



COMITE CONCERTATION
du 15 décembre 2011
Synthèse de l'audit du panel

Plan de notre restitution

- 1. Rappel + impression générale
- 2. Quelques éléments méthodologiques
- 3. Analyse des conformités et des écarts
- 4. Quelques clefs d'analyse dans la façon dont les Organismes abordent H+
- 5. Nos recommandations aux Organismes de formation
- 6. Nos recommandations pour les suites de l'audit et pour améliorer H+

1. Rappel

- **Les enjeux :**

Valoriser la démarche, lui donner de la crédibilité, améliorer la qualité de l'accueil des personnes en situation de handicap

- **Les objectifs :**

vérifier la conformité de l'engagement des OF et faire progresser les OF

- Vérifier que le plan d'action est bien mis en œuvre.
- Leur donner des pistes pour progresser encore plus loin

- **Les livrables :**

- un rapport de visite, factuel, qui répond à la question : l'OF a-t-il mis en œuvre son plan d'action ?

Oui, partiellement (si tel point, non), Non

- Des éléments d'analyse des écarts repérés
- Des recommandations sous forme de remarques qui ne remettent pas en cause la marque H+ mais incitent à la vigilance et/ou au progrès ou une non-conformité, qui a pour conséquence une décision du comité de concertation de suspendre éventuellement la marque H+ pour l'OF en question.

1. Les OF H+ ont amélioré leurs pratiques suite à leur entrée dans la démarche

- A minima, H+ permet de formaliser des démarches existantes, de sensibiliser l'organisation autour du référent
- Certains contextes influent fortement sur la mise en œuvre du plan (départ référent, réorganisation, arrivée d'un directeur très mobilisé...) ce qui montre la fragilité de la démarche quand elle n'est pas encore portée collectivement
- Même pour des OF jeunes dans la démarche H+, l'audit agit comme un stimulant

2. Eléments méthodologiques : déroulement des audits

2. Eléments méthodologiques : posture de l'auditeur

- Il écoute et reformule avant tout pour être sûr d'avoir bien compris son interlocuteur
- Il choisit le champ sur lequel faire porter l'audit, car il ne peut pas tout traiter
- Il reste factuel en toutes circonstances, et évite le piège des sentiments ou des opinions
- Il est concis dans son analyse, va aux points essentiels, il est logique, il respecte la méthode proposée
- Il met l'OF « en tension » pour lui montrer que la réflexion au moment de l'audit le fait progresser

3. Analyse des écarts et conformités : 2/3 des actions prévues ont été mises en place

Nombre d'OF audités	10
Nombre d'actions auditées	95
Nombre d'actions auditées / OF	9,5 (de 5 à 19 actions par plan d'action)
Nombre de Conformités	58
Nombre d'Ecarts	29
Taux d'Ecarts / total actions auditées	30% (équivalent à juin 2011)
Nombre de Non conformités	6
Sujets non évaluables	2

3. Analyse des écarts et conformités- Thématique de l'accueil

- **Les actions mises en œuvre :**

- Identification et présentation de la mission du référent
- Formalisation du document support pour l'entretien d'accueil
- Constitution d'une équipe H+ (référent, conseil jeune, responsable centre ressources)
- Equipe pédagogique sensibilisée
- Sensibilisation de l'ensemble du personnel (représentations du H, dys..)
- Formation de nouveaux référents

- **Les actions plus difficiles à mettre en œuvre :**

- Formalisation du support d'accueil
- Sensibilisation de l'ensemble du personnel

3. Exemples de bonnes pratiques d'accueil

- Base de données donnant des informations issues de la pratique sur les typologies de handicap, les compensations envisagées et les interlocuteurs ressources
- Embauche d'un référent spécialiste du H
- Constitution d'une équipe H+ transversale, ce qui favorise la transmission, la formalisation, l'irrigation à tous les domaines (pédagogie, relation entreprises)
- Suite à une communication interne, le nombre de situations de H repérées a doublé
- Sensibilisation des autres apprentis au handicap (en lien avec APF et AVH)
- Entretien individuel en pré rentrée avec un guide d'entretien et des questions facilitantes pour repérer les difficultés éventuelles

3. Analyse des écarts et conformités- Thématique de l'adaptation pédagogique

- Les actions mises en œuvre :
 - Réunions hebdomadaires non spécifiques et qui permettent de faire le point
 - Mise en place du soutien qui a amélioré les résultats des élèves
 - Remise à niveau sur les Dys et le handicap mental

- Les actions plus difficiles à mettre en œuvre:
 - Passer d'une formalisation à une animation vivante de la démarche auprès des formateurs
 - Capitaliser en fonction des handicaps
 - Transfert de compétences du référent à l'équipe pédagogique

3. Exemples de bonnes pratiques autour de l'adaptation pédagogique

Mobiliser en interne les formateurs sur du soutien au lieu de l'externaliser à Acadomia

Expérimentation d'une pédagogie centrée sur l'utilisation des situations problématiques (pour favoriser un apprentissage plus concret)

Extension du recours aux Ateliers de Recherche Logique pour tous les apprentis

Procédure Qualité pour la mise en place d'adaptations pédagogiques

Développement du soutien individualisé à tous les jeunes sur la base du volontariat (étroite collaboration entre les professeurs d'enseignement général et les formateurs techniques)

Travail en équipe avec un intervenant spécialisé (SFPA) qui fait monter en compétence les enseignants.

