

**SYNTHESE DES QUESTIONS / REPONSES ET REMARQUES  
LORS DES REUNIONS D'INFORMATION****DEMARCHE QUALITATIVE D'ACCUEIL H+ EN FORMATION  
DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP****SEPTEMBRE – OCTOBRE 2009****Quelques chiffres...**

**180** participants aux 4 réunions d'information (Grenoble, Aix, Rovaltain, Charbonnières)

Une trentaine de CFA, une quinzaine de MFR, une dizaine d'établissements du secteur agricole, une dizaine de GRETA, une dizaine d'AFPA, une dizaine de CCI, une dizaine d'établissements de formations sanitaires et sociales.

**QUESTIONS REPONSES D'ORDRE GENERAL****1/ Comment procède un organisme qui n'a pas de référent handicap ? Comment faire face aux difficultés pour remplir la grille d'autodiagnostic ?**

Il convient de :

- ⇒ en premier lieu, remplir la grille d'autodiagnostic : le CRDI est à la disposition des établissements s'ils rencontrent une difficulté pour répondre aux questions. Dans le cas présent, le critère éliminatoire de la présence d'un référent handicap ne sera pas rempli. Il n'est donc pas possible d'entrer immédiatement dans la démarche qualitative H+.
- ⇒ choisir une personne au sein de l'organisme qui sera référent handicap
- ⇒ prendre contact avec le CRDI afin que la personne suive la formation « référent handicap ». Prochaine session de formation novembre 2009
- ⇒ après la formation, le critère éliminatoire sera levé, l'organisme pourra alors élaborer son plan d'actions, avec l'appui du CRDI :





CRDI : Christine BEAUCHENE Chef de Projet  
 Courriel : [c.beauchene@handiplace.org](mailto:c.beauchene@handiplace.org)  
 Equipe pôle formation : 04.75.78.34.58  
 Courriel : [crdifformation@handiplace.org](mailto:crdifformation@handiplace.org)  
 Site internet : [www.handiplace.org](http://www.handiplace.org)


⇒ quand le plan d'actions est construit, présentation en Comité de concertation


⇒ si avis favorable du Comité, signature de la charte H+. Le Comité aura précisé la durée dont disposera l'organisme pour réaliser son plan d'actions

⇒ à l'issue de ce délai, l'organisme refait un nouvel autodiagnostic afin de mesurer la réalisation du plan, et mettre en place de nouvelles mesures d'amélioration, maintenir la qualité, nouveau passage en Comité, définition d'une nouvelle durée... (cf processus dynamique).


## 2/ Comment s'opère la transition entre les deux démarches « ancien schéma » et nouvelle démarche qualitative ?

Pour les organismes qui étaient dans l'ancien schéma et qui vont intégrer la démarche  , l'intégration devrait être aisée. Ils remplissent la grille d'autodiagnostic (les critères éliminatoires devraient être remplis puisqu'ils étaient dans l'ancien schéma) et la renvoie au CRDI, ils formalisent leur plan d'actions qui pourra révéler des besoins qui n'avaient pas été identifiés précédemment. La procédure se poursuit avec la présentation du dossier en Comité de concertation, la définition d'une durée avant de refaire un autodiagnostic. L'entrée dans la démarche  se concrétise par la signature de la charte.

Les organismes qui étaient dans l'ancien schéma ont tout intérêt à basculer dans la nouvelle démarche  qui est le nouveau mode de reconnaissance de leur prise en compte du handicap et de tout ce qu'ils ont pu mettre en œuvre auparavant.

Au niveau communication, les CFA qui auront intégré la démarche, figureront dans le guide de l'apprentissage avec le logo  .


En ce qui concerne les formations continues, la DEFC dans ses nouvelles consultations mentionnera la notion de démarche qualitative.

Sur le site du CRDI ([www.handiplace.org](http://www.handiplace.org)), la liste des établissements adhérant à la démarche  sera communiquée.

