



COMITE CONCERTATION du 27 juin 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. Nos recommandations aux Organismes de formation
- 5. Quelques clefs d'analyse dans la façon dont les Organismes abordent H+
- 6. Valeur ajoutée et limites de la démarche
- 7. Nos recommandations pour les suites de l'audit et pour améliorer H+
- 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 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 afin de suspendre éventuellement la marque H+ pour l'OF en question.

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

- Nous sommes positivement impressionnés par les efforts des OF pour améliorer leurs pratiques en matière d'accueil des personnes en situation de handicap.
 - Ces pratiques ont été préparées pour certains par l'ancien schéma régional.
 - Elles sont soutenues par la démarche H+.
- Tous les OF rencontrés ont effectivement bougé et mis en place des actions suite à leur entrée dans la démarche H+.
- Ce type d'audit DOIT être reconduit pour continuer à crédibiliser H+ et à soutenir les OF.

2. Éléments méthodologiques : retour sur la démarche

- Les OF ont accepté de jouer le jeu de l'audit en l'accueillant positivement : certains attendaient même d'être sollicités pour pouvoir présenter leurs avancées et être évalués en continu.
- La transparence dans l'ensemble du processus a été appréciée par les OF, qui à une ou deux exceptions près, ont exposé honnêtement leurs réalisations sans chercher à les « enjoliver ».
- A l'issue de l'audit, nous constatons des degrés d'avancement très différents entre les OF, ce qui tente à prouver que la définition d'une stratégie claire par rapport à H+ permet aux OF de progresser réellement.

2. Eléments méthodologiques : déroulement des audits

	Points positifs	Points de progrès
Préparation de la rencontre	Respect d'échéances très courtes pour les OF Confiance par rapport à la démarche	Optimisation du planning et des rencontres (pas toujours possible de rencontrer tous les interlocuteurs voulus) Date peu favorable pour les OF (fin d'année scolaire) Différences d'investissement dans la préparation
Déroulement de la rencontre	Accueil favorable de la démarche Echanges approfondis Transparence des informations fournies Accueil des remarques comme opportunité de progrès	Difficulté de vérifier l'ensemble des hypothèses ou actions lorsque le détail est trop important
Suites de la rencontre	Réactivité pour réagir au rapport et donner un avis argumenté	Réponses pas toujours adaptées ni suffisamment concrètes Des réponses trop longues ou pas opérationnelles

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, 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

Thèmes	Données
Nombre d'OF audités	20
Nombre d'actions auditées	146
Nombre d'actions auditées / OF	7,25
Nombre de Conformités	100
Nombre d'Ecarts	45
Taux d'Ecarts / total actions auditées	31%
Nombre de Non conformités	1
Sujets non évaluables	

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

- Les actions faciles à mettre en œuvre :
 - Communiquer, mettre en valeur le logo H+
 - Former les référents
 - Formaliser les missions du référent
 - Mettre en place un questionnaire d'accueil
 - Monter les dossiers administratifs

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

- Les actions plus difficiles à mettre en oeuvre:
 - Détecter de manière précoce les situations de handicap
 - Sensibiliser l'ensemble du personnel à la question du handicap
 - Mettre en place les conditions favorisant l'expression d'un handicap émergent ou non conscient
 - Mettre en place des relations pro actives avec les partenaires

3. Thématique de l'accueil /Points de blocage et leviers

- Points de blocage :
 - H+ reste cantonné à sa dimension technique (le handicap = un problème circonscrit appelant une réponse technique ciblée, détenue par un expert = le référent)
 - Fragilité économique des OF
- Leviers :
 - Faire des choix dans l'ambition et les actions engagées : par exemple, commencer par sensibiliser aux handicaps connus dans l'OF
 - Choisir un référent qui a des qualités d'animateur, de communicant
 - S'interroger sur la manière d'afficher l'engagement de l'OF sur la question du handicap
 - Anticiper à partir des handicaps émergents les partenaires avec lesquels développer des relations

3. Exemples de bonnes pratiques d'accueil

Documents de communication et fiches d'inscription partant des difficultés ressenties par les futurs stagiaires sans mentionner la notion de handicap et incitant à rencontrer le référent

➡ Aident les stagiaires et leurs familles à évoquer la question du handicap, pour une éventuelle reconnaissance

Les réunions thématiques sur le handicap sont ouvertes à tous les personnels (y compris administratifs et logistique, cuisine, ...)

