



## Séminaire H+ du 24 janvier 2013

Synthèse de l'audit d'un panel de 10 CFA H+

# Plan de restitution

- 1. Rappel et impression générale
- 2. Quelques éléments méthodologiques
- 3. Analyse des conformités et des écarts
- 4. Synthèse sur la façon dont les organismes abordent H+
- 5. Nos recommandations aux organismes de formation
- 6. Enseignements de l'audit pour améliorer H+
- 7. Nos recommandations pour les suites de l'audit
- Annexes

# 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 davantage

- 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 , 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 afin de suspendre éventuellement la marque H+ pour l'OF en question.

# 1. Synthèse globale

- Tous les CFA audités ont mis en œuvre les principales actions auxquelles ils s'étaient engagés
- Globalement, les fondamentaux d'H+ sont intégrés (réfèrent identifié, information au sein du CFA, adaptations pédagogiques proposées)
  - Cela s'inscrit pour certains dans un démarche plus large, portée collectivement et qui a donc plus de chances d'être pérenne
  - Pour la première fois, nous avons rencontré des CFA qui se sont fait accompagner pour mener des projets collectifs
  - Pour d'autres, H+ reste une démarche « en plus » ou « à côté » avec le risque de failles si le/la réfèrent(e) n'est pas disponible.
  - Il reste des efforts à faire sur la formalisation, la capitalisation
- En termes de méthode :
  - Porter l'attention sur la qualité des plans d'action
  - Prévoir la possibilité pour les OF de valoriser leurs innovations et bonnes pratiques

## 2. Eléments méthodologiques : déroulement des audits

	<b>Points positifs</b>	<b>Points de progrès</b>
<b>Préparation de la rencontre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respect d'échéances courtes pour les OF</li> <li>✓ Confiance par rapport à la démarche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Différences d'investissement dans la préparation</li> </ul>
<b>Déroulement de la rencontre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mobilisation des équipes</li> <li>✓ Accueil favorable de la démarche</li> <li>✓ Échanges approfondis</li> <li>✓ Transparence des informations fournies</li> <li>✓ Accueil des remarques comme opportunité de progrès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difficulté de vérifier l'ensemble des hypothèses ou actions lorsque le plan d'action est trop détaillé et non priorisé</li> <li>✓ Difficulté de vérifier les actions lorsqu'elles ne sont pas formulées de façon suffisamment concrète</li> <li>✓ Échanges plus limités quand le plan d'action est trop peu ambitieux</li> </ul>
<b>Suites de la rencontre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réactivité <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour réagir au rapport et donner un avis argumenté</li> <li>• Pour mettre en œuvre les recommandations</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réponses pas toujours adaptées ni suffisamment concrètes</li> <li>✓ Des réponses pas opérationnelles ou trop longues</li> </ul>

## 2. Éléments 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, évite le piège des sentiments ou des opinions et agit de manière transparente avec l'OF
- Il est concis dans son analyse, va aux points essentiels. Il est logique et 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

Thèmes	Données
Nombre d'OF audités	10
Nombre d'actions auditées	101
Nombre d'actions auditées / OF	10 en moyenne
Nombre de conformités	76
Nombre d'écarts	25
Taux d'écarts / total actions auditées	25 %
Nombre de non conformités	0
Sujets non évaluables	--

**Pour rappel, en 2011, 95 actions auditées pour 10 CFA , 30% d'écarts et 2 non conformités**

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

- **Les actions mises en œuvre :**
  - Le référent H+ est identifiable dans chaque OF et formé à H+. Un temps spécifique est dédié à sa mission H+
- **Les actions plus difficiles à mettre en œuvre :**
  - Traçabilité via une fiche de liaison destinée à la transmission des informations à partager entre tous les acteurs accompagnant la PH
    - ➔ Questionnement autour du niveau de confidentialité à assurer selon le handicap
- **Bonne pratique :**
  - ➔ Pour un OF : implication de tout le personnel, de la secrétaire de l'accueil aux femmes de ménage en passant par les enseignants.

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

- **Les actions mises en œuvre :**

- Coordination des enseignants avec le référent
- Cours de soutien proposés
- Aménagement des examens
- Mise en œuvre d'outils de repérage (tests de positionnement)

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

- Mise en œuvre d'outils de repérage (tests de positionnement)
- Faisabilité des cours de soutien proposés (dépendent parfois de la bonne volonté de l'employeur, de la proximité et de la mobilité des jeunes)
- Former les équipes de formateurs à l'individualisation pédagogique, ainsi que la mise à jour régulière de leurs connaissances et leur participation à des groupes d'échanges de pratiques

