

Reprise des travaux

Propos de l'animateur, Jean-Claude Dourousseaud

- Je pense qu'on est à peu près tous là, il est 14h, on recommence nos travaux, avec deux interventions, une intervention de Grégoire Charles qui va nous parler du label en gendarmerie, et derrière, la table ronde.

Mais Jean Georges, je vous vois à côté de moi... Il était bon ce gâteau ? C'est un bel anniversaire. Un petit applaudissement pour l'asso quand même.

Jean Georges ?

Propos du président de l'APAH-Finances, Jean Georges Mermet

- Le message ne s'adresse pas spécifiquement aux personnes dans la salle, car ça s'est plutôt bien passé ce matin, mais on a cru comprendre que la qualité du son était de mauvaise qualité au départ pour les participants à distance, j'espère que ça s'est arrangé. Vous pouvez nous faire remonter les messages pour nous dire comment ça se passe de votre côté, on essaiera de monter le niveau sonore, en tout cas, je vous demande de bien vouloir nous excuser pour ces désagréments et cette difficulté particulière.

Vous l'aurez noté ce matin, vous avez eu deux traductions simultanées de cette journée, je souhaite remercier Antoine Bonnet qui est seul à travailler au cours de cette journée pour tout traduire en LSF ; un gros travail qu'il fait avec nous maintenant depuis plusieurs années. Egalement une traduction en vélotypie, le langage que vous voyez s'inscrire au fur et à mesure de la réunion comme une sorte de prompteur en temps réel ; et là, on remercie Voxa Direct, qui est notre partenaire pour la journée, nouveau partenaire qu'on a recruté pour la journée, et à qui on dit merci, car c'est une prestation de qualité et c'est ce qu'on attendait.

Merci à tous, bon après-midi.

Propos de l'animateur, Jean-Claude Dourousseaud

- Allez-y. Après l'info trafic, ça tombe bien, on a la gendarmerie.

Lieutenant-colonel, un label dans la gendarmerie, pourquoi faire ? Vous allez nous l'expliquer. Vous avez la parole jusqu'à 14h30, on prendra du temps pour quelques questions, je suis sûr qu'il y en aura, je vous laisse la parole, vous avez le chrono qui est ici.

L'accompagnement du handicap... un label pourquoi faire ? Quel intérêt ?

Propos du chef de la mission accompagnement du handicap de la gendarmerie nationale, le lieutenant-colonel Grégoire Charle

- Le maître du temps. Bonjour à toutes et à tous, en tout cas pour tous ceux que je n'ai pas rencontré jusqu'à maintenant. Merci Monsieur le Président pour l'invitation et la possibilité qui m'est laissée de présenter notre démarche au cours de cette journée. Je suis très heureux d'intervenir auprès de personnes qui sont impliquées et concernées sur le sujet de l'aide, sujet sur lequel j'agis au sein de la gendarmerie depuis maintenant deux grosses années. Le gouvernement a mis en place une première stratégie pour les aidants, en 2019, ça a été évoqué ce matin, il travaille à la mise en place d'une seconde stratégie, c'est primordial dans ce contexte, que les administrations soient impliquées dans sa déclinaison et en soient des actrices convaincues, par souci d'exemplarité et par tous les enjeux sous-jacents auprès des fonctionnaires concernés. Je suis donc particulièrement heureux de venir vous présenter notre démarche et d'échanger avec vous, on a fêté l'anniversaire, je n'ai pas de gâteau, je suis désolé, au sein des ministères financiers, sur le soutien au handicap...

Je vais présenter trois éléments successifs, les raisons de la gendarmerie dans le soutien aux aidants, le soutien et la labellisation.

D'abord un rappel important, pour donner quelques informations recadrant votre connaissance de l'institution, qui est quand même un petit peu atypique, la gendarmerie.

Nous sommes à peu près 101 000 personnels, dont 96 000 à peu près qui servent sous statut militaire. Les gendarmes ont cette singularité d'assurer donc en militaires des missions de police, et ce depuis un certain nombre de siècles maintenant, donc ça forme un peu notre dualité, on agit essentiellement sur le territoire national, dans un contexte opérationnel comparable à celui des policiers, mais on agit également aux côtés des

forces armées. Les gendarmes sont particulièrement exposés aux risques physiques, contexte militaire et en même temps policier.

Vous noterez que le statut militaire qui établit un code de la défense produit de nombreuses spécificités en matière d'aide, je pense en particulier à toutes les dispositions induites par le code du travail dans le statut général des fonctionnaires, que nous ne connaissons pas, a contrario, le statut militaire comprend la disponibilité et l'absence de durée légale de temps de travail.

