



FICHE 5 bis - REFERENTIEL NATIONAL QUALITE : DES PISTES POUR L'ACTION

Objectif général :

Proposer des pistes de réflexion pour répondre aux critères Qualités relatifs à la prise en compte des besoins des personnes handicapées.

Objectifs opérationnels :

- Guider les OF/CFA vers une meilleure prise en compte des personnes handicapées, les orienter vers une démarche de progrès continue (cf Fiche 4 – référentiel accessibilité des CFA)
- Permettre aux Ressources Handicap Formation de se positionner en appui aux OF/CFA, en amont des audits, pour apporter des éléments de preuve à la réalisation des critères qualité, en lien avec la question du handicap

Objectifs complémentaires :

Sensibiliser l'OF à la problématique de l'accueil des personnes en situation de handicap en formation en partant de ses obligations légales

Conduire progressivement les OF/CFA vers une réflexion et une démarche plus globale d'accessibilité généralisée

Comment utiliser cette fiche ? :

Cette fiche constitue une proposition visant à permettre de répondre aux sollicitations des organismes de formation via un 1^{er} niveau de réponse.

Elle vise en 1^{er} lieu à mobiliser les OF/CFA et les guider dans une réflexion à conduire en tout 1^{er} lieu en interne, avec les équipes.

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

2

La Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 *pour la liberté de choisir son avenir professionnel* prévoit que les prestataires de formation professionnelle, de bilan de compétences et de validation d'acquis d'expérience ainsi que les centres de formation d'apprentis doivent faire l'objet d'une certification délivrée par un organisme certificateur accrédité par le Cofrac sur les bases d'un référentiel national. Ces dispositions s'appliquent au 1^{er} janvier 2022 (sauf reports et exemptions prévus à l'art. L 6316-4 du code du travail).

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'acteur 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 environnements souples, adaptables, permet ainsi d'agir positivement sur les situations de handicap.**
- ✓ **Cette démarche qualité permet d'identifier les éléments de contextes de votre formation, susceptibles de générer une situation de handicap et vise à apporter un 1^{er} niveau de réponse « pour tous »**
- ✓ **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 et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité** aux personnes handicapées.

- ✓ Pour les PSH, livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès

⇒ 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'expressions des risques de difficultés le plus en amont possible de l'entrée en formation

Comment ?

Vos supports de communication : plaquette, réseaux sociaux, sites internet (Carif Oref notamment), signalétique interne, support 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 des 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 concerné(s).

- ✓ Obligation spécifique : **Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap** : le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en 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 de publics accueillis

Comment ?

- Les modalités, documents, outils visant à prise de contact avec les futurs stagiaires, incluent des mentions les invitant à déclarer un handicap et les assurant de votre engagement à tenir compte des difficultés pouvant en résulter.
- Vos supports, méthodes et outils pédagogiques ont été conçus en tenant compte « à priori » des besoins des personnes handicapées, dans une logique d'une 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 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 RDC facilement mobilisables, vous avez recensé au sein de votre organisme ou sur le lieu de la formation, la liste des matériels pouvant être mis à disposition (fauteuil de bureau avec accoudoirs ajustable et repose tête, lampe, repose pieds, tables à pans inclinables, réglable en hauteur...) et susceptibles 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

Indicateur 10 : Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires

- ✓ Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.

⇒ **Les pistes pour la réflexion**

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 posant une attention 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 connaît son parcours, vit son handicap au quotidien, a pu tester ou élaborer des modes de compensation
 - L'équipe pédagogique : qui connaît 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 connaissances pointues des conséquences de la déficience 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 ? Les Ressources handicap Formation peuvent vous aider à construire cette démarche de collaboration et à la mettre en œuvre

L'Agefiph a mis en ligne une grille d'appui à l'évaluation des besoins d'un apprenant en situation de handicap- N'hésitez pas à en faire la demande auprès de l'Agefiph ou des Ressources Handicap Formation de votre territoire.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Indicateur 19 : Le prestataire met à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques et permet à celui-ci de se les approprier.

- ✓ Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre.

Indicateur 20 : le prestataire dispose d'un référent handicap

⇒ **Les pistes pour la réflexion :**

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-elle 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 ?
- 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/communiqués-de-presse/article/developper-l-apprentissage-des-personnes-handicapees>

Les Ressources handicap Formation peuvent aider votre référent handicap à s'inscrire dans un réseau d'acteurs, à identifier les appuis et les ressources qu'il peut mobiliser, à connaître 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

Indicateur 21 : Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

- ✓ Sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap

⇒ **Les pistes pour la réflexion :**

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 handicaps ?
- 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

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

Indicateur 23 : Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

- ✓ Veille réglementaire en matière de handicap.

Indicateur 25 : Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

- ✓ Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap, participation à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé.

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

Intérêt :

- Le prestataire veille à se tenir informé des évolutions législatives pouvant concerner le public en situation de handicap et participe aux temps d'information et de sensibilisation proposés par son environnement sur les thématiques relatives au handicap et à la formation.
- Il n'est pas attendu d'un organisme de formation qu'il devienne un « expert » des handicaps. 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 connaît l'offre de service Ressources 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 spécialisés (PAS) financées par l'Agefiph
- Vous organisez une veille sur les questions réglementaires concernant le handicap et la formation

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

⇒ Pistes pour la réflexion

Intérêt :

- Disposer d'éléments permettant d'objectiver les conditions d'accueil et de formation des personnes handicapées au sein de votre organisme
- Disposer d'élément 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 d'identifier les personnes handicapées
- Fin de permettre aux personnes handicapées l'intérêt de se signaler, expliquer dans vos formulaire les raisons de ce suivi (volonté de mieux prendre en compte les besoins, permettre de construire des aménagements, vous améliorer en continu...)
- Vous engager dans une démarche de progrès de votre accessibilité avec l'appui des Ressources Handicap Formation de votre territoire

POUR ALLER PLUS LOIN



Le saviez-vous ? Afin de guider les centres de formation et notamment les CFA à entrer dans une démarche d'amélioration de l'inclusion des apprenants handicapés, une grille de référence a été élaborée pour identifier les axes et étapes à prendre en compte...

Sur la base de ces critères qui ont été collectivement définis, les Ressources Handicap Formation vous proposent d'entrer dans une démarche de progrès de votre accessibilité : contactez-les !

[https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/31664_dicom_fiches_handicap_fiche_3 -
referentiel_accessibilite_cfa.pdf](https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/31664_dicom_fiches_handicap_fiche_3_-_referentiel_accessibilite_cfa.pdf)



Vos contacts

www.agefiph.fr
Ressources Handicap Formation