➡ cela permet une prise en compte globale des situations de handicap dans toutes les activités de l'OF et dans l'ensemble du parcours de la personne au sein de l'OF

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

- Les actions faciles à mettre en œuvre :
 - Compenser le handicap au cas par cas
 - Mettre en place une adaptation pédagogique au cas par cas (notamment les aménagements d'examen, le soutien)
 - Mettre en place des outils de suivi, des réunions de suivi
 - Former les formateurs à
 - L'individualisation pédagogique
 - des thématiques spécifiques Handicap

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

- Les actions plus difficiles à mettre en oeuvre:
 - Utiliser des tests de positionnement, de diagnostic
 - Faire de l'adaptation pédagogique un thème de travail collectif, régulier, donnant lieu à des échanges, de la capitalisation, de la formalisation des bonnes pratiques
 - Capitaliser à partir des adaptations pédagogiques pour les personnes en situation de handicap pour améliorer les pratiques « standard »

3. Adaptation pédagogique : points de blocage et leviers

- Points de blocage :
 - Beaucoup d'OF se reposent :
 - **sur leur capacité d'adaptation pour faire face en temps réel, mais pas sur leur capacité à anticiper et à tirer des enseignements des expériences précédentes.**
 - **sur le référent pour qu'il fournisse les solutions.**
 - Capacités d'investissement
- Leviers :
 - Le référent doit dépasser l'aspect technique (et administratif) de l'adaptation pour impulser une dynamique de progrès, portée par les formateurs concernés.
 - L'OF doit aller au bout d'une démarche engagée par de la sensibilisation et de l' sur les conséquences du handicap sur les apprentissages : il doit construire sa propre approche en priorisant les types de handicaps et en capitalisant à partir de ses pratiques

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

Veille documentaire sur le handicap réalisé par des documentalistes : documents complets envoyés aux formateurs concernés, titres envoyés à tout le personnel, cours en ligne sur l'intranet sur le handicap



cela permet de faire du handicap un thème présent en continu dans la vie de l'OF, de rendre cette question « naturelle »

Mise en place d'une démarche d'évaluation médico-sociale pour les personnes souffrant de handicap psychique (outil pour favoriser la transmission d'informations)

Optimisation des relais entre prescripteurs et OF



cela permet un meilleur accompagnement et une meilleure orientation de la personne dans l'emploi

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

Mise en place d'un tableau de bord sur l'intranet, permettant de mutualiser les situations et problématiques rencontrées et les solutions trouvées

➡ cela permet de capitaliser les pratiques et de détecter les éventuels besoins de formalisation ou d'apport d'expertise

Appui de psychologues pour un suivi personnalisé des stagiaires handicapées avec l'appui de structures extérieures et l'animation d'un espace de parole pour les formateurs

➡ cela permet aux stagiaires d'être centrés sur leur formation et aux formateurs de ne pas rester isolés face à leurs difficultés

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

- Les actions faciles à mettre en œuvre :
 - Réaliser une étude/diagnostic d'accessibilité
- Les actions plus difficiles à mettre en œuvre:
 - Réaliser les investissements nécessaires

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

- Les actions faciles à mettre en œuvre :
 - Mettre en place des visites et entretiens systématiques préalables aux périodes en entreprise

- Les actions plus difficiles à mettre en œuvre:
 - Mobiliser les maîtres d'apprentissage

Bonne pratique :

Mise en place d'une formation « tutorat de personnes en situations de handicap » en direction des entreprises

➡ permet de développer les compétences de tutorat dans les entreprises accueillant des stagiaires

