LA PRISE EN COMPTE DES BESOINS LIES AU HANDICAP DANS LA DEMARCHE QUALITE

La Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 *pour la liberté de choisir son avenir professionnel* prévoit qu'à compter du 1er janvier 2021, les prestataires de formation professionnelle, de bilan de compétences et de validation d'acquis d'expérience ainsi que les centres de formation d'apprentis devront faire l'objet d'une certification sur les bases d'un référentiel national, défini par France Compétences.

Vous nous avez sollicité pour vous aider à construire des réponses adaptées aux attentes du législateur, concernant la prise en compte des besoins des personnes handicapées.

Nous vous proposons quelques éléments d'appuis vous permettant d'engager une réflexion en interne avec l'ensemble des équipes : direction, équipes pédagogiques, secrétariat et administration.

Cette réflexion sera utilement complétée par l'identification d'un réseau d'acteurs susceptibles de vous accompagner dans cette démarche, qui vise l'amélioration continue de vos pratiques.

- ✓ **Ne pas prendre en compte les besoins des personnes handicapées vient amoindrir leur chance de réussite et peut constituer une discrimination.**

- ✓ **La loi de 2005 introduit la notion fondamentale de situation de handicap. Ainsi, le handicap se distingue de la maladie ou de la déficience et se définit comme la résultante d'une interaction entre une personne dont les capacités motrices, sensorielles, psychiques, cognitives… sont altérées ET un environnement. Offrir des environnement souples, adaptables, permet ainsi d'agir positivement sur les situations de handicap.**

- ✓ **Travailler sur la question du handicap, c'est anticiper la manière dont votre centre va pouvoir accueillir et prendre en compte « les différences » : au-delà du handicap, cette démarche sera profitable à tous.**

ANALYSE DES DIFFERENTS CRITERES ET PISTES DE REFLEXIONS

Critère 1 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder, les résultats obtenus

Indicateur 1 : Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités d'accès, tarifs, contacts, méthodes et modalités d'évaluation, **accessibilité aux personnes handicapées (locaux et adaptation des moyens de la prestation)**

⇨ **Les pistes pour la réflexion**

Intérêts :

- Permettre à la personne (le cas échéant son référent de parcours), d'identifier précisément les exigences et les conditions de la formation (anticiper la mesure des écarts entre les exigences de la formation et les conséquences de la déficience)
- Rassurer la personne sur l'attention qui sera portée à ses difficultés => faciliter l'expression des risques de difficultés le plus en amont possible de l'entrée en formation

Comment ?

Vos supports de communication : plaquettes, réseaux sociaux, sites internet (Carif Oref notamment), signalétique interne, supports de publicité et de contractualisation :

- Sont-ils précis sur les conditions d'accès physique, possibilité de restauration sur place, hébergement… ?
- Mettent-ils en avant vos engagements en matière d'accueil des personnes handicapées ? Invitent-ils les personnes handicapées à se signaler pour identifier et mettre en place des solutions d'aménagement ?
- Disposez- vous d'un livret d'accueil pour les personnes handicapées ?
- Vos indicateurs de suivi et de résultat intègrent-ils un critère handicap ?
- Les personnes en charge de l'accueil des publics ont-elles été sensibilisées à la question du handicap ? Leur grille de questionnement intègre-t-elle des éléments facilitant l'identification des personnes handicapées ?

(…)

Critère 2 : L'identification précise les objectifs des prestations proposées et de l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

Indicateur 4 : le prestataire analyse **le besoin du bénéficiaire** en lien avec l'entreprise et/ou le financeur (Obligation spécifique mentionnée **: le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins de compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains…)**

⇨ **Les pistes pour la réflexion**

Intérêts :

- Concevoir des contextes et des contenus de formation adaptés et adaptables
- Mieux cerner les besoins des publics accueillis

Comment ?