Nous protégeons 51% de la population sur 96% du territoire national, à partir d'environ 4000 implantations géographiques, dans 3200 « points de vente », les brigades territoriales, services publics de proximité. Une autre spécificité particulièrement importante, c'est que nos corps militaires opérationnels bénéficient d'un logement concédé par nécessité absolue de service. Concrètement, ça veut dire quoi ? Les familles vivent en caserne, pour l'essentiel. L'accompagnement aux familles est donc chez nous un fondement essentiel de notre cohésion, un marqueur de notre identité militaire et également gendarmique, et un gage d'efficacité en matière d'aides aux aidants. La taille de l'administration implique qu'on a une certaine capacité à mobiliser aussi, nous sommes, la mission accompagnement du handicap une toute petite structure, on est deux, avec un petit budget, mais on est inclus dans une administration centrale où il y a à peu près 1300 personnels, avec des capacités dans beaucoup de domaines, qu'on peut mobiliser et qu'on a mobilisé dans pas mal de sujets qui nous ont concernés sur la structuration du soutien aux aidants.

Pour quelles raisons et avec quels enjeux on s'est engagé dans ce soutien aux aidants ?

D'abord, il y avait une conjonction entre une visibilisation entre guillemets du volume de parents d'enfants handicapés, qui a été portée à l'attention de nos chefs, qui est une donnée qui est la seule en matière d'aide que qu'on connaît d'ailleurs de manière assez fiable puisqu'on la recueille dans notre système d'information ressources humaines en vue de verser un supplément sur le traitement mentionné, vous en avez certainement parlé ce matin, sur l'allocation parent d'enfant handicapé, on a besoin de cette donnée, et forcément, il y a une bonne fiabilité sur l'intégration de la reconnaissance administrative d'un enfant.

Dans le même temps, il y avait la mise à l'agenda politique, je parlais tout à l'heure de la stratégie aidant mise en place en 2019, donc la mise à l'agenda politique de ce sujet, et chez nous, un nouveau projet « d'entreprise », dans une administration à statut militaire, au sein de la

gendarmerie, avec l'entrée en fonction d'un nouveau directeur général en 2019. Au sein de notre métier, qui comporte à la fois des contraintes extraordinaires d'engagement, en termes de disponibilité, d'exposition aux risques, et aussi une notion que je n'ai pas encore évoquée, un sujet de mobilité, des mutations qui sont à caractère obligatoire pour certains corps et à caractère facultatif pour d'autres, mais qui conditionnent toute une carrière. Pour un officier de gendarmerie, si vous n'êtes pas mobile, en termes de mutation, vous pouvez oublier de candidater à l'avancement dans une certaine mesure.

La politique d'accompagnement des personnels des familles doit être globale, intégrée, protectrice afin de permettre à chacun de s'engager en confiance dans ses missions. C'est un besoin aigu pour des personnels aidants ayant par exemple des contraintes extraordinaires dans leur quotidien personnel et familial. Il y a une forme de complexité chez nous à concilier vie privée et vie professionnelle dans cette configuration gendarme et aidant. L'accompagnement est aussi une marque concrète de la reconnaissance qu'on porte à nos personnels et un levier de performance car il influe, et c'est quand même un argument fort auprès des décideurs, sur la qualité de vie au travail et donc sur la qualité du service rendu à la population derrière.

Le sujet qui peut être abordé de manière transversale avec d'autres champs d'action, le soutien aux aidants est également un sujet d'égalité professionnelle, avec une catégorie spécifique de personnels, et à double titre quand il s'agit d'une gendarme aidante ou, plus fréquemment encore, quand il s'agit de soutenir le conjoint du gendarme, qui est souvent l'aidant principal, et ce conjoint est beaucoup plus fréquemment une conjointe. C'est aussi un enjeu d'image et de marque, pour encore mieux expliciter les valeurs de l'institution, à plus forte raison dans un contexte particulier au regard du recrutement et de la fidélisation des personnels. Je pense qu'on fait tous aujourd'hui un petit peu le même constat post-Covid, le rapport des Français au travail a peut-être changé, il y a peut-être aussi des sujets générationnels avec les jeunes adultes qui rentrent sur le marché du travail, et forcément, on a un besoin encore plus fort d'animer une marque employeur et d'être en cohérence dans ce qu'on fait et dans ce qu'on peut afficher avec les valeurs qu'on prétend affirmer. Peut-être que vous avez d'ailleurs vu ces derniers jours la campagne de recrutement qui a été lancée par la gendarmerie, avec un hashtag : une même flamme vous anime, et des spots un peu décalés par rapport à ce qu'on pouvait avoir

l'habitude de faire, et qui résonnent vraiment en termes de valeurs par rapport à ce qu'on pense résonner auprès des jeunes générations.

