Home| Social / RH| Politiques de l'emploi|
Dépêche n°734156
Par Alexandra Turpin
Publiée le 11/07/2025 à 17h50

INTERVIEW Handicap : "Le défi pour les années à venir est l'accompagnement des employeurs" (Caroline Dekerle, France Travail)

"Nous avons beaucoup progressé ces dernières années sur l'accompagnement des personnes [en situation de handicap]. Le défi pour les années à venir est l'accompagnement des employeurs", déclare Caroline Dekerle, directrice du programme Développement de l'insertion des personnes en situation de handicap au sein de France Travail. Dans une interview accordée le 1er juillet 2025, elle fait le point sur les actions de l'opérateur pour l'accès à l'emploi des personnes handicapées. Elle salue les effets du rapprochement entre France Travail et Cap emploi. Caroline Dekerle annonce aussi l'extension de l'expérimentation Handimatch, qui s'appuie sur des employeurs "handi-engagés". Le 9 juillet, juste avant la publication de cette interview, l'Agefiph a communiqué sur l'arrivée de Caroline Dekerle au poste de directrice générale. Elle va donc quitter France Travail dans les prochaines semaines.

AEF info : Cap emploi et France Travail ont entamé une démarche de rapprochement, entre 2019 et 2022. Quelle était la logique ? Quel bilan en faites-vous ?

Caroline Dekerle : Quand on est chercheur d'emploi, on se rend à France Travail. C'est la même chose quand on est en situation de handicap. C'est une seule porte et c'est la même pour tout le monde. Dans les 900 agences France Travail, nous avons créé une 'team handicap' réunissant des conseillers Cap emploi et des conseillers France Travail à dominante handicap qui sont formés. Ils travaillent ensemble. La loi "Plein-emploi" n'a donc rien changé de ce point de vue :

depuis 2022, les personnes accompagnées par Cap emploi sont inscrites à France Travail et sont accueillies en agence devenue 'lieu unique d'accompagnement'.

Quand la personne s'inscrit, nous allons évaluer quel est son besoin d'accompagnement. Un conseiller Cap emploi va accompagner les situations complexes liées au handicap (20 % des demandeurs d'emploi), par exemple des besoins forts de compensation ou la nécessité de faire le deuil d'un métier. Pour les autres situations (80 %), ce sera un conseiller France Travail de la 'team handicap'.

Ce rapprochement a été construit de façon intelligente et a associé les collaborateurs. L'Igas, dans son rapport sur le sujet, décrit les avancées associées au rapprochement (lire sur AEF info). Elle met aussi en exergue quelques points à travailler, comme l'hétérogénéité. Nous allons lancer une enquête, à la maille de chaque agence, pour mieux connaître les habitudes de fonctionnement et le travail de ces 'teams handicap'.

AEF info : Le taux de chômage des personnes actives reconnues handicapées s'établit à 12 %, contre 7 % pour l'ensemble de la population. Certains trouvent que les progrès ne sont pas très rapides. Qu'en pensez-vous ?

Caroline Dekerle : Je ne vais évidemment pas dire que nous pouvons nous satisfaire de ces chiffres. Il faut continuer la mobilisation de tous les acteurs. Toutefois, je souhaiterais apporter quelques nuances et souligner que la situation s'améliore.

Le taux de chômage en 2024 est identique à celui de 2023 à 12 %, dans une conjoncture moins favorable. Selon l'Insee, le taux d'activités a pris un point (46 %) et le taux d'emploi deux points (41 %). C'est positif même s'il reste une disparité avec le "tout public" (69 %).

Sur plus long terme, une publication FIPHFP/Agefiph rappelle que le nombre de personnes handicapées en emploi a doublé depuis la loi de 2005 : 1,2 million contre 500 000 en 2005. Le taux de chômage en 2017 était à 18 %.

AEF info : Des associations mais aussi professionnels de l'insertion disent souvent que les employeurs font de belles déclarations mais qu'ils ne sont pas prêts à faire beaucoup d'efforts en pratique. Quel regard portez-vous sur les engagements des entreprises ?