## 3/ Si un organisme souhaite former un nouveau référent, comment procède-t-il ?

Il convient de prendre contact avec le CRDI et signaler l'intérêt pour une formation. En fonction des demandes, le CRDI programme des sessions de formation et gère les inscriptions.

## 4/ Quid de la professionnalisation des référents handicap ?

Les établissements qui souhaitent rentrer dans la démarche qualitative  doivent choisir un référent handicap, s'ils n'en ont pas. Cette personne va suivre une formation de 3 jours sur le handicap, dispensée par le CRDI. Il convient de prendre contact avec le CRDI pour une inscription à une prochaine session de formation.

Si le référent handicap est une personne qui était déjà référent dans l'ancien schéma, il a suivi la formation du CRDI. Si un besoin de complément de formation sur un handicap particulier ou autre apparaît, il convient de l'indiquer dans le plan d'actions (frein, besoin...) afin de déterminer des actions correctives éventuelles.

Le projet de plateforme d'experts évoqué en réunion pourrait aussi répondre à un besoin de professionnalisation des référents.


## 5/ Quel accompagnement peut-on avoir par la plateforme d'experts ?

Le référent handicap est une personne généraliste dans l'OF mais il peut être confronté à des questions particulières, à des handicaps qu'il n'a pas l'habitude de gérer et se retrouver ainsi démuni. La plateforme d'experts viserait à fournir des renseignements sur tout type de handicap et surtout à pouvoir trouver le bon interlocuteur et l'information spécialisée.

La plateforme d'experts est un projet actuellement, rien n'est encore validé.

Pour l'instant, le CRDI recense tout ce qui existe et les besoins éventuellement non couverts et va mener une expérimentation sur l'Isère.

## 6/ Pour entrer dans la démarche, on ne fait pas de différence entre les différents types de handicap ?

Non la démarche qualitative  est une approche globale du handicap. Le référent handicap dans l'organisme n'est pas un spécialiste de tous les handicaps mais une personne ressource, référente du handicap en général. La plateforme d'experts évoquée en réunion pourrait être la réponse à la spécificité du handicap (réflexion et projet en cours sur des outils via une plateforme pour venir en appui aux référents).

Concrètement, il convient de répondre aux questions de la grille, et sur certains items il est demandé de préciser par ex. pour la question « les ressources et le matériel pédagogique sont accessibles aux PH ? » Question complémentaire en cas de réponse « oui » : « si oui, pour quel(s) handicap(s) ? » Il est donc possible par le biais des questions complémentaires d'apporter des précisions par rapport au type de handicap.

## 7/ Renseignements complémentaires sur les items éliminatoires, notamment l'accessibilité : un établissement a, par exemple, deux référents H, est accessible avec un plan incliné, une salle en RDC, un WE équipé et une place de parking, mais n'a pas de téléagrandisseur, est-ce rédhibitoire pour rentrer dans la démarche ?

Non, ce n'est pas rédhibitoire, car on travaille dans une notion d'accessibilité partielle.

Le 1<sup>er</sup> critère éliminatoire « avoir un référent » est rempli.

Le 2<sup>ème</sup> critère « l'établissement est partiellement accessible aux PH » : la réponse est « oui » puisqu'il existe déjà des aménagements pour les personnes en situation de handicap. A la question « si oui, précisez » il sera répondu : plan incliné, salle en RDC, WC adapté, 1 place parking H.

En revanche, si l'absence de télé-agrandisseur apparaît comme un frein pour l'accueil en formation dans cet établissement, il peut être indiqué dans le plan d'actions comme un besoin.

## 8/ Dans un petit établissement, le nombre de personnes en situation de handicap accueillies est forcément petit. Or, c'est une information à fournir dans la grille. Est-ce pénalisant pour entrer dans la démarche ?

Non, le nombre de personnes accueillies est juste un indicateur, ce n'est pas un frein. Ce chiffre est mis en rapport avec la capacité de l'établissement. Le nombre indiqué est juste un repère.