3. Analyse des écarts et conformités- Thématique du suivi

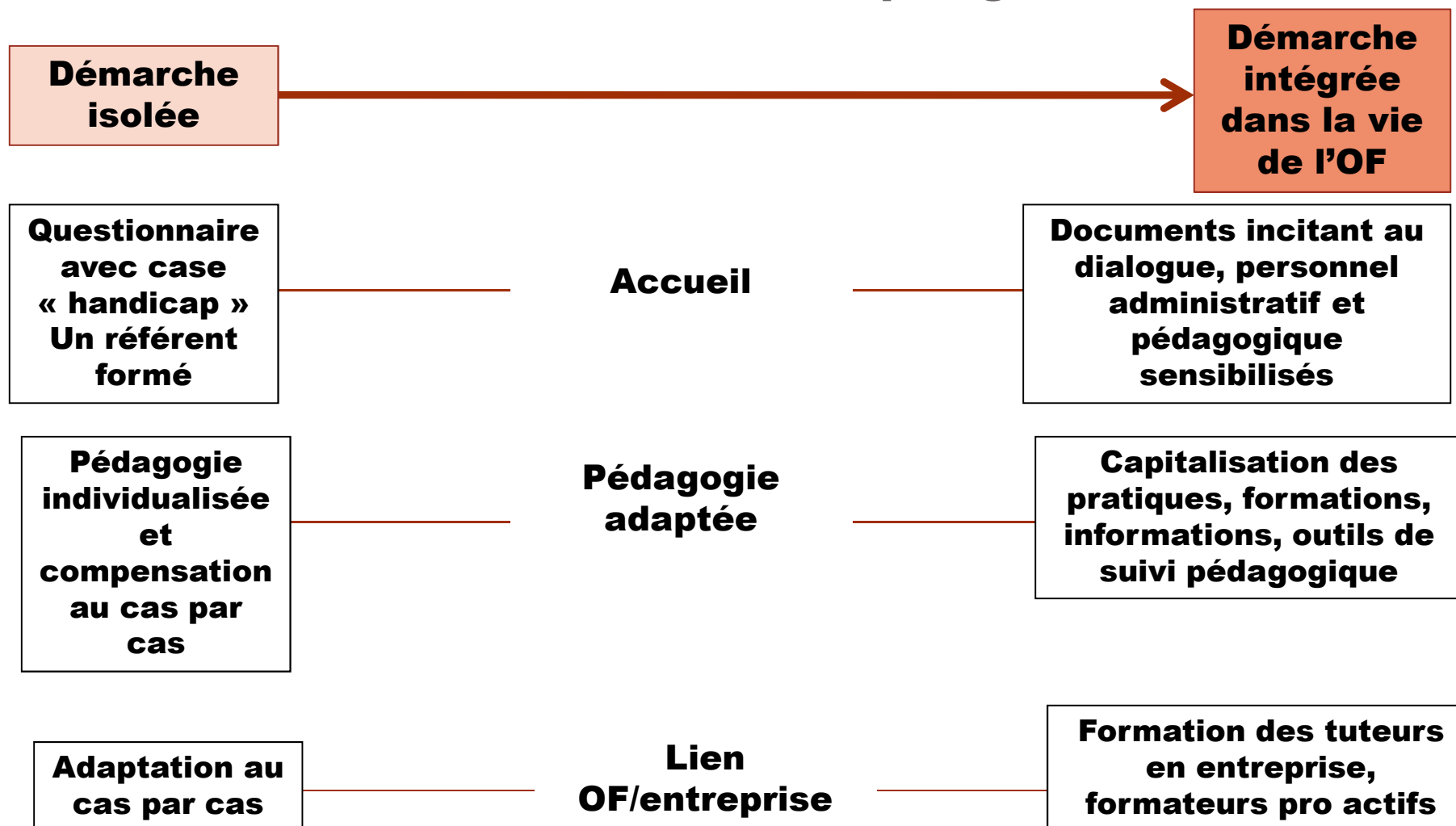
- Les actions faciles à mettre en œuvre :
 - Quantifier et analyser les ruptures de parcours

- Les actions plus difficiles à mettre en oeuvre:
 - Articuler H+ avec la démarche Qualité

Bonnes pratiques :

- Intégration des indicateurs H+ dans la démarche qualité et mise en place d'une procédure d'audit interne spécifique H+
 - ➡ Permet de valoriser les progrès et d'améliorer les pratiques
- Mise en place d'un tableau de suivi (entrée, aménagements, ..)
 - ➡ permet d'apporter de la visibilité sur les parcours

H+ : une démarche de progrès continu



4. 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.