➢ Les modalités, documents, outils permettant la prise de contact avec les futurs stagiaires, incluent des mentions les invitant à déclarer un handicap et en les assurant de votre engagement à tenir compte des difficultés pouvant en résulter

➢ Vos supports, outils pédagogiques ont été conçus en tenant compte « a priori » des besoins des personnes handicapées, dans une logique d'accessibilité à un public pouvant présenter des besoins très variés (selon qu'il s'agisse de difficultés à lire, à comprendre, à mémoriser…). Cela concerne l'ensemble de vos supports y compris ceux qui se situent en amont de l'intégration des personnes dans la formation (questionnaire, test, outil d'évaluation…)

⇨ Nous vous recommandons de proposer vos supports de cours sous différents formats : papier, clé USB, enregistrement… afin d'en faciliter l'accès et, le cas échéant, leur adaptation (transcription du document en braille ou adaptation pour permettre l'utilisation d'un logiciel de lecture vocale par exemple…)

Le saviez-vous ? *L'Agefiph a financé des travaux visant à élaborer des outils et méthodes pédagogiques pour des publics Dys et/ou présentant un handicap psychique. Tous les outils développés dans ce cadre sont disponibles.*

https://www.sciencespo.fr/enseignants/fr/accompagnements/handicap.html

➢ Vous êtes en mesure de proposer des modalités pédagogiques variées facilitant l'adaptation des parcours aux besoins de chacun (présentiel, à distance…)

- L'environnement de la formation : vous répondez aux normes en matière d'accessibilité des locaux, vous disposez de salles en rez-de-chaussée facilement mobilisables, vous avez recensé au sein de votre organisme ou sur le lieu de la formation, la liste des matériels mutualisables (fauteuil de bureau avec accoudoirs ajustables et repose tête, lampe, repose pieds, tables à pans inclinables, réglables en hauteur…) pouvant améliorer l'ergonomie du poste de formation. Vous évitez les espaces de formation standardisés mais privilégiez la diversité des matériels et des équipements

- Si la formation n'est pas réalisée dans vos locaux (formation en « intra » par exemple), vous questionnez l'entreprise en amont du démarrage de la formation sur le contexte proposé (environnement, matériel, accès…) et les participants envisagés (sont-ils bénéficiaires de l'obligation d'emploi ? Bénéficient-ils d'un aménagement de leur situation de travail ? Le handicap peut-il avoir un impact sur le bon déroulé du parcours de formation ?...)

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Intérêts :

- Au-delà de ce qui peut être pensé « pour tous », vous êtes en mesure de repérer des difficultés propres à une personne handicapée
- Vous êtes en mesure d'y répondre en proposant des solutions de compensation du handicap

Comment ?

- En construisant des process qui permettent d'identifier le plus en amont possible les personnes handicapées (cf. critères précédents)
- En conduisant un questionnement et/ou en étant attentif aux difficultés rencontrées sur le parcours antérieur de la personne, lors de tests initiaux (…) => identification de « signaux d'alerte »
- En identifiant les personnes ressources (Structure médicosociale, référent de parcours-opérateur du Service Public de l'emploi...) qui ont accompagné ou qui accompagnent la personne en situation de handicap
- En proposant une démarche de co-analyse des besoins et des réponses. Cette démarche qui vise à questionner la situation de formation de manière globale (sur tous les temps clés du parcours) par rapport aux contraintes liées au handicap, nécessite des échanges croisés entre :
    - La personne, qui connait son parcours, vit son handicap au quotidien, a pu tester ou élaborer des modes de compensation

- L'équipe pédagogique : qui connait les attendus de la formation, a construit une approche pédagogique, peut proposer des innovations ou des évolutions
- Le cas échéant, un spécialiste du handicap (moteur, visuel, auditif, cognitif…) qui va apporter des éléments de connaissance pointues sur les difficultés de la personne et va pouvoir guider les formateurs dans la définition des aménagements à construire
- Cette démarche est initiée et coordonnée au sein de votre organisme de formation par un référent handicap (cf. plus loin). Elle est valorisée en interne.

Le saviez-vous ? *La Ressource handicap Formation peut vous aider à analyser les besoins et les réponses à apporter.*
Pour en savoir plus, consulter la fiche technique de la ressource handicap formation

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre
Indicateur 20 **:** le prestataire dispose **d'un référent handicap**

Intérêts :

- La loi de 2005 pose la compensation du handicap comme un droit pour la personne. En tant qu'organisme de formation, vous devez être en mesure de proposer des aménagements
- La nomination d'un référent handicap (obligatoire pour les CFA) constitue un engagement clé vers le respect de vos obligations. Il est nécessaire toutefois de lui permettre de réaliser sa mission dans les meilleures conditions possibles
- Les personnes handicapées disposent d'un contact et d'une ressource identifiée au sein de votre organisme, qu'elles peuvent solliciter en cas de difficulté

Comment ?