## 9/ Comment construire le plan d'actions ? Les établissements sont en attente d'un appui externe et de développer un travail en réseau car chacun évolue souvent de manière isolée.

En ce qui concerne le plan d'actions, il faut tout d'abord remplir la grille et la renvoyer au CRDI.

D'après les réponses apportées dans la grille, l'établissement va recenser ses points forts et ses points faibles, va évaluer les mesures à mettre en place pour conserver ses points forts et améliorer ses points faibles, relever les éventuels freins à une amélioration et définir quels seraient les leviers à activer pour éliminer les freins. L'établissement peut aussi voir émerger de ces analyses des besoins en accompagnement.

Le CRDI est à la disposition des établissements pour les aider à construire leur plan d'actions en fonction des freins qu'ils relèvent et de l'évaluation des besoins.

Les experts financés par l'Agefiph pourront également travailler avec l'établissement si un besoin particulier émerge. Cette contribution peut se définir de différentes manières :

- Apporter à la demande de l'organisme de formation une assistance dans l'élaboration de son plan d'actions,
- Participer, en tant que de besoins, au comité de concertation, pour expliciter les besoins et faire prendre en compte le plan d'actions décidé par l'organisme ;
- Concevoir et appuyer la mise en œuvre opérationnelle des actions arrêtées dans le cadre du plan d'actions;
- Suivre les conditions d'exécution du plan d'actions pour s'assurer de la qualité de la mise en œuvre.

**10/ Cas des établissements qui ont plusieurs sites. Comment cela se passe-t-il ?  
Est-il possible que certains sites rentrent dans la démarche et d'autres pas ?**

Il convient que le siège remplisse la grille d'autodiagnostic, il est prévu de préciser le nombre de sites. Mais il est ensuite nécessaire de remplir une grille d'autodiagnostic par site car les locaux et équipements ne sont pas les mêmes d'un site à l'autre. Chaque site peut être ainsi pris en compte séparément afin que chacun puisse évoluer à son rythme et les plans d'actions seront différents. Il est possible de ne pas faire entrer tous les sites en même temps mais au fur et à mesure de l'avancement des plans d'actions. L'objectif final étant néanmoins que tous les sites rentrent dans la démarche.

**11/ La grille va-t-elle détailler les différentes familles de métiers, selon les filières ?**

Non la déclinaison ne va pas jusqu'aux filières, la grille est restée sur les déclinaisons du guide de l'apprentissage.

L'établissement souligne qu'en fonction des filières, l'approche du handicap est différente selon les métiers préparés.

L'objet de la grille est une approche globale. En cas de problème lors du remplissage de l'autodiagnostic, il convient de prendre contact avec le CRDI.

**12/ Un établissement remarque qu'il faudrait développer « l'après-formation » car cette phase génère de grosses angoisses chez les apprenants.**

C'est la raison pour laquelle le dernier item dans la grille d'autodiagnostic est consacré « aux modalités de suivi des parcours de formation » avec notamment 2 questions :

- « suite de parcours : l'accès à l'emploi est quantifié (pour la formation qualifiante et diplômante), si oui, comment ? »
- « l'accès à l'emploi est analysé ».

Si l'organisme rencontre des difficultés sur cet item, cela peut faire partir du plan d'actions de l'indiquer en tant que frein et de trouver des solutions pour le lever.

**13/ Au niveau pédagogique, certains formateurs rencontrent parfois des difficultés notamment pour l'approche du handicap psychique. Cela pose parfois problème.**

Cet élément peut être repris dans le plan d'actions, c'est un frein et il conviendra alors de trouver une solution pour lever ce frein : cela pourrait être une sensibilisation de l'équipe pédagogique à l'approche du handicap psychique. S'il s'avère qu'une formation des formateurs peut être une solution, plusieurs niveaux peuvent exister :

- le référent handicap peut suivre une formation de 2 heures par exemple sur un handicap particulier et ensuite transmettre son savoir à l'équipe pédagogique,
- si l'analyse de la situation révèle un besoin important de formation de l'équipe pédagogique, le plan de formation en interne de la structure peut répondre à ce besoin,
- s'il y a besoin d'un accompagnement renforcé, il peut être envisagé l'intervention d'un expert sur ce point.