4. 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 ??)

5. Trois clefs de lecture dans les modalités de mise en œuvre de la démarche H+ par les OF

- La répartition des rôles dans le triangle Directeur/Référent/Formateurs
 - Le directeur peut avoir une fonction d'impulsion, qui peut aller jusqu'à mettre l'accueil de personnes handicapées au centre de la stratégie de l'OF.
 - Le référent exerce une fonction transverse en impliquant plus ou moins l'équipe pédagogique.
 - Les formateurs sont plus ou moins impliqués dans la détection du handicap, la compensation et l'accompagnement.
- La connaissance et la capacité à détecter les handicaps
 - Cela peut consister à chercher des compensations aux handicaps reconnus aussi bien qu'à mettre en place des processus de détection et de prise de conscience des handicaps non déclarés voire non identifiés par la personne elle-même.
- La nature des partenariats
 - Des **partenariats opérationnels** (pour traiter les dossiers d'accompagnement)
 - Des partenariats visant à développer un réseau pérenne de partenaires de proximité permettant de répondre à l'ensemble des situations auxquelles l'OF fait face.
 - Des **partenariats stratégiques** pour ouvrir de nouvelles opportunités à l'OF

5. Type 1 - Les OF centrés sur la compensation des handicaps déclarés

- Le référent est l'acteur principal, généralement soutenu par sa direction.
- C'est l'expert vers lequel se tournent les formateurs en cas de besoin.
- L'accompagnement (aide au montage de dossier, recherche d'adaptations pédagogiques ...) concerne des personnes dont le handicap est déclaré.
- Les partenariats sont opérationnels, orientés sur la résolution des problèmes rencontrés dans le cadre de la formation (Mdph, Associations spécialisées)

5. Type 2 - Les OF soucieux d'accompagner les personnes en situation de handicap, qu'elles aient la RTH ou pas

- La formation fait partie d'un parcours. L'OF s'assure que la personne est dans un contexte de réussite, que ce soit dans l'OF, dans l'entreprise et après sa formation.
- Dans ce type d'OF, le référent a impliqué les formateurs, qui sont sensibilisés et vont détecter les éventuelles difficultés de la personne en formation, dans l'entreprise, dans sa vie quotidienne, voire déclencher des alertes.
- En conséquence, les partenariats sont une garantie que lorsque les compétences ne sont pas dans l'OF, l'OF sait mobiliser des partenaires dans le réseau pour trouver la solution adaptée à la situation de la personne (par exemple suivi social, recherche de logements ...)

5. Type 3 - Les OF qui font de l'accueil de PH le cœur de leur stratégie

- Ce qui importe chez eux, c'est non seulement l'accompagnement de la personne mais en quoi l'accueil de personnes handicapées renouvelle l'offre et les pratiques en interne :
 - Par exemple, diversification des publics, travail en réseau au sein d'une filière autour de l'accueil des personnes en situation de handicap
- Le référent est dans une posture dans laquelle il anime des échanges sur les pratiques pédagogiques et fait progresser les formateurs.
- Le directeur donne les moyens pour que cela ait lieu et peut arbitrer si nécessaire en cas de choix pédagogiques à opérer.
- Les partenariats sont stratégiques parce qu'ils permettent de construire une offre nouvelle :
 - Financements par des entreprises pour agir en faveur de personnes handicapées
 - Ressources nouvelles : cf Conseiller Santé qui permet à l'OF de détecter des situations, d'interpeller un réseau de spécialistes ...
- L'OF sort de son rôle strict de prestataire de formation pour devenir un acteur du territoire ou du secteur d'activité.

5. 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

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

	OF centré sur la compensation	OF centré sur l'accompagnement des personnes	OF pour lequel l'accueil des PH est stratégique
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.

