



Comité de Concertation H+ du 27/02/2014

Synthèse de l'audit de 50 organismes

Résultats globaux et tendances
Maturité des OF par thématiques et problématiques clés
Décision concernant les OF
Propositions pour faire évoluer la méthode d'audit



Déroulement des audits

	Points positifs	Points de progrès
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respect d'échéances courtes pour les OF ✓ Confiance par rapport à la démarche 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Différences d'investissement dans la préparation ✓ Surprise pour les OF récemment entrés dans H+
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mobilisation des équipes ✓ Échanges approfondis ✓ Transparence des informations fournies ✓ Accueil des remarques comme opportunité de progrès 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difficulté de vérifier l'ensemble des hypothèses lorsque le plan d'action est non priorisé ✓ Difficulté de vérifier les actions lorsqu'elles ne sont pas formulées de façon concrète ✓ Échanges limités quand le plan d'action est trop peu ambitieux ✓ Présence variable d'un membre de la direction et des formateurs
Suites	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réactivité pour: <ul style="list-style-type: none"> • Réagir avec un avis argumenté • Mettre en œuvre les recommandations ✓ Des retours positifs sur l'intérêt de l'audit 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réponses pas toujours adaptées ni suffisamment concrètes ✓ Des réponses peu opérationnelles ou trop longues ✓ Le droit de réponse n'est pas compris à sa juste valeur (délais allongés dans l'obtention des réponses)

Analyse par vague

	Audits 2011	Audits 2012	Audits 2013 Vague 1	Audits 2013 Vague 2
Nombre d'OF audités	20	10	23	24
Nombre d'actions auditées en moyenne/OF	7,3	9,5	9	9,5
Taux de NC + écarts / Total des actions auditées	31%	38%	30%	27%
Nombre de non conformités	1	6	0	2

○ ECARTS

- Temps alloué au **développement de la démarche insuffisant.**
- **Manque d'harmonisation des documents** entre parcours
- **Absence de pilotage** et de suivi du référent

○ BONNE PRATIQUES

- **Création d'outils de pilotage de la démarche et communication formalisée** à l'ensemble de l'OF.
- **Intégration formalisée d'H+ dans la démarche qualité (ISO 9001).**
- **Travail sur les représentations du handicap** et sur les conséquences dans les pratiques pédagogiques avec le personnel de l'OF.
- **Formalisation de la pratique d'accueil des stagiaires H+ à tout nouveau formateur**
- **Communication H+ personnalisée et attractive**

Point de progrès clés:

Le temps à dédier aux missions H+ n'est pas encore suffisamment structuré entre les acteurs concernés

(il est parfois mélangé avec l'accompagnement individuel, inexistant, ou minimisé du fait du faible nombre de PH accueillies)

○ ECARTS

- Pas d'adaptation de l'accessibilité des petites antennes H+ lorsque le stagiaire peut être orienté vers un autre bâtiment
- Délocalisation partielle des cours non communiquée, dans un bâtiment où l'accessibilité n'a pas été vérifiée

○ BONNES PRATIQUES

- Lutte contre l'isolement géographique et les difficultés d'accès via les nouveaux moyens de communication numériques et collaboratifs
- Optimisation de l'agencement de bureaux, renforçant significativement la cohésion de l'équipe, la facilité d'accès aux stagiaires et familles, et la qualité de leurs échanges avec l'OF
- Test de l'accessibilité d'un self par une équipe handisport

Point de progrès clés:

Certains OF sont locataires et se voient contraints d'attendre l'échéance légale de 2015 pour pouvoir réaliser des changements

○ ECARTS

- Manque de temps dédié à l'échange de pratiques et à la formation de l'équipe pédagogique sur les problématiques des handicap rencontrés en interne
- Pas de restitution formelle des formations (troubles DYS notamment) suivies par les membres de l'équipe pédagogique
- Manque de coordination et d'harmonisation des pratiques entre les différents responsables pédagogiques et cursus