Cette politique d'accompagnement est au cœur de la notion de responsabilité sociétale de l'entreprise, car nous intégrons ce sujet social de l'aidance de nos personnels, de leurs familles, en cohérence avec les enjeux sociétaux actuels au cœur de cet engagement, et une cohérence avec une posture générale de la gendarmerie en matière de RSE.

En 2020, à l'été 2020, dans le cadre du projet de notre nouveau directeur général, 2020 à 2024, on a fait le choix de créer une mission dédiée à l'accompagnement du handicap.

Investis dans le champ du soutien aux aidants, pour changer d'échelle dans la prise en compte de cette problématique et coordonner toutes les actions en la matière.

Là, vous avez un premier point clé, chez nous, c'est venu du directeur général et du DRH. On leur a mis un petit peu la puce à l'oreille, mais il y a une affirmation très forte auprès du top management de la gendarmerie, et un affichage de l'accompagnement du handicap au sein du projet du directeur général qui est très visible et rappelé d'ailleurs fréquemment dans ses prises de parole ou dans celles du DRH.

La mission est aussi incarnée par des personnes qui ont une expérience de l'aidance, une expérience personnelle. La ministre, quand elle nous a remis le label, parlait d'autoreprésentation, et on est effectivement dans une forme de valorisation de l'expérience que certains personnels ont pu acquérir sur le sujet, et en même temps de poser une légitimité sur le sujet vis-à-vis de tous les intervenants et des familles concernées, parce qu'on traite en lien direct avec les familles.

Dans ce rôle opérationnel d'ailleurs, un peu de cellule d'écoute, la mission a accompagné à peu près 300 situations depuis sa création, sur des sujets variés, d'ailleurs fréquemment combinés entre eux, avec une logique un peu 360° des besoins des aidants concernés. Et chez nous, ça peut être hyper variable, j'évoquais tout à l'heure la mobilité, oui, c'est forcément très prégnant dans les situations qu'on accompagne, les questions de logement, et d'ailleurs les deux vont un peu ensemble, avec des logements qui sont fournis par l'institution. Ça peut être des questions de soutien financier, d'accès aux aides, d'informations, d'accompagnement sur les dossiers MDPH, et parfois d'ailleurs un accompagnement sur des précontentieux avec les MDPH, donc il y a une grande diversité de sujets qu'on traite avec les personnes concernées.

On a aussi un rôle de conception au sein d'une administration centrale, avec dans le choix initial qu'on a fait une démarche d'objectiver le constat initial, avec les attentes, les besoins des aidants, à travers un sondage qu'on a déployé auprès des 1500 parents d'enfants handicapés au sein de la gendarmerie. Pour répondre par anticipation aux questions, comme je le disais tout à l'heure, on ne connaît de manière fiable que la reconnaissance administrative du handicap d'un enfant, donc on a fait le choix, pour un sondage de qualité et un très bon taux de réponse des personnes sollicitées, de s'adresser uniquement à la population qu'on connaissait. Les gens ont d'ailleurs très très bien répondu au sondage, à 80%, on avait laissé des champs libres, avec des verbatims très très forts, et nombre d'entre eux nous ont envoyé à ce moment-là un mail pour nous dire combien déjà le simple fait de leur adresser un sondage avait été salvateur. Du type : j'ai un message très concret, l'institution s'intéresse à mon problème.

On a évidemment, et ça illustre ce que je disais tout à l'heure, au sein de la DRH, un bureau dédié à ces questions de sondages, d'études de population et sociologiques, avec des gens qui ont des formations en sociologie et des démographes, donc ils ont fait l'exploitation qui allait bien, et forcément, on ressort un peu tous les grands traits qu'on retrouve dans l'impact d'une situation d'aidance, l'impact sur les parcours professionnels, fatigue, lassitude, difficulté à concilier les différentes difficultés, les problèmes de logement, les difficultés sociales, chez nous, quelque chose de particulier, le fait de générer des situations de célibat géographique. C'est-à-dire que vous avez un logement de fonction sur votre travail, le gendarme l'occupe quand il est d'astreinte, sa famille habite ailleurs, parfois loin, car elle est contrainte par l'accompagnement du proche, et le gendarme ne rejoint le domicile familial que quand il n'a pas d'astreinte.