Il est important dans le plan d'actions, que l'établissement liste bien ses difficultés, cerne ses besoins et les détaille. Outre le travail individuel de la structure sur son plan, le recensement des besoins peut permettre une mutualisation entre centres de formation. Le CRDI a déjà travaillé ainsi et des communautés par territoires peuvent se créer et se développer.

Le réseau Galaxie regroupe des associations spécialisées dans l'approche du handicap psychique et qui interviennent sur des actions favorisant l'insertion socioprofessionnelle des personnes souffrant de handicap psychique (Orsac Insertion pour l'Ain, Recherche et Formation LIFT pour la Loire, CEFRA pour le Rhône).

L'Agefiph a développé des prestations d'Appui individualisé (AI) qui permettent de proposer une aide ponctuelle et spécifique dans l'accompagnement des personnes handicapées souffrant de handicap psychique ou de déficience intellectuelle.

Les prestations sont réalisées avec une équipe pluridisciplinaire et sont adaptées au rythme et aux besoins de chacun et selon le système des entrées et sorties permanentes. Afin d'appuyer leur réalisation, un réseau partenarial s'est constitué dans les départements.

Les prestataires en Région Rhône Alpes sont :

Coordonnées Prestataires PAI Déficience Intellectuelle

Dépt	Structure	CP	Ville	Courriel
01.	ORSAC Insertion	01 000	BOURG EN BRESSE	fdewulforsacinserion@wanadoo.fr
07.	APSR 07	07 002	PRIVAS Cedex	d.rasclard@apsr07.fr
26.	L'ADAPT Drôme-Ardèche	26 003	VALENCE Cedex	deltoso.claire@ladapt.net
38.	SAP AFIPAEIM Isère	38 100	GRENOBLE	monique.loidreau@afipaeim.org
38.	SAP APAJH Isère	38 320	EYBENS	n.maroni-saapajh38@wanadoo.fr
42.	ADPEP 42 - SAVPEPh	42 000	SAINT ETIENNE	ndupont@nerim.net
69.	ELAN - Conseil Insertion Emploi	69 008	LYON	erajao@elan-cie.org
73.	OVE Savoie	73 110	LA ROCHETTE	henri.royon@ove.asso.fr
74.	FEDATH	74 014	ANNECY CEDEX	lionelrolland@capemploi74.org

## Coordonnées Prestataires PAI Handicap Psychique

Dépt	Structure	CP	Ville 1	Courriel
01.	ORSAC Insertion	01 000	BOURG EN BRESSE	fdewulforsacinserion@wanadoo.fr
07.	L'ADAPT Drôme-Ardèche	26 003	VALENCE Cedex	deltoso.claire@ladapt.net
26.	L'ADAPT Drôme-Ardèche	26 003	VALENCE Cedex	deltoso.claire@ladapt.net
38.	SAP AFIPAEIM Isère	38 100	GRENOBLE	monique.loidreau@afipaeim.org
38.	SAP APAJH Isère	38 320	EYBENS	n.maroni-saapajh38@wanadoo.fr
42.	Association Recherches et Formations - LIFT	42 000	SAINT ETIENNE	yann.boulon@wanadoo.fr
69.	CEFRA	69 500	BRON	rebecca.chappe@cefra.fr
73.	Association Solidarité Savoyarde	73 490	LA RAVOIRE	simiand@apsiweb.com
74.	JAM Formation	74 960	CRAN GEVRIER	jm.raux@ced-entreprises.com

Pour toute question relative aux appuis individualisés, vous pouvez contacter Christophe LIBOUREL  
c-libourel@agefiph.asso.fr

**14/ Lorsqu'on est référent d'un très gros organisme de formation, la situation est difficile, d'autant que le référent a d'autres tâches et il est très seul.**

Cet élément devrait ressortir dans le plan d'actions comme frein ou besoin. Eventuellement dans le cadre de la construction des actions à mettre en œuvre, le levier pourrait être d'avoir plusieurs référents handicap.