○ BONNES PRATIQUES

- Collaborations fructueuses entre OF et cellules d'intégration du handicap d'entreprises, pour la formation et l'embauche de stagiaires
- Mise en place d'une heure de tutorat chaque semaine pour identifier en continu les freins éventuels à la formation
- Mise en place de «Café Com » obligatoires de 30 min chaque semaine pour faciliter les échanges et le suivi en continu des stagiaires

Point de progrès clés:

- Les **formateurs vacataires** sont **insuffisamment impliqués** dans la démarche H+, mettant en **risque l'unicité des pratiques et la qualité du suivi** des stagiaires.
- **La prise en charge du suivi individuel** des stagiaires en situation de handicap **par des référents d'action** ou responsables de classes **permet un pilotage plus efficace de la démarche** par le ou référent H+, chargé de développement ou responsable qualité

○ ECARTS

- Une communication des besoins d'adaptation insuffisamment faite aux entreprises
- Des visites de stages non effectuées, un suivi peu formalisé des stagiaires en entreprises et un OF se contentant d'appels téléphoniques

○ BONNES PRATIQUES

- Formation des maîtres d'apprentissage sur 1 journée à chaque rentrée, avec la participation des stagiaires pendant 2h
- Technique de recherche de stage collective efficace, source de dynamisme et de partage d'informations
- Organisation de formations de personnes en situation de handicap en alternance **sur commande d'entreprises**, aboutissant à des recrutements.
- Présentation de la RQTH par Cap Emploi dans tous les ateliers ayant trait au projet professionnel, suivie d'un échange avec le Groupement d'Employeurs TH et d'entretiens individuels.

Point de progrès clés:

Formaliser l'identification des besoins et des adaptations en entreprise et les communiquer formellement à l'entreprise, pour l'inciter à s'engager sur leur respect.

○ ECARTS

- Les enquêtes de l'Education Nationale IPA permettent un suivi sur 7 mois, **mais aucune analyse n'en est tirée sur les stagiaires en situation de handicap.**
- Des statistiques sont recueillies, mais ne permettent pas l'extraction de données sur les stagiaires en situation de handicap.

○ BONNES PRATIQUES

- Transmission des offres d'emploi TH par Alther et publication sur le site interne de l'OF accessible aux stagiaires.
- Procédure de suivi intégrée à la démarche qualité de l'OF: **un suivi annuel des stagiaires est réalisé par une commission d'anciens élèves**, sans pour autant réaliser de statistiques spécifiques aux stagiaires en situation de handicap

Point de progrès clés:

Cette thématique ne semble pas assimilée par les OF:

- Les outils existants de suivi de parcours ne permettant pas la réalisation de statistiques spécifiques sur les stagiaires en situation de handicap.
- Il n'y a pas de suivi formalisé de réussite de formation et d'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