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

Accompagnements dans le cadre d'une convention avec l'ANLCI

- tests de positionnement ludiques créés suite au travail de 10 personnes pendant 3 jours (formateurs, resp. vie éducative, resp. centre de ressources)
- Intervention de l'association Plein Soleil pour l'intégration d'un apprenti trisomique
- grand jeu d'intégration retravaillé afin d'y intégrer des outils de positionnement via une grille d'observation partagée par tous les professeurs. Le positionnement de chaque élève est ensuite effectué de façon collégiale par l'ensemble des professeurs de chaque groupe classe

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

- Mise en œuvre de cours de soutiens à la place et aux mêmes heures que les cours en groupe classe (et budgétisation d'un temps plein hors référent H+ pour assurer les cours de soutien)
- réunion pédagogique de 2 heures par an et par section ainsi qu'une réunion mensuelle d'1 heure de tous les référents de section pour coordonner les pratiques pédagogiques dont celles concernant des élèves en situation de handicap.
- dossier H+ Handicap partagé sur le serveur

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

- **Les actions mises en œuvre :**

- Lorsque les locaux sont neufs, l'accessibilité des personnes en mobilité réduite est assurée

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

- L'accessibilité des locaux est en aval d'une autre réflexion : quels types de handicap sont compatibles avec les exigences physiques des métiers auxquels l'OF forme.

- **Bonnes pratiques :**

- ➔ Chez un OF une salle de cours a été située dans un autre lieu afin de permettre à une élève momentanément à mobilité réduite d'y assister.

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

- Les actions mises en œuvre :

- L'OF suit la formation en entreprise via des visites
- Le formateur qui effectue la visite en entreprise connaît le handicap de l'apprenti

- Les actions plus difficiles à mettre en œuvre :

- L'intégration de manière adaptée de l'apprenti est difficile lors que le jeune est en difficulté mais ne bénéficie pas ou ne souhaite pas bénéficier d'une RQTH. Pourtant l'enjeu de la réussite reste le même.

- Bonne pratique :

- ➔ Pour un OF, une adaptation dans l'entreprise est réfléchi *avec le maître de stage* après analyse des premières semaines passées dans l'entreprise.

### 3. Analyse des écarts et conformités- Thématique du suivi

- **Les actions mises en œuvre**

- En lien avec une démarche qualité, système de suivi des personnes en situation de handicap.

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

- **Bonnes pratiques :**

Pour un OF : un tableau de suivi à 3, 6 et 12 mois des personnes en situation de handicap.

4. Au final, les CFA les plus « performants » sont ceux qui ont su mettre en œuvre une dynamique collective sur la question des difficultés d'apprentissage.

	<b>L'engagement de l'OF dans la démarche H+, et sa maturité dans l'approche des personnes handicapées</b>
Performant	<p>La démarche est portée par tous les acteurs : directeur, référent(es) et équipe de formateurs.</p> <p>L'OF intègre dans sa démarche toutes les personnes en difficulté d'apprentissage, qu'elles bénéficient ou non d'une RQTH.</p> <p>Une dynamique de l'ensemble de l'OF est à l'œuvre, des solutions d'organisation sont trouvées pour permettre aux équipes de se coordonner.</p>
Moins performant	<p>La démarche H+ repose sur la/les référent(es) ou une personne emblématique de l'OF, sans dynamique collective.</p> <p>L'engagement de l'OF porte sur les personnes RQTH, sans zoomer particulièrement sur les personnes en difficultés d'apprentissage non RQTH</p>

## 5. Nos recommandations aux OF

### **SINON :**

- **Que la direction intègre H+ dans une réflexion plus large sur les difficultés d'apprentissage**

- Avec de l'aide si nécessaire

- Manque de crédibilité d'H+ et donc risque de moindre implication du personnel.

### **SINON :**

- **Que la direction implique le maximum de personnes dans cette réflexion**

- Et fasse en sorte qu'à la suite de la réflexion, toutes les fonctions contribuent.
- Cela concerne aussi toutes les autres fonctions : accueil, cuisine ..

- Risque d'isolement et d'épuisement du référent.
- 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.

- **Que l'OF formalise des procédures, capitalise les informations et les pratiques au-delà des personnes**

- Ex : 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, manque de cohérence dans les pratiques, épuisement, non qualité pour les personnes handicapées (quelle garantie qu'une adaptation réussie le sera à nouveau ?)

## 6. 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.  
Ainsi 7 OF sur 10 ne disposaient pas d'un plan d'action priorisé pour les guider dans leur action.
  - 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)
- L'auto diagnostic et le renouvellement doivent permettre à l'OF de valoriser des pratiques innovantes, transversales ... Pour lesquelles il n'y a pas toujours les « cases » prévues.

## 7. 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

Une communication sur les résultats

## 8. Le classement des OF

<b>1 . Maintien de la marque H+ avec encouragements</b>	<b>• 7 OF</b>
2. Maintien de la marque H+ avec des recommandations	• 3 OF