- Avez-vous nommé un référent handicap au sein de votre organisme ?
- Avez-vous défini précisément ses missions (fiche de poste) ?
- Ses missions ont-elles été partagées avec l'ensemble du collectif de votre structure ?
- La direction affiche-t-elle clairement son engagement en matière d'accueil et d'accès des personnes handicapées ?
- La mission est-elle suivie ? Animée ? De quelle manière ?
- Votre référent handicap a-t-il pu bénéficier de temps de formation ou de sensibilisation ?

Le saviez-vous ? *Pour répondre à ce besoin, l'Agefiph Ile-de-France vous invite à mobiliser son plan de professionnalisation des acteurs*
Pour en savoir plus : https://agefiph-professionnalisation-idf.learnx.fr/

- Le référent handicap s'inscrit-il dans un réseaux d'acteurs ?
- Votre référent handicap dispose-t-il de temps dédié à sa mission ?

Le saviez-vous ? *Une fiche repère sur les missions du référent handicap, issue d'une démarche de concertation nationale, vous est proposé.*
https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/presse/communiques-de-presse/article/developper-l-apprentissage-des-personnes-handicapees
La Ressource handicap Formation peut aider votre référent handicap à s'inscrire dans un réseau d'acteurs, à identifier les appuis et les ressources qu'il peut mobiliser, à connaitre les possibilités de financement des besoins de compensation…

Critère 5 : La qualification et le développement, des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations
La sensibilisation du personnel au handicap figure dans les éléments de preuve pouvant être apportés par l'organisme de formation

Intérêt :

- Permettre et favoriser la montée en compétence sur la prise en compte des besoins des personnes handicapées par l'ensemble du collectif

Comment ?

- L'ensemble de l'équipe a-t-elle été sensibilisée aux différents types de handicap ?
- Le référent handicap capitalise-t-il les situation rencontrées ? Les solutions identifiées ? Organise-t-il des temps de partage ou d'échanges de pratiques en interne ?
- La question de la prise en compte du handicap (analyse des données statistiques, des situations rencontrées, des pratiques…) fait-elle l'objet d'un axe de votre stratégie d'entreprise ?

Le saviez-vous ? *L'Agefiph Ile-de-France a mis en place un plan de professionnalisation des acteurs à l'accueil des personnes en situation de handicap, entièrement gratuit pour les participants. Pour en savoir plus : https://agefiph-professionnalisation-idf.learnx.fr/*

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Indicateur 26 : **Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner, former ou orienter les publics en situation de handicap**

Intérêt :

- Il n'est pas attendu d'un organisme de formation qu'il devienne un « expert » du handicap. Il doit cependant veiller à favoriser le développement d'une démarche « inclusive », non discriminante
- Il dispose dans son environnement de « ressources expertes », qui peuvent venir compléter son expertise « formative » : sur le champ du handicap, du social et du médico-social, du médical et para médical…

Comment ?

- Vos équipes participent à des réunions d'information et de mobilisation sur le territoire
- Votre référent handicap dispose d'une liste de personnes « ressources », régulièrement actualisée
- Votre référent connait la Ressource Handicap Formation de son territoire et sait comment mobiliser ses services
- Vous avez déjà conduit, en partenariat, des actions visant à compenser le handicap dans votre organisme
- Vous connaissez les prestations d'appuis spécifiques (PAS) financées par l'Agefiph
- Vous connaissez le centre de ressources numériques de la ressource handicap formation (https://rhf-agefiph.defi-metiers.fr/)

Le saviez-vous ? *L'Agefiph Ile-de-France a mis en place un centre de ressources numériques qui centralise des documents, ressources et bonnes pratiques existantes concernant le handicap et la compensation en formation. Pour en savoir plus : https://rhf-agefiph.defi-metiers.fr/*

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Intérêt :

- Disposer d'éléments permettant d'objectiver les conditions d'accueil et de formation des personnes handicapées au sein de votre organisme
- Disposer d'éléments permettant de vous inscrire dans une démarche continue de veille et d'amélioration de vos process et pratiques

Comment ?

- Prévoir dans vos outils de traçabilité et de suivi qualité l'identification des personnes handicapées
- Afin de permettre aux personnes handicapées de percevoir l'intérêt de se signaler, expliquer dans vos formulaires les raisons de ce suivi (volonté de mieux prendre en compte les besoins, permettre de construire des aménagements, vous améliorer en continu…)

Vos contacts

Agefiph
Délégation Régionale Île-de-France
Immeuble le Baudran
21/37 rue de Stalingrad – 24/28 Villa Baudran
94110 ARCUEIL

rhf-idf@agefiph.asso.fr
0800.11.10.09