

Services aux personnes

Eurométropole de Strasbourg

La communication en FALC par et pour les personnes handicapées

Le problème

Les supports d'information et de communication sont souvent inaccessibles aux publics handicapés. Ecrits dans un langage compliqué, technique ou dans un jargon administratif, seuls les auteurs en comprennent le sens complet. Les personnes handicapées, mais également un public beaucoup plus large (personnes illettrées, de langue maternelle étrangère...) se retrouvent exclues de l'information ou en manque d'autonomie pour connaître, comprendre et décider.

Votre solution innovante

Transcrire avec la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) les supports écrits en mobilisant des travailleurs handicapés du milieu ordinaire et du milieu protégé du travail, selon un principe d'intelligence collective inclusive.

Les objectifs

Rendre nos supports écrits accessibles au plus grand nombre

- Développer une filière de reconversion pour des agents handicapés
- Faire monter en compétences des agents vulnérables
- Participer au développement économique du milieu protégé
- Changer le regard sur le handicap et favoriser l'inclusion dans le milieu professionnel

La description de l'innovation

- **Qui**

La commande vient du comité de pilotage handicap dédié à la politique travail et handicap à l'Eurométropole et au conventionnement avec le FIPHFP (Fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique)

Mise en œuvre : la direction des RH et la direction de la communication + 1 stagiaire RQTH Master 2 RH + 1 stagiaire Master 2 en Communication.

2 agents RQTH de l'Eurométropole en risque de « rupture professionnelle » sur leur poste (handicap psychique et psychotechnique) et 10 travailleurs handicapés de l'ESAT de l'AAPEI de Saverne (+ la monitrice, la chef de l'atelier et la directrice)

En partenariat avec le cabinet KAJUCI certifié en formation FALC, l'atelier FALC – Esat aux 3 Relais de Saverne, le FIPHFP.

- **Pour qui**

Les 2 agents RQTH inclus dans ce dispositif en risque de désinsertion professionnelle (acquisition de nouvelles compétences) mais aussi tous les agents par une information interne simplifiée, plus compréhensible et plus visuelle.

Les usagers par un accès à une information simplifiée, guidée, plus directive et plus visuelle.

Les travailleurs handicapés de l'ESAT (valorisation de leur compétence FALC, ils sont reconnus comme experts d'usage).

La certification finale et l'apposition du logo FALC ne peut venir que d'un atelier ESAT certifié.

- **Quoi**

La transcription FALC des documents s'est faite en groupe de rédaction et comité de relecture inclusif FALC encadrés tous les lundis après-midi. Les mardis matin tous les 15 jours, l'atelier de l'ESAT de Saverne a produit 3 documents supplémentaires « ressources humaines » certifiés FALC, (activité suspendue ensuite pendant la crise).

Un document d'inspiration FALC a été produit pendant la crise sanitaire COVID 19, bien avant celui du site du gouvernement.

- **Quand**

En 2019 ingénierie du projet et premières transcriptions et certification en juin avant la montée en puissance du projet et la mise en œuvre de l'agenda des 2 agents RQTH.

Les moyens humains et financiers

Ont été impliqués directement 4 agents titulaires + 2 stagiaires + 2 agents RQTH et en transversal : 10 agents titulaires (Médecine du travail, responsables ressources humaines, responsables hiérarchiques).

- **Budget**

Formation FALC : 3000 € et prestations de transcription ESAT (coût horaire 80 € TTC)

Co financement 50-50 : EMS-FIPHFP ; budget dédié handicap : 36 146 € (hors masse salariale)

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

Indicateurs de consultation des pages intranet traduites en FALC (à venir).

Changer la communication : de « *écrire pour être lu* » à « *écrire pour être compris* ».

Développement et valorisation des compétences des travailleurs handicapés ; innovation dans la manière d'écrire et transformation de la communication interne et externe.

- **Potentiel**

D'autres directions en interne sont intéressées par cette compétence et veulent s'en inspirer. Des documents à usage grand public (plaquette musée) sont en cours de transcription dans le même atelier FALC.

Pendant la crise sanitaire, l'association Route de la Santé a été intéressée pour affichage dans le réseau des 20 épiceries sociales alsaciennes.

Possibilité de devenir des ambassadeurs du FALC par ce dispositif transposable et par transmission de l'ingénierie à d'autres collectivités locales car 12 ESAT ont des ateliers FALC.

- **Bilan, suivi**

Appréciation positive par retour de mail en interne et en externe : « *en travaillant pour les agents handicapés, on travaille pour tous les agents* »

2021 : Poursuite des groupes de formations, poursuite des transcriptions et étude de pérennisation du projet par une équipe FALC permanente à l'Eurométropole.

Process de certification (Checklist de certification jointe aux documents transcrits)

Poursuite des actions de formation FALC (prévu en mai 2020, reportée à l'automne)

Poursuite des transcriptions FALC de l'intranet Totems, rubrique RH

Réflexion transversale sur l'usage de la méthode FALC dans tous les écrits

3 Mots clés : Handicap - Ressources humaines - Communication