**15/ Un participant pense qu'il serait souhaitable de mettre en place un blog pour que les OF puissent faire part de leurs expériences et de leurs difficultés ou solutions. Cela permettrait une mutualisation de pratiques, des échanges...**

Le CRDI indique que cela pourrait faire partie de la démarche mais attire l'attention sur les difficultés de maintenance.

**16/ Un participant souhaiterait savoir où trouver la Loi de 2005 avec des explications et des précisions sur toutes les obligations, les critères...**

La loi peut être consultée directement sur internet (le texte de loi).

La loi prévoit que tous les ERP devront être accessibles en 2015 et certaines catégories d'ERP doivent procéder à un diagnostic d'accessibilité, certains dès 2010, d'autres pour 2011.

La DAP rappelle que l'accessibilité est un axe prioritaire pour 2010 dans l'appel à projets adressé aux CFA.

Le CRDI propose de mettre en ligne, **avant la fin de l'année**, sur le site du CRDI, un dossier sur la loi de 2005 et ses obligations pour les années à venir.

Le guide handicap et formation reprend tous les textes (circulaire, loi ou décret) textes disponibles sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr). Sur l'accessibilité des établissements recevant du public vous trouverez les éléments de la page 13 à la page 22.

Ce guide est conçu par l'Agefiph, c'est un outil pour les professionnels des organismes de formation. Un exemplaire vous sera envoyé très prochainement par la Délégation Régionale de l'Agefiph.

[http://www.agefiph.fr/upload/files/1258965904\\_Guide\\_Handicap\\_et\\_Formation.pdf](http://www.agefiph.fr/upload/files/1258965904_Guide_Handicap_et_Formation.pdf)

**17/ Pour l'accessibilité et la mise en conformité, les organismes peuvent-ils utiliser le même système que celui que propose l'Agefiph aux entreprises ?**

L'Agefiph indique que le dispositif pour les entreprises privées qui s'intitule Transhandicap ne s'applique pas ici. L'Agefiph a été sollicité par une quinzaine d'entreprises depuis mi 2008, à ce jour un seul dossier a été concrétisé.

Une étude réalisée au niveau national par l'Agefiph sous la forme d'un «diagnostic» auprès d'organismes de formation (dont 30 en Rhône Alpes) visant à approcher la situation des structures vis-à-vis de l'accessibilité tous handicaps et à apprécier la nature des travaux et leur pesée budgétaire.

Ne disposant pas d'un fichier des organismes de formation contenant les informations nécessaires à l'étude, la Délégation régionale Rhône Alpes en concertation avec le Conseil régional, a déterminé une liste d'organismes de formation.

L'étude-action comprend un diagnostic et un questionnaire complémentaire de chaque organisme. Les résultats seront prochainement envoyés aux organismes sélectionnés dans le cadre de cette étude.

Le conseil d'administration de l'Agefiph n'a pas donné d'orientation précise à ce jour sur une éventuelle participation.

**18/ Un établissement souligne qu'il est très important que la démarche qualitative se concrétise par un engagement**

Cet établissement précise que c'est le conseil d'administration qui est le pilier central et qui définit la politique que met ensuite en œuvre le Directeur, et non le référent.


La charte représente un engagement à réaliser le plan d'action et sera signée par une personne dûment habilitée.

Néanmoins, le référent handicap a un rôle très important dans l'accueil des personnes en situation de handicap, il a également la mission d'essaimer ses connaissances au sein de tout l'établissement (équipe pédagogique, administration...).