Caroline Dekerle : L'emploi c'est une rencontre entre un employeur et un candidat. Nous avons beaucoup progressé ces dernières années sur l'accompagnement des personnes, avec le lieu unique d'accueil, l'emploi accompagné, le référent handicap obligatoire dans les CFA, l'octroi des RQTH à vie…

Le défi pour les années à venir est l'accompagnement des employeurs. Ils ne sont pas malveillants mais beaucoup sont démunis. Ils ne savent pas comment aborder le sujet. Il faut continuer à dire que 80 % des handicaps sont invisibles. Le handicap peut être le diabète, la sclérose en plaques, la maladie chronique. Quand on a compris cela, on sait qu'aucun poste ne peut être incompatible avec un handicap. Ce n'est pas encore compris. Une entreprise du bâtiment m'a ainsi dit "nous n'avons rien contre le handicap mais nous travaillons en hauteur, sur les toits, on ne peut pas recruter une personne en situation de handicap car ce n'est pas possible avec un fauteuil".

Pareil pour le secteur hospitalier. J'ai entendu dire "on pourra embaucher une personne handicapée au secrétariat mais pas pour le personnel soignant". Pourquoi ? Il faut changer les images, des employeurs comme de la société.

AEF info : Quel est le rôle de France Travail pour accompagner ces employeurs ?

Caroline Dekerle : Au niveau de France Travail, nous voulons créer plus de proximité avec les employeurs, c'est le sens de France Travail Pro. Avec le programme handicap, crée il y a un an, notre rôle est d'embarquer les enjeux handicap dans tous les projets de France Travail. Ainsi, tout ce qui est lancé avec France Travail Pro est décliné sur le en intégrant le handicap.

Les conseillers France Travail Pro vont avoir un outil commercial, un CRM, avec des informations sur les employeurs pour mieux prospecter. Il faut que cet outil rassemble des données sur le handicap : est-ce que l'entreprise est engagée ? Quel est son taux d'emploi ?

Pour les conseillers France Travail Pro, il faut penser systématiquement à aborder le sujet quand ils vont voir un employeur. Nous travaillons sur des formations dans ce but. Il faut qu'ils puissent expliquer la diversité des situations et passer le message que recruter une personne handicapée ne nécessite pas toujours des aménagements lourds. Par exemple, recruter une personne diabétique implique surtout de sensibiliser les collègues, pas d'aménager techniquement son poste de travail. Et s'il y a besoin d'aménagements, il y a des acteurs pour le prendre en charge.

AEF info : Justement, ce n'est pas toujours très clair de l'extérieur, la différence entre les acteurs…

Caroline Dekerle : Il faut expliquer qui fait quoi entre France Travail et l'Agefiph. Nos offres de services employeurs sont complémentaires et la différence est très claire. L'Agefiph a un rôle de financement de la compensation du handicap et de montée en compétences des employeurs, de structuration de leur plan RH handicap. Dans un plan d'action RH handicap, il y a un axe recrutement. Nous sommes le service après-vente, l'outil de cet axe recrutement. Ce n'est pas l'Agefiph qui va aider l'employeur à sourcer des profils.

Nous travaillons à une meilleure complémentarité. Elle existe mais elle doit se retrouver sur le terrain. Quand un conseiller France Travail rencontre un employeur qui aurait les moyens et l'envie d'avoir un plan d'action handicap, il faut transmettre ses coordonnées à l'Agefiph. Inversement, l'entreprise accompagnée par l'Agefiph doit être mise en lien avec les équipes de France Travail pour son recrutement.

Notre offre de services employeur n'est pas assez connue. Nous pouvons sourcer, proposer des immersions, de la promotion de profils, des méthodes de recrutement sur la base des habiletés. Ces dispositifs concernent tout le monde mais marchent très bien pour les publics handicapés.