Des besoins de répit, de flexibilité quotidienne, de prise en compte dans la gestion RH, et une question sous-jacente : faut-il un statut de l'aidant ? On a exploité tout ça, ça nous a servi à bâtir un plan d'action autour de trois axes : le soutien des aidants dans leur parcours professionnel, on a essentiellement des questions mobilité et comment est-ce qu'on construit à la fois dans notre SI RH un espace pour matérialiser la situation d'aidance et embarquer informatiquement des besoins associés, et une démarche de reconnaissance au sein de l'institution de cette situation d'aidance. Un deuxième axe qui était la facilitation du quotidien des aidants, ça peut être la création d'un guide du proche aidant, je vais y revenir, également une facilitation du recours à des autorisations d'absence pour garde de personnes handicapées à charge, et là, on est rentre dans une logique de

facilitation de demande de congés par notre outil informatique, de créer informatiquement ces autorisations d'absence et d'être beaucoup plus explicites dans notre réglementation interne sur qui a accès, en libéralisant un peu l'accès aux autorisations d'absence. Et puis un partenariat utile aux aidants, j'y reviendrai avec un exemple.

On a donc conduit un certain nombre de projets, je vais en citer quelques-uns. Le guide du proche aidant, j'aurais dû vous en apporter un exemplaire, mais il existe en version numérique, je le ferai suivre à votre président, c'est à la fois un guide qui répond à une forte attente de rassembler au même endroit toutes les informations pertinentes pour les personnes concernées, avec les conseils, et toutes les ressources mobilisables soit dans le droit commun, soit dans le périmètre armée et gendarmerie, puisqu'on a dans l'écosystème militaire et gendarmerie un certain nombre de partenaires, que ce soit des mutuelles, des fondations, des mutuelles à caractère social, des associations, qui ont un certain nombre de dispositifs et des aides spécifiques dans le domaine.

On a aussi créé un réseau que j'ai appelé les Expairs. Le jeu de mot était un peu facile, par rapport aux séries policières, et en mettant dans le même terme la notion de pairaidance. Donc on était parti d'un constat assez simple qu'on a des milliers de gendarmes et de conjoints de gendarmes concernés par le sujet, parmi eux, un nombre significatif a acquis de très bonnes compétences avec le temps dans l'accompagnement de leurs proches, des fois même des niveaux d'expertise, carrément, et l'idée, c'était de valoriser cette expérience et de la mettre au service de tous. Donc on a laissé la possibilité à des gendarmes ou conjoints de gendarmes de s'inscrire comme pairaidant ressource, c'est un fichier déclaré qu'on tient à la mission, où la personne déclare ses pôles de compétences par type de handicap par exemple, et derrière, quand une famille nouvellement est confrontée à la difficulté, elle peut nous solliciter pour bénéficier d'un pairaidant pertinent, qui peut aussi expliquer comment il a concilié ça avec sa vie de gendarme. On a actuellement une soixantaine de personnes pairaidant ressource, avec pour objectif de capitaliser cette expérience, rompre l'isolement, et favoriser derrière la cohésion et la solidarité interne. On était dans une logique pair à pair, en individuel, on a créé aussi des espaces collectifs d'échange, qui sont pour l'instant perfectibles, parce que ce sont des espaces sur notre Intranet, ce qui veut dire que le gendarme n'y a accès que quand il est au travail, et que les familles n'y ont pas accès, puisque ce n'est pas en source ouverte. Et on utilise ces espaces collectifs à la fois pour échanger, tester des idées, voire coconstruire des dispositifs.

On a aussi mis en place des outils de sensibilisation à la problématique des aidants, avec des planches de bande dessinée, qu'on a conçues avec un prestataire assez impliqué sur le sujet, car il avait des antécédents de dessins sur des saynètes aidants au sein du site ORSE-UNAF, avec des planches BD super bien faites, on a utilisé le même, pour montrer des problématiques d'aidants, pour montrer qu'au cours d'une carrière, tout le monde pouvait être concerné à un moment donné, et on l'a diffusé dans toutes nos unités, trois épisodes, trois semaines de suite, avec comme consigne de les afficher dans les espaces collectifs, en salle café par exemple, de manière à montrer encore l'intérêt de la direction générale sur le sujet, et puis amener les conversations et la prise de conscience sur le sujet dans tous les collectifs de travail. On communique régulièrement aussi avec notre Intranet, je vois l'heure qui tourne, c'est ça que vous surveillez... Je vais me dépêcher...

On communique régulièrement avec des brèves sur notre espace Intranet, ça s'affiche en Une quand on ouvre l'ordinateur, et ça permet régulièrement de faire passer des informations, des messages, et encore une fois de marquer le fait que tout en haut de la pyramide, on attache un intérêt particulier au sujet, et donc entre le haut de la pyramide et tout en bas, il y a plein d'étages et ça permet de convaincre un certain nombre d'étages qu'il faut s'y intéresser un petit peu.