**19/ Quel est l'échéancier de la démarche ? A-t-on une idée du nombre d'organismes qui vont entrer dans la démarche ? Quel type de communication y a-t-il eu ?**

Il y a eu une réunion avec les têtes de réseau pour leur expliquer la démarche en juin 2009. 4 réunions sur le territoire ont eu lieu en septembre et octobre 2009, afin d'informer les organismes de formation, les CFA sur la nouvelle démarche d'accueil en formation.


Aujourd'hui, le CRDI a eu 12 grilles d'autodiagnostic en retour. Le CRDI se donne comme objectif que 120 organismes rentrent dans la démarche d'ici le printemps 2010.


Il semble important que les établissements se mobilisent rapidement car il est relativement facile d'entrer dans la nouvelle démarche  pour les centres qui étaient dans l'ancien schéma.

Par ailleurs, plus il y aura d'organismes entrant, plus le recensement des besoins sera important et plus une mutualisation éventuelle sera possible. Plus vite également, le comité de concertation se réunira.

Le CRDI et la DEFC continuent des rencontres territoires pour faire connaître la démarche . La référente handicap de la DAP va la présenter aux chargées d'établissements et la démarche sera également abordée lors des entretiens budgétaires avec les CFA. Cette démarche sera également évoquée au cours des entretiens contradictoires annuels avec les organismes de formations sanitaires et sociales.

## 20/ Dans cette démarche , on parle beaucoup de dispositifs, de partenariats, de réseaux, mais quelle est la place de la personne en situation de handicap ?

La démarche  met au cœur du dispositif la personne en situation de handicap, puisqu'elle cherche, via l'autodiagnostic, à prévoir un accueil de qualité pour le plus grand nombre.

Dans la présentation, le diagramme des retombées attendues de la démarche  place bien la personne en première position afin qu'elle bénéficie d'un accompagnement adapté dans le centre, qui lui permette d'accéder à la formation avec une prise en compte de ses éventuels besoins spécifiques. Ceci afin de lui offrir la possibilité de développer des compétences et acquérir un plus grand potentiel d'insertion professionnelle et une meilleure intégration sociale. Et tendre vers une réelle égalité des chances.


## 21/ Qu'en est-il de la prise en charge des surcoûts pédagogiques ? Sont-ils toujours pris en charge ?

L'Agefiph participe financièrement aux adaptations pédagogiques mises en place par les organismes de formation afin de favoriser le suivi du cursus par la personne handicapée. Outre le temps de face à face avec le stagiaire, l'Agefiph participe au temps consacré par le référent à l'élaboration et au suivi de chaque adaptation individuelle.

Pour valider (aux plans pédagogiques et administratifs) les adaptations proposées par les CFA, l'Agefiph a passé convention avec le réseau des Chambres de Métiers (CAD) et celui des CCI (Points A) à qui il convient de s'adresser pour toute demande de prise en charge financière par l'Agefiph.

Pour toute question relative aux adaptations pédagogiques, vous pouvez contacter Barbara BRETAGNON  
b-bretagnon@agefiph.asso.fr

## 22/ Réseau des AIO

Un participant membre du réseau AIO souligne l'importance de disposer de l'information qu'un organisme de formation adhère à la démarche qualitative  .

La Région fait remarquer que lors des votes en Assemblée Plénière du plan régional et du plan d'actions, il avait bien été entériné dans la démarche qualitative d'accueil « organismes de formation » et AIO. Les organismes de formation ont semblé être les cibles prioritaires mais les AIO ne sont pas oubliés.

## 23/ Est-ce qu'il y a un critère de confidentialité sur le type de handicap ?

Un établissement indique que Cap Emploi ne donne souvent aucun élément sur la reconnaissance « personne handicapée » et le candidat non plus. Par ex. la section « magasinier, cariste » accueille souvent des personnes handicapées dont le handicap ne se voit pas. L'équipe se trouve ensuite en grande difficulté, car elle n'a rien pu anticiper, du fait de l'absence de renseignements.

