbolique.

TÉMOIGNAGE 2 :

Matériel ergonomique

« Suite à une évaluation en ergothérapie à l'hôpital, un ensemble de matériaux ergonomiques m'ont été prescrits pour m'aider à travailler dans de meilleures conditions. Le médecin de prévention de la DGFiP a validé la demande, mais dès le début, les difficultés se sont accumulées.

► **Premier problème** : la chaise ergonomique spécifique préconisée par l'ergothérapeute n'a pas pu être commandée car l'administration ne travaillait plus avec le fournisseur habituel. J'ai donc dû moi-même chercher un autre fournisseur qui proposait ce modèle, ce qui a retardé la commande.

► **Deuxième problème** : une fois la commande passée, il a fallu attendre six mois pour que le matériel arrive enfin. Mais ce n'était

que le début des complications.

► **Troisième problème** : lorsque la chaise est finalement arrivée, elle était dans un carton fermé, non montée, et sans manuel d'instruction. Nous avons dû attendre l'intervention d'une équipe du BIL pour l'assembler, ce qui a encore allongé le délai.

► **Quatrième problème** : plus d'un an et demi après la commande, je n'ai toujours pas reçu le casque audio adapté qui faisait également partie du matériel validé. À ce jour, il est toujours en attente de livraison, sans explication claire. J'ai dû acheter un casque personnel afin de pouvoir travailler.

Ces retards et ces complications créent une réelle frustration. Ce qui devait être une aide précieuse pour mieux vivre mon handicap au travail est devenu une source de stress supplémentaire, me laissant pendant des mois sans les adaptations dont j'ai besoin. »

Ce témoignage met en lumière l'importance de fluidifier les processus internes d'approvisionnement, afin que les agents en situation de handicap puissent bénéficier rapidement du matériel nécessaire, sans obstacles inutiles.

TÉMOIGNAGE 3 :

L'accessibilité à la cantine

« Dans mon service, la cantine est située à environ 15 minutes à pied de mon lieu de travail, dans une descente particulièrement raide. Pour une personne en fauteuil roulant, ou même pour quelqu'un ayant des difficultés physiques à marcher, cet accès est tout simplement impraticable. Malgré cette situation, la DGFiP refuse de fournir des tickets restaurant, car ils considèrent qu'une cantine est disponible sur place.

Pour moi, cela signifie que je dois soit me contenter de ramener mon repas à midi, soit essayer de trouver



une alternative coûteuse à proximité. Le trajet jusqu'à la cantine est une épreuve que je ne peux pas surmonter quotidiennement, et aucune solution concrète n'est proposée pour adapter l'accès ou offrir une compensation, comme les tickets restaurant.

Cette situation me fait sentir exclu d'un service qui devrait être accessible à tous les agents, sans discrimination liée à la mobilité. Ce qui semble être une petite contrainte pour certains devient un véritable obstacle pour moi, et cela affecte non seulement mon bien-être, mais aussi mon intégration au sein de l'équipe. »

Ce témoignage souligne l'importance de penser l'accessibilité dans tous les aspects de la vie professionnelle, y compris les services comme la cantine, qui doivent être adaptés pour répondre aux besoins de tous les agents.

TÉMOIGNAGE 4 :

Problèmes récurrents liés au jour de carence et de paye

Le jour de carence ne s'applique pas en cas de congés de maladie accordés après un 1er congé de ma-

ladie pour une même affection de longue durée (ALD) (Maladie grave et/ou chronique ouvrant droit à une prise en charge à 100 % par l'assurance maladie. Exemples : diabète, cancer, mucoviscidose, infection par le virus de l'immunodéficience humaine (VIH)), pendant une période de 3 ans à partir du 1er congé de maladie.

« En tant qu'agent reconnu en Affection Longue Durée (ALD), je devrais bénéficier d'une exonération du jour de carence pour les arrêts en lien avec mon ALD. Pourtant, je rencontre régulièrement des erreurs dans ma fiche de paie. Par exemple, même pour un arrêt clairement lié à mon ALD, ils appliquent parfois un jour de carence alors que je suis en droit d'être exonéré, ce qui diminue mon salaire.