6. La valeur ajoutée et les limites de la démarche H+

- La démarche H+ a une forte valeur ajoutée, parce qu'elle :
 - propose un référentiel
 - est fondée sur le volontariat et requiert donc l'engagement de la direction de l'OF
 - propose une démarche outillée qui oblige à élaborer un plan d'action priorisé :
 - Les OF qui n'avaient pas élaboré de plan d'action priorisé se sont éparpillés.
- Ses limites
 - Un référentiel trop détaillé sur certains aspects comme le suivi
 - Un référentiel qui ne prend pas assez en compte de la façon dont est animée la démarche H+ en interne
 - Une démarche inadaptée aux OF multi sites (qui doivent remplir autant de diagnostics que de sites)

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
- 3. Maintien de H+ avec demande de réactualisation du plan d'action et d'engagement des actions clefs d'ici fin 2011

Une communication sur les résultats

7. Le classement des OF

1 . Maintien de la marque H+ avec encouragements	9 Organismes de formation
2. Maintien de la marque H+ avec des recommandations	6 Organismes de formation
3. Maintien de H+ avec demande de réactualisation du plan d'action et d'engagement des actions clefs d'ici fin 2011	5 Organismes de formation

7. Nos recommandations pour améliorer la démarche

- Continuer à auditer tous les ans un panel de 20 OF
- Exiger un plan d'action priorisé validé par l'OF et si soin, l'accompagner pour le construire
- Refondre le référentiel d'évaluation H+ (cf suite)
- Créer un réseau d'auditeurs internes à partir des compétences existantes dans le réseau
- Valoriser les meilleures pratiques et créer un Prix annuel
- Développer le travail en réseau par territoire avec l'appui du CRDI
 - Le CRDI doit passer d'une position d'expert à une position d'animateur de réseau
 - De la même façon que le référent dans les OF doit passer d'une position d'expert à une position d'animateur vis-à-vis des formateurs.

7. Refondre le référentiel

- Créer un groupe de travail avec des référents d'OF performants sur H+ pour
 - Réduire /Définir les thèmes qui mériteraient allègement
 - Réintégrer les éléments de levier :
 - Engagement de la direction, Logique d'amélioration continue, Priorisation des sujets, Traçabilité (compte rendus ...)
 - Prendre en compte des spécificités des OF multi sites
 - Organisation entre référent principal et référent de site :
 - Définition de fonctions
 - Modalités du travail en réseau
 - Etre dans une logique de cumul de points
 - Définir une cotation par fonction (par ex : l'accueil vaut 100 et un OF à 80 est très bon) et une cotation globale

Annexes

Le panel de 20 OF

Typologie d'OF selon les critères :

- De statut /réseau
- De type de formation (apprentissage ou formation continue)
- De localisation

Règle : proportionnalité respectée entre l'échantillon (20 OF) et la cohorte (91 OF)

+ 4 OF déjà pré repérés lors des CC

FC	64	14
Appr.	27	6

Afpa	11	2
Greta	19	4
Of Privés	47	10
MFR	3	1
CFA	11	3

Ain	3	1
Ardèche	8	1
Drôme	18	4
Isère	13	3
Haute Loire	8	2
Rhône	27	6
Savoie	4	1
Haute Savoie	10	2

Processus

- Le principe d'un « audit » Qualité :
 - Base de confiance, relation de transparence
- La visite est préparée par l'OF :
 - Le consultant demande à l'OF les documents existants
 - Il lit les documents et prépare sa visite en indiquant ce qu'il veut voir et qui il veut rencontrer (par exemple, le directeur et le référent, puis le référent, visite des locaux , rencontre d'un formateur ou d'un groupe de stagiaires ...)
- Le planning de la rencontre est validé/amendé par l'OF avant la rencontre.
- La rencontre a lieu.
- Le consultant écrit son rapport
 - (grille d'observation avec faits, analyses et recommandations)
- Le consultant envoie le rapport à l'OF qui peut répondre
- Sur la base de ce document amendé par l'OF, le consultant propose au Comité de concertation de statuer sur l'OF.