L'Agefiph précise que les stagiaires orientés par le réseau Cap Emploi sont bénéficiaires de la loi de 2005.

Le diagnostic avec le référent du bénéficiaire en amont de la formation est très important, il permet aussi de mettre en place par les réseaux des prescripteurs des prestations d'appuis individualisées. Pour toutes questions sur cette prestation vous pouvez contacter Christophe LIBOUREL de l'Agefiph.

Un CRP précise qu'il travaille beaucoup en fiche de contre-indication de geste afin d'éviter les termes « handicap », « maladie »... Cela permet tout en respectant la liberté de la personne de ne pas vouloir parler de son handicap, d'avoir une approche intéressante en vue de l'adaptation de la formation. Cette même logique se retrouve dans les fiches de prescriptions utilisées par l'Agefiph. Quoiqu'il en soit, si la personne veut vraiment cacher son handicap, la confidentialité doit être respectée.

Le CRDI indique qu'il convient de beaucoup travailler à la phase en amont de la formation, au niveau de l'accueil (peut-être avec des outils techniques, par ex. questionnaire type en complémentarité de l'instauration d'un climat de confiance). Le CRDI est à la disposition des organismes s'ils rencontrent des difficultés. Il peut mettre en contact avec des établissements qui ont l'habitude de gérer des situations particulières.

Les établissements soulignent **leur besoin de réponse réactive lorsqu'il rencontre une difficulté** lors de l'accueil, afin de trouver rapidement une solution.

#### **24/ Dans la charte, demande d'un enregistrement systématique des personnes en situation de handicap dans les saisies extranet**

Les établissements signalent que cet enregistrement est parfois difficile car ils ont en formation des personnes en situation de handicap mais ils ne le savent pas car les personnes ne veulent pas se signaler, par peur de préjudice.

Dans ces cas particuliers, il convient effectivement de respecter la liberté individuelle.

En revanche, la Région souligne l'importance de remplir dans les extranets, avec soin les déclarations de personnes signalées car des discordances importantes sont relevées entre les données au niveau formation et les données sur le plan financier.

L'Agefiph précise qu'elle dispose d'un outil «extranet » destiné à améliorer le pilotage et à renforcer les bilans des actions de formation qu'elle finance ou cofinance.


Les données collectées permettent ainsi :

- d'assurer un suivi plus précis des formations et de leur déroulement, dans l'objectif, notamment, d'accroître la fréquentation des actions, par le renforcement du lien prescription/entrée effective en formation ;
- d'analyser finement les caractéristiques des bénéficiaires, des formations, et de mettre en évidence les résultats (en terme de volume de formation réalisé, et d'insertion professionnelle à l'issue de la formation, notamment), afin d'améliorer, en continu, les dispositifs mis en œuvre par l'Agefiph dans le cadre de sa politique de formation.


Les données recueillies dans ces bilans sont également destinées à :

- nourrir le dialogue entre l'Agefiph et les organismes de formation sur le déroulement des actions,
- alimenter les analyses relatives au diagnostic des besoins emploi / formation des personnes handicapées.


#### **25/ Un établissement indique que la démarche lui semble plus forte que l'ancien schéma.**

Dans l'ancien schéma, on ne disposait pas toujours d'une visibilité sur le service rendu. La démarche  est un processus dynamique avec une photographie de l'établissement à un temps T, un plan d'actions qui permet de faire un état des lieux précis, de définir des besoins, d'analyser les freins à lever et dont la réalisation est suivie, ce qui permet de revoir la situation régulièrement.


**26/ Quel lien avec l'Education Nationale ? Beaucoup de jeunes ne vont pas jusqu'au bout de leur cursus : quel suivi pour ces jeunes ?**

La question est très large. Ce ne sont pas les enjeux de la démarche qualitative  mais néanmoins l'importance de la synergie est reconnue.