3. Analyse des écarts et conformités- Thématique de l'accessibilité

- Les actions mises en œuvre :

- Evaluer le coût de la mise aux normes
- Faire voter un projet d'accessibilité
- Réaliser des premiers travaux
- Trouver des partenariats avec une structure proche pour héberger
- Signalisation des places

- Les actions plus difficiles à mettre en œuvre :

- Bonne pratique :
 - Travail en commun avec l'établissement sur le même lieu
(exemple : lycée)

3. Analyse des écarts et conformités- Thématique du lien avec l'entreprise

- Les actions mises en œuvre :
 - Attestation de compétence à partir du contrôle continu (évaluation enseignants et entreprise)
 - Bilans avec entreprise mis en place

- Les actions plus difficiles à mettre en œuvre :

Bonne pratique :

Les enseignants formés peuvent intervenir en entreprise auprès de maître de stage pour lui faciliter l'apprentissage.

3. Analyse des écarts et conformités- Thématique du suivi

- Les actions mises en œuvre
 - En lien avec une démarche qualité, système de suivi des PH

- Les actions plus difficiles à mettre en œuvre :

Bonnes pratiques :

4. Schéma de synthèse

	Type 1	Type 2	Type 3
Type d'accompagnement des PH	Accompagnement si le handicap est déclaré (l'OF répond à la demande)	Objectif centré sur l'accompagnement global de la personne (l'OF répond aux besoins)	Stratégique et renouvelle l'offre en interne (levier d'amélioration et compétences distinctives)
Rôle du référent	Acteur principal, expert	A informé les formateurs	En animation des formateurs pour faire évoluer les pratiques pédagogiques
Rôle de la direction	Soutient le référent	Garantit les conditions d'une transversalité d'H+	Partage une vision à l'ensemble de l'équipe
Type de partenariats	Opérationnels et centrés sur la résolution de pbs	Partenariats formalisés + nouveaux partenaires au cas par cas	Stratégiques pour la mise en place d'une offre globale

4. Au final, des OF H+ engagés mais plus ou moins performants dans la mise en œuvre de leurs plans d'action

Performant	L'OF a couplé H+ avec une démarche Qualité appropriée par tous les acteurs.	OF dont les formateurs sont sensibilisés à détecter les handicaps et chercher des solutions avec le référent.	Le directeur fait évoluer son offre de services en intégrant la dimension H. L'organisation de l'OF est structurée autour du handicap.
Moins performant	L'OF donne peu de moyens à son référent. Pas de partage par les formateurs.	Le référent est très engagé mais il y a peu de relais pris par les formateurs.	L'OF a des pratiques exemplaires d'accueil et de partenariat mais non suffisamment formalisées et valorisées.

4. Au final, des OF H+ engagés mais plus ou moins performants dans la mise en œuvre de leurs plans d'action

Performant

1

3

1



Moins performant

2

3

5. Enseignements de l'audit pour la démarche H+

- Au-delà du diagnostic partagé, il nous paraît indispensable que le plan d'actions réponde aux caractéristiques suivantes :
 - Ambitieux
 - Réaliste
 - Priorisé, pour que l'OF en fasse un outil de pilotage
 - Reflet d'une volonté d'amélioration continue de l'OF
- Ce qui suppose une attention particulière à
 - la formulation et la mesure des objectifs de progrès
 - les actions clefs à mettre en œuvre (cf nos recommandations aux OF)

5. Nos recommandations aux OF

- **Que la direction définisse les lignes d'action de l'OF concernant H + et les moyens associés**
 - A minima, la direction doit donner les moyens au référent d'exercer sa mission : temps alloué, officialisation de son rôle, légitimation du référent, engagement formel du directeur
- **Que la répartition des rôles entre le directeur, le référent et les formateurs soit définie.**
 - Cela concerne aussi toutes les autres fonctions : accueil, cuisine ..
- **SINON :**
 - Risque d'isolement et d'épuisement du référent.
 - Manque de crédibilité d'H+ et donc risque de moindre implication du personnel.
- **SINON :**
 - Chacun se débrouille, avec le risque qu'un incident arrive.

5. Nos recommandations aux OF

- **Que l'OF ait un plan d'action priorisé et des objectifs de progrès**
 - L'OF choisit ce par quoi commencer, compte tenu des handicaps rencontrés. Il définit une ambition réaliste
 - Il a des indicateurs qui lui permettent de savoir s'il a progressé et il valorise les progrès obtenus
- **Il existe des procédures et une capitalisation des pratiques**
 - Ex : fiches navette avec les partenaires, fiche d'accueil des personnes, systématisation du recours au référent, capitalisation des types d'adaptation pédagogique
 - Les démarches Qualité sont des bons vecteurs de réussite d'H+.
- **SINON :**
- **L'OF s'éparpille.**
- **SINON :**
- **Non pérennité, épuisement, non qualité pour les personnes handicapées (quelle garantie qu'une adaptation réussie le sera à nouveau ??)**

6. Nos recommandations pour la suite de l'audit

Une réponse formelle du comité de concertation pour chacun des OF :

- 1 . Maintien de la marque H+ avec encouragements
- 2. Maintien de la marque H+ avec des recommandations
- 3. Maintien de H+ avec demande de réactualisation du plan d'action et d'engagement des actions clefs d'ici fin 2012

Une communication sur les résultats

6. Le classement des OF

2. Maintien de la marque H+ avec des recommandations



3 organismes de formation



3. Maintien de H+ avec demande de réactualisation du plan d'action et d'engagement des actions clefs d'ici fin 2012

3 organismes de formation