À chaque fois, je dois vérifier minutieusement ma fiche de paie et signaler les erreurs. Une fois l'anomalie constatée, je suis obligé de contacter les services concernés pour demander une régularisation. Cela prend du temps et génère beaucoup de stress. Même si les droits des agents en ALD sont clairs, il semble que leur application pose problème, ce qui entraîne une ins-

tabilité financière non négligeable pour moi.

Ces erreurs répétées montrent que le suivi des dossiers n'est pas toujours rigoureux. Il est vraiment frustrant d'avoir à se battre pour des droits acquis et d'être constamment sur le qui-vive pour éviter des pertes salariales injustifiées. »

Ce témoignage illustre les problèmes de gestion administrative que rencontrent les agents en ALD à la DGFIP, où des erreurs concernant les jours de carence persistent, malgré un cadre légal clair.

TÉMOIGNAGE 5 :

Réflexions négatives et décourageantes

« Vivre avec un handicap physique et auditif, c'est déjà un défi quotidien. Mais ce qui rend les choses encore plus difficiles, ce sont les réflexions de certaines personnes autour de moi qui semblent ne pas comprendre ma réalité. Parfois, j'entends des collègues faire des remarques sur les "traitements particuliers" que je reçois, comme si mes besoins d'adaptation étaient injustifiés. Cela est d'autant plus décourageant que ces collègues ne connaissent pas la nature de mon handicap et ne se rendent pas compte des défis que je rencontre chaque jour.

Une autre réflexion récurrente concerne ma posture. Étant donné que je dois souvent changer de position ou me déplacer pour soulager mes douleurs, certains me regardent de travers, comme si je devais rester immobile et discipliné au bureau, alors que c'est justement le mouvement qui m'aide à gérer mon état. J'ai le droit de prendre des pauses, de m'étirer ou de marcher un peu, mais ces comportements sont parfois mal interprétés.

Les remarques sur mon audition sont également un sujet de préoccupation. Comme j'entends mal, je dois souvent régler mon téléphone



d'accueil à un volume plus élevé pour bien comprendre les interlocuteurs. Cela ne manque pas d'attirer des commentaires désobligeants de mes collègues, qui pensent que je fais cela pour déranger ou attirer l'attention. En réalité, c'est une nécessité pour moi de pouvoir travailler efficacement, mais ces jugements renforcent mon sentiment d'isolement.

Le télétravail est un autre sujet de tension. Bien que j'aie pu obtenir le droit de travailler à distance certains jours, ce droit semble susciter des jalousesies chez mes collègues qui n'ont pas cette option. Ils ne voient pas que pour moi, le télétravail est une nécessité, une manière de gérer mes douleurs et de rester productif selon mon état du jour.

Parfois, je dois décider le matin même si je peux travailler sur place ou non, en fonction de la douleur que je ressens. Cela peut sembler injuste aux yeux de certains, mais pour moi, c'est une question de survie professionnelle.

Ces réflexions me pèsent beaucoup. Elles rendent mon environnement de travail encore plus difficile, alors que ce que je demande, c'est simplement le respect de mes besoins. J'aimerais que mes collègues prennent le temps de comprendre les réalités du handicap, plutôt que de faire des jugements hâtifs. La sensibilisation et l'empathie sont essentielles pour construire un environnement de travail inclusif où chacun peut se sentir soutenu et respecté. »

Ce témoignage met en avant l'impact des réflexions négatives et mal informées sur les agents en situation de handicap, ainsi que la nécessité d'une sensibilisation accrue au sein des équipes pour favoriser un climat de respect et d'inclusion.

Les témoignages recueillis révèlent des difficultés concrètes pour les agents en situation de handicap au sein de la DGFiP, qu'il s'agisse de l'accès au matériel ergonomique, de l'aménagement et accessibilité des lieux, de la gestion des jours de carence ou encore l'impact psychologique des réflexions négatives. Ces situations traduisent un écart important entre les principes d'inclusion affichés et la réalité vécue par les agents, mettant en lumière des dysfonctionnements.

FACE À CES CONSTATS, LA CFTC DGFiP REVENDIQUE :

1. LA FLUIDIFICATION DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES ET LOGISTIQUES :

Les agents en situation de handicap doivent bénéficier d'un traitement prioritaire pour la commande et l'installation de matériel ergonomique.

La CFTC DGFiP exige une simplification des processus d'approvisionnement et un suivi rigoureux des commandes, avec des délais garantis pour éviter des attentes prolongées, comme c'est souvent le cas actuellement.