Accueil - Thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Communication / Visibilité H+	Engagement de tous les sites dans la démarche Affichage du logo H+ sur les différents supports Courrier adressé à tous les partenaires	Formaliser le réseau des partenaires externes proches
Augmentation du niveau de prescription des prescripteurs	Réunions régulières avec eux Participation à des groupes de travail régionaux	Améliorer la visibilité des prestations de l'OF et mettre en valeur ses principes d'intervention
Formation du (des) référent(s) H+	Mise en œuvre du plan d'action Construction progressive d'un réseau de référents pour les OF multi-sites	Temps réellement alloué pour la mission Prévoir un temps de coordination des référents sur les différents sites
Formalisation de la mission du référent H+ dans la fiche de fonction	Identification des modalités d'animation cohérentes par rapport aux besoins Inscription d'H+ dans le système RH	Concrétisation de la mission au-delà de la formalisation Temps alloué pour la mission, identifié sur le planning Programmation de rencontres de suivi des actions entre Direction et Référent(s) Définir les missions des référents dans les différentes configurations d'organisation d'OF

Accueil - Thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Formalisation de la mission des formateurs par rapport au handicap	Engagement de la direction Démarche qualité interne structurante pour H+	
Procédure d'accueil	Procédures et démarches qualité mises en place Différentes modalités : note d'information, livret d'accueil, information collective, entretien individuel	Aller au bout de la démarche d'amélioration (indicateurs, vérifications, audits) Définir une démarche ciblée de connaissance des handicaps (et formation associée) pour mieux les détecter
Gestion des relations avec les partenaires	Formalisation de fiches avec les prescripteurs	Renforcer le systématisme des liens avec des partenaires spécifiques
Montage de dossier RQTH	Rencontre des partenaires	
Information générale de l'équipe pédagogique sur le handicap	Engagement fort de la direction pour mobiliser et analyser les besoins des formateurs Veille documentaire réalisée par des documentalistes Lettre d'information thématique	Vérifier que tous les formateurs ont participé aux séances Une action à piloter dans la durée

Accueil - Thèmes d'écarts et leurs causes

Thèmes d'Ecarts	Types de Causes	Nature des recommandations
Communication / Visibilité H+ / Site internet	Surcharge d'activité qui entraîne un retard dans la mise en œuvre H+ pas prioritaire	Redéfinir un calendrier avec rythme réaliste
Formation des référents H+	Manque de rigueur dans la mise en œuvre du plan d'action Manque d'anticipation par les RH	Suivre échéances et priorités
Formalisation de la fonction du référent H+	OF de petite taille ne rendant pas nécessaire un formalisme lourd Autres priorités de l'OF	Consacrer un temps systématique à la veille sur le handicap Programmer des réunions thématiques pour entretenir et développer la compétence Handicap au sein de l'OF
Procédure d'accueil	Défaut de pilotage et de mise en œuvre d'actions décidées Pas de formalisation pour transfert aux personnes en charge de l'accueil	Définir un échéancier réaliste et des moyens associés

Accueil - Thèmes d'écarts et leurs causes

Thèmes d'Ecarts	Types de Causes	Nature des recommandations
Formulaire / questionnaire d'accueil permettant de détecter les handicaps	Pas d'appropriation / formation par le personnel d'accueil et / ou les enseignants Manque de sensibilisation à certaines pathologies Documents existants (inscription ...) n'abordant pas ces thématiques	Formulaire permettant de mieux identifier les handicaps sans les stigmatiser Améliorer les modalités d'accueil Former l'équipe pédagogique
Information sur le handicap à l'équipe pédagogique	Modalités de l'action, trop ambitieuse et non adaptée au type de réunion Action insuffisante par rapport au besoin réel de formation Action non menée à son terme Manque de rigueur dans l'organisation	Mieux cibler les formateurs à impliquer et les thèmes à aborder en fonction des besoins repérés Redéfinir un calendrier avec rythme réaliste

Accessibilité- thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Actions d'amélioration de l'accessibilité	Des études de faisabilité ont été réalisées	Ces actions sont à piloter (sur le moyen terme) avec une vigilance sur les décisions effectives prises Penser l'accessibilité de manière globale en incluant les déplacements des stagiaires

Accessibilité - Thèmes d'écarts et leurs causes

Thèmes d'Ecarts	Types de Causes	Nature des recommandations
Visualisation de la place Handicapé	Manque de rigueur dans l'organisation	
Outils de diagnostic des situations de handicap	Tests inadaptés Temps d'exploitation trop longs Action non pertinente par rapport à l'objectif	Bench-marking des outils existants Mise en œuvre progressive des tests pertinents