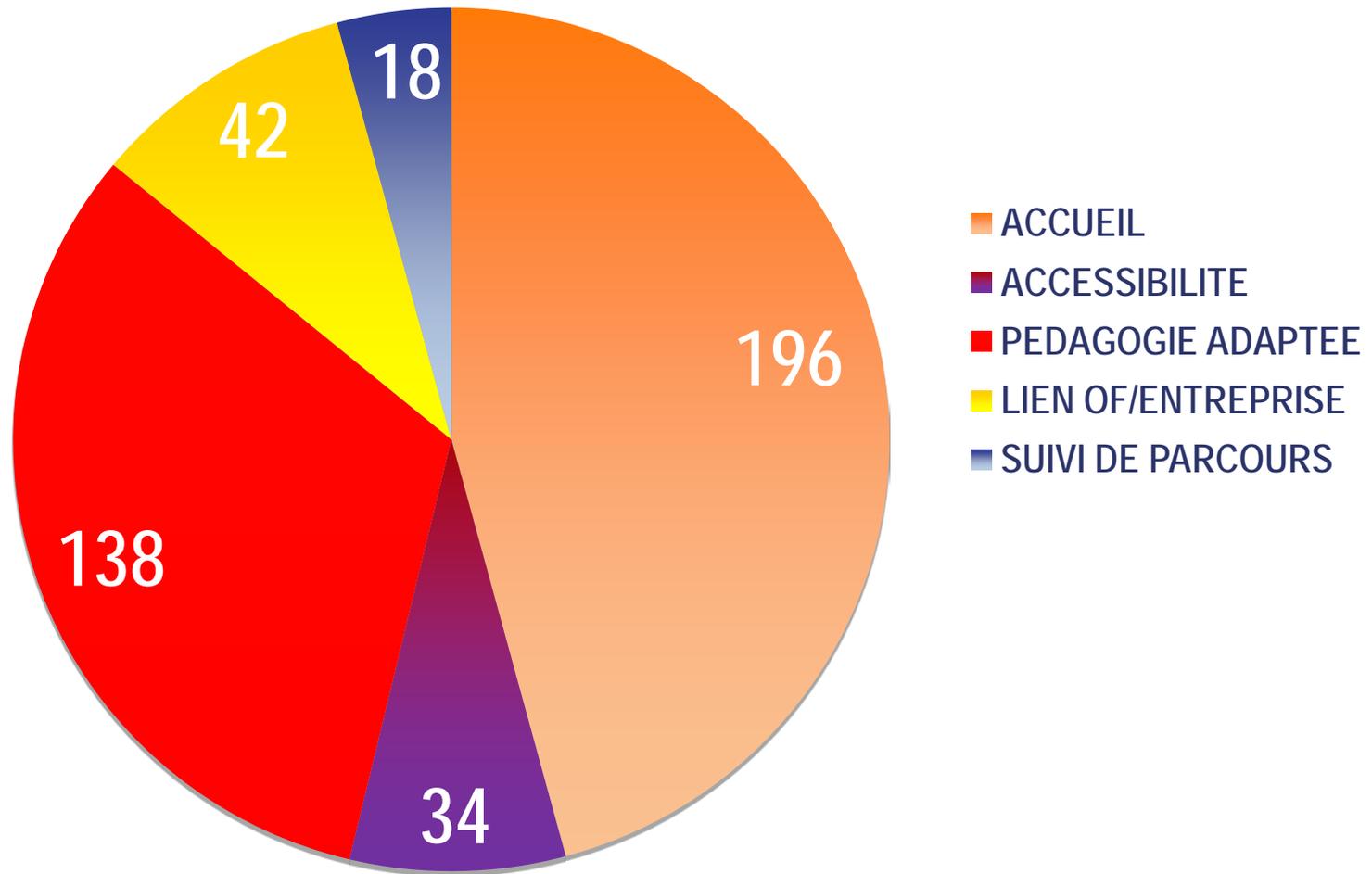
ORGANISMES AUDITES VAGUE 2

Maintien avec réactualisation du PA et visite de suivi	4 OF
Maintien avec recommandations	8 OF
Maintien avec encouragements	12 OF