AEF info : Les réformes en cours à France Travail interviennent sans renfort d'effectifs, ce qui génère des critiques en interne. Est-ce que l'opérateur a les moyens de bien accompagner les personnes en situation de handicap ?

Caroline Dekerle : Oui. Les demandeurs d'emploi en situation de handicap sont accompagnés depuis 2022 par les 'teams handicap', qui fonctionnent bien. Lors de la mise en place de France Travail, un programme de transformation autour du handicap a été pensé, dès le départ. C'est un signal fort.

Nous avons l'ambition de mieux accompagner les personnes. Mais nous travaillons aussi à l'accessibilité des agences ou à l'accessibilité numérique. Bien sûr, nos agences sont aux normes. Sinon elles ne pourraient pas ouvrir. Mais la loi est centrée sur l'accessibilité PMR. Nous avons donc créé un référentiel, avec un autodiagnostic, pour que les agences soient accessibles à un maximum de situations. Par exemple, pour des personnes autistes, il est utile d'avoir au

niveau de la zone d'accueil, un espace de tranquillité. Tout cela ne va pas se faire en un claquement de doigts mais témoigne de notre ambition.

Nous formons aussi les conseillers, notamment à l'accueil, pour qu'ils puissent accueillir tous les demandeurs d'emploi qui se présentent. À l'avenir, avec la loi "Plein-emploi", des personnes qui étaient parfois automatiquement envoyées en Esat passeront la porte des agences. Ce sont souvent des personnes en situation de handicap psychique, ou atteint de troubles du développement. Il faut que les agents sachent les accueillir.

AEF info : Actuellement, la reconnaissance de travailleur handicapé s'accompagne d'une orientation délivrée par la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) : vers le marché du travail ordinaire ou vers un Esat. La loi "Pour le plein-emploi" supprime ce principe de l'orientation en milieu ordinaire, avec l'objectif qu'elle devienne la norme. L'insertion en Esat ne pourra intervenir sans une proposition préalable de Cap emploi et France Travail. Cette mesure a suscité des craintes du côté des associations sur les capacités du SPE à assurer cette mission. Comment vous y préparez-vous ?

Caroline Dekerle : D'abord, nous avons un peu de temps puisque la mesure est prévue pour être généralisée au plus tard au 1er janvier 2027. Depuis le début de l'année, nous avons cinq territoires pilotes. À partir de septembre 2025, nous aurons un département pilote dans chaque région de France.

C'est une mesure de transformation, qui n'est pas facile, mais qui a du sens. Cette mesure a été demandée par les associations et les personnes elles-mêmes. L'idée est d'associer les personnes concernées aux choix qui sont faits. Des personnes étaient parfois orientées un peu trop automatiquement en Esat car elles étaient issues d'un IME (institut médico-éducatif). La décision de la MDPH intervenait après étude du dossier administratif. Ce dossier listait les limites de capacités mais ne permettait pas de regarder les potentialités. La personne orientée en Esat ne savait généralement pas que d'autres choix existent : entreprise adaptée, emploi accompagné, milieu ordinaire…

Nous n'y arriverons pas tout seuls. La mission mobilisera surtout les Cap emploi, qui vont poser des diagnostics. Mais ce diagnostic doit être éclairé par d'autres actes qui vont l'enrichir : les MISPE [immersions en Esat] que nous pouvons prescrire ou des PMSMP, par exemple en entreprise adaptée ou en milieu ordinaire. Ceux qui accueillent en immersion pourront nous faire un bref bilan sur le cadre et l'autonomie de la personne. Pour un jeune qui sort d'IME, le conseiller pourra interroger l'équipe de l'institut. Cette mesure va permettre de créer des dynamiques à l'échelle d'un territoire.

Les associations avaient également la crainte d'un allongement des délais. Pour obtenir une RQTH, l'instruction du dossier prend environ six mois. Personne ne veut rajouter deux ou trois mois pour prononcer une orientation en Esat. Nous testons donc avec les pilotes des modalités pour évaluer l'environnement de travail le plus adapté, pendant l'instruction du dossier.