Adaptation pédagogique - thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Détection des situations de handicap	Outils pour suivre les situations repérées : tableau qui enregistre les situations et les adaptations spécifiques	Poursuivre l'effort de formation sur la connaissance de la diversité du handicap Renforcer la boucle de traitement des situations de crise
Tests de positionnement	Pour les personnes repérées comme étant en difficulté	Mettre en place un poste informatique dédié, avec les logiciels adaptés
Formations thématiques sur le handicap pour l'équipe pédagogique	Recensement préalable des besoins auprès de l'équipe pédagogique Spécialisation de quelques formateurs sur ces questions Utilisation de supports (cf guide Agefiph pour actions courtes) Multiplication des approches : journée interne, externe, colloque ..	Recherche de formations sur des thèmes pertinents par rapport aux types de handicaps accueillis Partage des formations aux autres formateurs



Adaptation pédagogique - thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Formation de l'équipe pédagogique à l'individualisation pédagogique	Des actions sont effectivement mises en place Intégration d'H+ dans les préoccupations générales de l'OF (ex: illettrisme)	Ces actions doivent être pilotées dans le long terme
Création d'outils et de procédures pour accompagner	Expérimentation de 3 parcours puis capitalisation et mise en œuvre Rédaction d'un livre d'accompagnement du formateur	Commencer par capitaliser sur les parcours les plus courants Illustrer les outils de cas concrets
Favoriser l'accès aux TIC	Tests informatisés, veille des formateurs	
Mise à disposition de ressources (informations, adresses ...) pour les formateurs	Existence d'un centre de documentation Animation par les documentalistes : cours en ligne, informations via la veille documentaire diffusée à tout le personnel Création d'une banque de ressources (glossaire, partenaires, actions en cours ..)	La mise en place d'un espace ressources informatique doit viser la simplicité de mise à jour. Les compte rendus de réunions thématiques peuvent alimenter l'espace.

Adaptation pédagogique - thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Formalisation et capitalisation de la connaissance des handicaps et des pratiques de formation adaptées	Des choix sur les thématiques Un processus clair Une animation formalisée des échanges sur les sujets	Lier la capitalisation à une mise en œuvre pratique sur des situations concrètes
Mise en œuvre d'un soutien individualisé	Mobilisation de l'équipe pédagogique	A compléter par des formations thématiques
Livret de suivi des stagiaires/fiche de liaison interne	Création d'un document normalisé commun/fiches informatisées	Améliorer la forme et tester un livret en ligne
Suivi des stagiaires handicapés avec équipe pédagogique et adaptation des parcours	Application du plan d'action, réunions régulières tenues	

Adaptation de la pédagogie - Thèmes d'écarts et leurs causes

Thèmes d'Ecarts	Types de Causes	Nature des recommandations
Formation de l'équipe pédagogique aux types de handicap, aux mesures spécifiques d'accompagnement et à la gestion des situations de crise	Défaut de management : H+ n'est pas considéré comme une priorité Les besoins identifiés ne sont pas priorités Retards dans la mise en œuvre	Intégrer H+ dans le plan de formation de l'OF Définir un calendrier réaliste et piloter la mise en œuvre
Formalisation et capitalisation de la connaissance des handicaps et des pratiques de formation adaptées	Ambitions irréalistes pour la taille de certains OF	Une ambition modeste mais efficace Un lien systématique entre capitalisation et mise en œuvre par les formateurs
Amélioration de la pédagogie adaptée individualisée	L'adaptation pédagogique relève d'une compensation gérée au cas par cas par le formateur	Développer l'exigence pour une intégration systématique par les managers de formation dans les réunions internes
Transfert de compétences entre formateurs/entre référent et formateurs	Manque de temps et d'opportunités d'échange Manque de temps alloué au référent	Mettre en place des réunions régulières, planifier