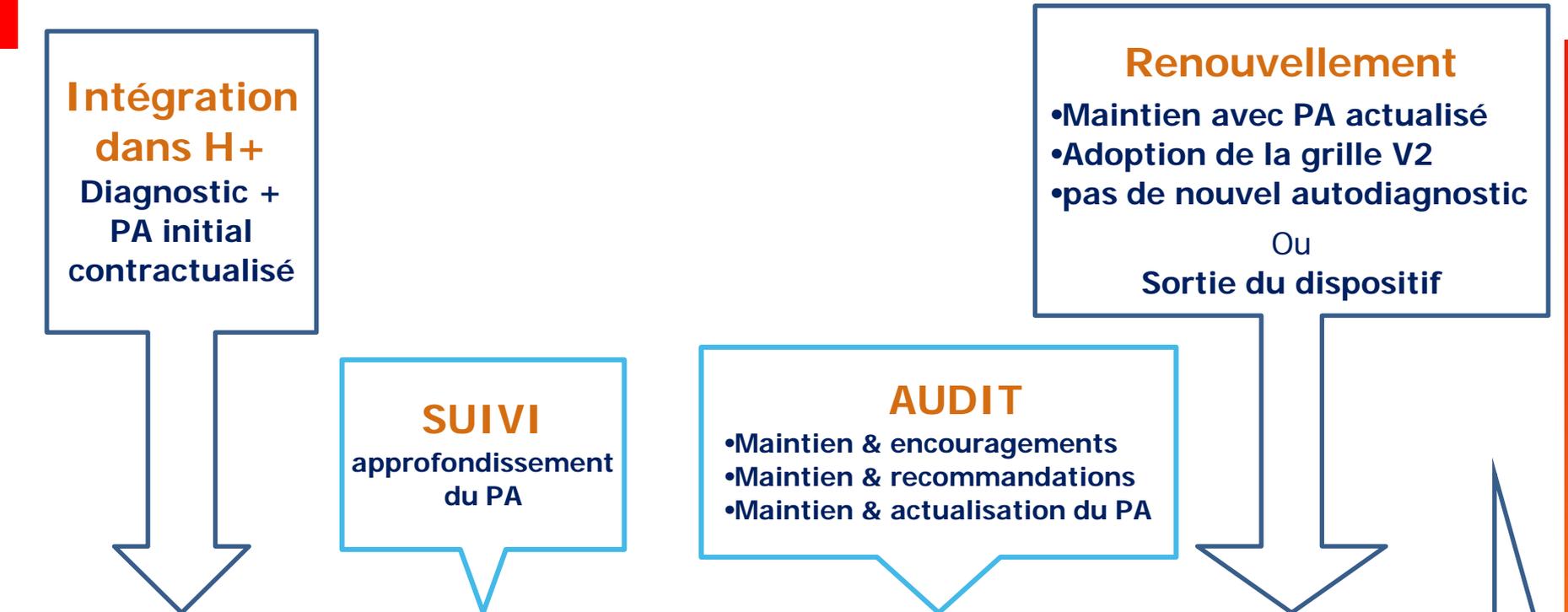
la démarche d'audit est jugée pertinente

- Une présence sur le terrain à **retombées positives**
- La démarche est **globalement bien accueillie** par les OF
- Le grand nombre d'audit réalisés a **un impact fort** sur les OF
- La continuité des audits contribue à faire **progresser le pilotage d'H+**
- La démarche alimente également **la professionnalisation** et **l'animation des référents**

Nombre de questions par thématique



Parcours d'un OF dans la démarche H+



DEMARCHE DE L'OF:

- En amont, communiquer davantage sur la démarche d'audit auprès des OF par un courrier
 - Pour clarifier sa portée et sa valeur, éviter la confusion avec le processus de renouvellement, et garantir la qualité de la réponse au rapport d'audit
- Diffuser la nouvelle version du référentiel suite aux audits
 - Pour leur faire profiter des améliorations de la démarche

Proposition de cartographie de maturité des OF et de pilotage de l'amélioration continue de la démarche H+

- Pour avoir une vue d'ensemble des OF en démarche et de leur progression dans la durée
- Pour pouvoir affiner le choix des OF à auditer
- Pour améliorer le pilotage des OF dans le cadre de l'animation H+

AMBITION

Innovations, bonnes pratiques, résultats sur l'emploi

Challenger sur la rigueur, les outils, les priorités

Des OF H+ actifs mais manquant de formalisation ou de priorisation

Des OF engagés, porteurs de bonnes pratiques et en amélioration

Poser les conditions du maintien d'H+

Des OF peu engagés
Faible appropriation, actions non pérennes

Des OF ayant engagé des ressources mais avec une ambition limitée ou de seule conformité

ORGANISATION

Démarche structurée, Formalisation, Priorisation