AEF info : Quels sont vos rapports avec les Esat ?

Caroline Dekerle : Les liens entre Esat et les opérateurs du service public de l'emploi sont en train de se développer. Outre la loi "Plein-emploi", ces liens découlent aussi du plan de transformation des Esat. Dans les Esat, le A de "aide" est devenu "accompagnement". Depuis trois ou quatre ans, les Esat sont pour moi les ESMS qui sont le plus en avance sur la transformation de l'offre dans le secteur du médico-social.

Nous avons signé fin 2024 une convention cadre de partenariat avec Cheops, France Travail, l'UNML, les principaux gestionnaires d'Esat et Andicat (Association nationale des directeurs et cadres d'Esat). Cette convention a un contenu opérationnel, qui se décline dans chaque département.

Il y a des engagements concrets. Par exemple des informations collectives en Esat par les 'teams handicap' sur les métiers qui recrutent, des événements en commun (portes ouvertes pour les employeurs…). L'ambition est également de mieux accompagner les travailleurs d'Esat qui ont le projet d'aller en milieu ordinaire. Ces travailleurs seront inscrits à France Travail et bénéficieront de notre offre de services. Tous les six mois, leur conseiller Cap emploi fera un point avec eux sur leur projet, en présence du conseiller d'Esat.

AEF info : France Travail a lancé en mars l'expérimentation d'une nouvelle fonctionnalité sur le site de France Travail, baptisée Handimatch. En quoi consiste-t-elle ?

Caroline Dekerle : Avec Handimatch, un employeur identifié comme engagé pour l'emploi des personnes handicapées peut utiliser un filtre supplémentaire dans la CVthèque de France Travail. Il peut faire une sélection de profils avec le critère en 'situation de handicap' dès lors que le demandeur d'emploi a donné son consentement.

Du côté du demandeur d'emploi, la personne peut identifier les offres d'emploi qui émanent d'un employeur handi-engagé. C'était une demande des personnes qui voulaient savoir si elles pouvaient facilement parler de leur handicap pendant un entretien par exemple.

Le premier enjeu pour les employeurs engagés est le sourcing, c'est-à-dire comment identifier des profils en situation de handicap sur une offre d'emploi. Ensuite, l'employeur recrutera sur la base de la compétence ou de l'appétence pour les postes. Mais cela lui permet d'avoir des candidatures de personnes en situation de handicap.

Pour les employeurs, ce n'est pas une labellisation avec un audit. Pour autant, nous ne voulions pas être sur du déclaratif uniquement. C'est une grille de lecture qui permet de vérifier que l'employeur est passé de l'intention à l'action et qu'il est dans le concret.

AEF info : Quels sont les résultats de cette expérimentation ?

Caroline Dekerle : Fin mai, 2 500 entreprises étaient identifiées comme handi-engagées, soit 5 000 offres d'emploi. 500 recrutements de personnes en situation de handicap ont été effectués dans ce cadre. Quand l'offre est identifiée, l'employeur reçoit cinq fois plus de candidatures de personnes handicapées.

Nous pourrons affiner le bilan lorsqu'il y aura plus de volume. Nous étions sur treize régions, nous allons ouvrir à l'ensemble de la France en septembre.

Licenciement pour inaptitude : des territoires pilotes

Conformément aux annonces de l'exécutif, France Travail a pour projet de mieux accompagner les licenciements pour inaptitude. Même si cette mesure de la CNH ne concerne pas uniquement les personnes en situation de handicap reconnue mais aussi les personnes qui viennent d'être licenciées en raison d'une problématique de santé, l'opérateur note que 14 % des demandeurs d'emploi ayant une RQTH se sont inscrits à France Travail à la suite d'un licenciement pour inaptitude. "Nous allons partir sur huit territoires pilotes en septembre. Il s'agit de travailler en

amont, de permettre un accompagnement rapide et une levée des freins propres à ce type de rupture", explique Caroline Dekerle.