On a aussi créé des séjours familiaux de répit, aidants/aidés, dont l'objectif était de permettre des vrais temps de répit à des familles qui, pour certaines d'entre elles, ne partaient plus du tout en vacances depuis des années. Dans un lieu propice au repos, avec une prise en charge de l'enfant, ce sont des séjours d'une semaine, dans une structure adaptée de 10h à 16h, avec des activités type vacances pour l'enfant concerné, et également des activités proposées aux parents et aux fratries tout au long des journées, voire des soirées, avec souvent des très belles osmose qui se créent entre familles, on a une capacité sur juillet août de le faire, et il y a une belle osmose qui se crée, de la pension complète ou demi-pension, avec un hébergement moderne et à 50 mètres de la mer. Ce sont des séjours aussi qui coûtent cher, on est sur 3500 ou 4000€ la semaine, car il y a de la masse salariale sur la prise en charge de l'enfant notamment, et on a mobilisé nos partenaires, notre caisse nationale militaire de sécurité sociale, on dépend d'une caisse unique, spécifique en sécurité sociale, notre mutuelle sociale, la caisse nationale du gendarme, et une association qui s'appelle Gendarmes de cœur, de manière à solvabiliser les familles et à ramener le reste à charge à des niveaux très mesurés.

Donc voilà pour ces séjours qui s'adressent, puisque c'était l'expertise de la structure, à la fois à des enfants avec troubles du neurodéveloppement, et depuis cette année, à des enfants avec polyhandicap, puisqu'on a sur le même site une structure d'hébergement, une structure médico-sociale qui accompagne des enfants autistes, et vous avez un centre hospitalier pédiatrique qui accueille des enfants hospitalisés, avec des plateaux de soins sur tous les sujets inimaginables, et ça nous permet d'offrir des séjours aussi sur le polyhandicap.

Sur le parcours de labellisation, pourquoi une labellisation ?

On a fait le constat... On a fait un peu les choses à l'envers, pour tout dire. On a structuré notre soutien aux aidants, et début 2022, on a fait le constat qu'on avait atteint un degré de maturité suffisant pour candidater au label Entreprise engagée en faveur des salariés aidants. Quand on a contacté l'organisme, on a fait le constat qu'on était déjà en cime et qu'on pouvait passer tout de suite une phase d'audit à l'obtention du label.

D'autres structures sont inscrites dans ce même type de démarche, en général, elles utilisent Cap'Handéo dès le début de la démarche pour être guidées depuis le point zéro jusqu'à l'obtention du label, ce sont des parcours plus longs, deux ans, trois ans, en fonction de la vitesse d'avancement que peuvent se permettre les structures.

Pour nous, c'était aussi éprouver notre action, avec un référentiel, et la confrontation avec des acteurs experts, et échanger nos plans d'actions et nos idées. S'ouvrir vers de nouvelles idées, des pratiques nouvelles, avec les suggestions à la fois des structures qui labellisent, et l'ouverture vers le club de toutes les entités qui sont labellisées, et là, forcément, vous avez des gens qui sont engagés, qui ont un bon niveau de maturité et dont on peut largement s'enrichir. La labellisation est conçue plutôt comme un indicateur dans le franchissement d'étapes chez nous, et une opportunité dans une démarche d'amélioration continue. On était aussi les premiers dans le champ des administrations de l'Etat à s'engager dans la démarche et à l'obtenir, et derrière, ce qui pouvait être intéressant, c'est en termes de marqueurs de confirmer notre posture institutionnelle de bienveillance, l'ouverture à la diversité et à l'accompagnement, et comme je le disais tout à l'heure, quand on est à l'heure du lancement d'une campagne de recrutement axée sur les valeurs, être en capacité de rendre concret, tangible et d'évaluer cet engagement institutionnel, c'est quand même assez stratégique.

Voilà... 33...

Propos de l'animateur, Jean-Claude Dourousseaud

- Je vois que vous avez dépassé, je vais peut-être vous verbaliser avec une petite amende !

Il y a toujours des changements dans la vie, il devait y avoir votre intervention, des questions-réponses, et ensuite une table ronde, mais il y a quelqu'un qui doit absolument intervenir en Zoom à 14h30, donc on va lui laisser la parole, et si vous avez encore un peu de temps, je vous propose de participer à la table ronde, si ça vous va ?

Propos du chef de la mission accompagnement du handicap de la gendarmerie nationale, le lieutenant-colonel Grégoire Charle

- Super.