Adaptation de la pédagogie - Thèmes d'écarts et leurs causes

Thèmes d'Ecarts	Types de Causes	Nature des recommandations
Recours systématique à des ressources externes (diagnostic et compensation)	Manque d'organisation et de priorités pour l'action	Choisir les situations les plus fréquentes pour mettre en place des procédures systématiques
Adaptation des supports pédagogiques aux différents types de handicap	Difficultés à faire face à la diversité des handicaps et au faible nombre de personnes concernées par handicap	Prioriser les actions en fonction des populations majoritaires et des difficultés potentielles
Outils de diagnostic des situations de handicap	Tests inadaptés Temps d'exploitation trop longs Action non pertinente par rapport à l'objectif	Bench-marking des outils existants Mise en œuvre progressive des tests pertinents



Lien avec l'entreprise - thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Professionaliser les référents en entreprise	Organisation d'une formation sur le tutorat des personnes en situations de handicap	Valorisation de la bonne pratique
Mise en relation avec l'entreprise	Les outils et procédures en place sont utilisés Les formateurs sont pro-actifs pour détecter les situations de difficulté en entreprise	Enrichir les procédures existantes et développer la rigueur et la traçabilité Systématiser l'analyse des situations en entreprise

Suivi - thèmes de conformité et leurs causes

Thèmes de conformité	Types de Causes	Nature des recommandations
Quantifier et analyser les ruptures de contrat	Analyse systématique dans le processus pédagogique	
Chiffrage de la corrélation entre soutien et réussite		

Lien OF entreprises / suivi

Thèmes d'écarts et leurs causes

Thèmes d'Ecarts	Types de Causes	Nature des recommandations
Livret de suivi des stagiaires	Retard dans la mise en œuvre	Définir un échéancier réaliste et des moyens associés
Rencontre avec les maîtres d'apprentissage	Difficultés de mobilisation	Approche plus personnalisée vis-à-vis des maîtres d'apprentissage pour trouver les modalités adaptées
Document de validation des acquis et compétences	Pas de mise en œuvre malgré engagement formel	Échéance formelle et nouvel engagement à exiger de l'OF
Intégration des indicateurs H+ dans la démarche qualité	H+ et système qualité fonctionnent en parallèle	Construire des indicateurs spécifiques à H+ au sein de la démarche qualité

Bonnes pratiques identifiées

Thèmes	Intérêt de la pratique
Mise en place d'une formation « tutorat de personnes en situations de handicap » en direction des entreprises	Développe les compétences de tutorat dans entreprises accueillant des stagiaires
Documents de communication et fiches d'inscription partant des difficultés ressenties par les futurs stagiaires sans mentionner la notion de handicap et incitant à rencontrer le référent	Aide les stagiaires et leurs familles à évoquer la question du handicap, pour une éventuelle reconnaissance
Un OF faisant partie d'un réseau initie un partage de pratiques entre sites, prélude à une structuration départementale de l'animation H+	
Les réunions thématiques sur le handicap sont ouvertes à tous les personnels (y compris administratifs et logistique, cuisine, ...)	Permet une prise en compte globale des situations de handicap dans toutes les activités de l'OF et dans l'ensemble du parcours de la personne au sein de l'OF
Mise en œuvre d'une procédure d'audit interne spécifique H+	
Mise en place d'une permanence de conseil santé	Est le signe d'une approche pluridisciplinaire Permet un pronostic sur les aptitudes et une détection fine des handicaps non déclarés

Bonnes pratiques identifiées

Thèmes	Intérêt de la pratique
Travail sur les représentations liées au handicap en proposant des situations « inversées » : Les stagiaires handicapés doivent recruter le formateur qui bégaye	Faire prendre conscience aux stagiaires handicapés et aux autres des représentations liées au handicap par l'expérience
Veille documentaire sur le handicap réalisé par des documentalistes : documents complets envoyés aux formateurs concernés, titres envoyés à tout le personnel, cours en ligne sur l'intranet sur le handicap	Faire du handicap un thème présent en continu dans la vie de l'OF, rendre cette question « naturelle »
Mise en place d'une démarche d'évaluation médico-sociale pour les personnes souffrant de handicap psychique (outil pour favoriser la transmission d'informations)	Optimisation des relais entre prescripteurs et OF Meilleur accompagnement et orientation de la personne dans l'emploi