2. LA MISE EN PLACE DE SOLUTIONS ALTERNATIVES ADAPTÉES :

Concernant les problèmes d'accessibilité, notamment l'accès à la cantine, la CFTC DGFiP revendique la fourniture automatique de tickets restaurant pour les agents qui ne peuvent physiquement accéder au lieu de restauration administrative.

Par ailleurs, une évaluation systématique de l'accessibilité des bâtiments doit être réalisée, avec des aménagements adaptés immédiats là où c'est nécessaire.



3. L'AMÉLIORATION DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DES PERSONNELS EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est indispensable que les droits liés aux agents en situation de handicap soient strictement respectés. La CFTC DGFIP demande une révision des procédures de gestion administrative tels que les jours de carence et l'instauration d'un contrôle plus rigoureux, afin d'éviter les erreurs répétées dans les fiches de paie de ces agents. Un suivi personnalisé doit être mis en place pour les agents concernés afin de garantir l'exactitude des informations.

4. LE RENFORCEMENT DE LA SENSIBILISATION ET DE LA FORMATION :

Pour la CFTC DGFIP, il faut former les gestionnaires et responsables des ressources humaines sur les spécificités des droits des agents en situation de handicap. Une meilleure compréhension des enjeux permettrait d'éviter les erreurs administratives et de renforcer la mise en œuvre effective des mesures inclusives.

Par ailleurs, face aux réflexions néfastes et décourageantes, la CFTC DGFIP demande :

- ▶ l'organisation d'ateliers réguliers sur le handicap et les différences, destinés à l'ensemble des agents. Ces sessions pourraient aborder des sujets tels que les droits des personnes en situation de handicap, les différentes formes de handicap, et les défis auxquels ces agents sont confrontés au quotidien. L'objectif est de favoriser l'empathie et de réduire les préjugés.
- ▶ la mise en place de campagnes de communication interne sur les enjeux liés au handicap. Ces campagnes pourraient inclure des affichages, des newsletters ou des vidéos éducatives, présentant des témoignages d'agents concernés et soulignant

l'importance de l'inclusion. Cela aidera à créer un climat de compréhension et de soutien.

- ▶ la mise en place de règles de courtoisie et de respect au sein des équipes, en précisant que toute forme de discrimination ou de moquerie à l'encontre des agents en situation de handicap est inacceptable. Cela peut être intégré dans le règlement intérieur du service, avec des conséquences claires en cas de manquement.
- ▶ la valorisation du handicap par la diffusion de témoignages d'agents en situation de handicap au sein de la DGFIP. Cela peut passer par des portraits dans les communications internes ou lors d'événements, afin de valoriser les réussites et les contributions de ces agents dans les équipes.
- ▶ la formation obligatoire des managers et les responsables d'équipe sur la gestion de la diversité et l'inclusion. Ils doivent être capables de promouvoir un environnement de travail respectueux et de faire face aux comportements inappropriés en intervenant rapidement et efficacement.

- ▶ l'élaboration d'une charte de l'inclusion, à laquelle tous les agents pourraient adhérer, affirmant leur engagement à promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif. Cette charte pourrait être signée lors d'un événement dédié à la sensibilisation au handicap telle que la journée internationale des personnes handicapées ou la semaine du handicap.

5. LE RENFORCEMENT DU DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ :

La CFTC DGFIP revendique l'intensification du dispositif d'accompagnement personnalisé pour les agents handicapés, avec les référents handicap et les médecins de

prévention au sein de toutes les directions de la DGFIP afin de faciliter les démarches, accélérer les adaptations nécessaires, et garantir une inclusion véritable et durable.

Ces revendications visent à garantir que les droits des agents en situation de handicap ne soient plus simplement théoriques, mais bel et bien appliqués dans la pratique. En menant des actions concertées sur ces différents fronts, la CFTC DGFIP vise non seulement à améliorer les conditions de travail des agents concernés, mais aussi à contribuer à une transformation profonde de la culture inclusive au sein de la DGFIP.

Les correspondants handicap de la CFTC Finances publiques



Stéphane ROGOZ

stéphane.rogoz@dgfip.finances.gouv.fr
Tél 06 62 19 64 93



Tomy FONTAINE

tomy.fontaine@dgfip.finances.gouv.fr
Tél 06 14 14 49 9