Un GRETA signale que le réseau des GRETA travaille beaucoup avec les lycées et l'Education nationale, ils sont très impliqués dans le processus d'accueil des personnes en situation de handicap.


**27/ Dans la démarche qualitative  comment les associations, les familles de personnes en situation de handicap sont-elles entendues et comment tient-on compte de leurs besoins ?**

La CERH, Commission Extra Régionale du Handicap, est composée d'associations, de représentants de la société civile, de professionnels en lien avec les personnes handicapées. Elle a un avis consultatif dans le suivi des actions du plan régional en faveur de l'égalité entre les personnes valides et les personnes handicapées.


La CERH a été sollicitée en juillet 2009 afin de lui présenter le projet de démarche qualitative  et recueillir son avis. Elle a pu exprimer des remarques et des besoins qui ont, notamment, contribué à l'évolution de la grille d'autodiagnostic.


**28/ Un établissement a été auditionné par un cabinet en terme d'accessibilité. Il souhaiterait avoir le retour de cette analyse.**

L'Agefiph a en effet lancé un audit d'accessibilité sur une sélection de centres de formation. Le cabinet ACCESSMETRIE a mené une étude sur l'accessibilité des locaux par rapport aux obligations de 2015. Ce cabinet vient de restituer les résultats. L'Agefiph gèrera les retours de diagnostics d'ici quelques semaines.

Ce diagnostic, initié par l'Agefiph, est indépendant de la démarche qualitative d'accueil en formation des personnes en situation de handicap  .

Néanmoins, certains items de ce diagnostic effectué par le cabinet ACCESSMETRIE recourent ceux de la rubrique « accessibilité » de la grille d'autodiagnostic.

**29/ Comment se situe le parcours d'accompagnement individualisé pour des jeunes en 1<sup>ère</sup> année entre « l'ancien schéma » et la nouvelle démarche qualitative  ?**

Les dossiers d'accompagnement individualisé sont complètement externes à la démarche  . L'organisme continue de monter ses dossiers d'adaptation pédagogique et gère avec l'Agefiph les problèmes qu'il peut rencontrer.

**30/ Est-ce que cette démarche qualitative  change quelque chose au niveau de Cap Emploi, en matière de prise en charge pédagogique et financière ?**

Dans le cadre de la politique de formation de l'Agefiph, il n'y a pas de changement au niveau des Cap emploi.

Le partenariat avec l'Agefiph est accru et l'Agefiph essaie d'ouvrir le plus possible les partenariats.

## FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

Le Service Formations Sanitaires et Sociales s'est investi de la thématique du handicap depuis peu. Deux référents handicap ont été nommés en octobre 2008 et une première réunion avec les organismes de formation s'est tenue en juin 2009. Afin de développer et d'améliorer l'approche de ce sujet dans les OF, en particulier dans le secteur sanitaire, une rencontre avec l'ensemble des directeurs des écoles du social et du sanitaire est programmée pour le 1<sup>er</sup> semestre 2010.

Vos contacts au niveau des Formations Sanitaires et Sociales sont :

Raphaël TRICHARD

Courriel : [rtrichard@rhonealpes.fr](mailto:rtrichard@rhonealpes.fr)

Tél : 04.72.59.47.28

Martine VESCOVI

Courriel : [mvescovi@rhonealpes.fr](mailto:mvescovi@rhonealpes.fr)

Tél : 04.72.59.55.86

### **1/ Plusieurs établissements ont indiqué qu'il leur semblait difficile d'accueillir des personnes en situation de handicap notamment dans le secteur sanitaire.**

Lors des concours d'entrée, les établissements sont attentifs à ne pas discriminer les candidats en situation de handicap et mettent en œuvre les adaptations nécessaires à l'accès au concours. En revanche, après la réussite au concours, les futurs apprenants pour les études d'aide soignant ou d'infirmier sont soumis à un certificat médical, délivré par un médecin agréé. Et certaines personnes en situation de handicap ne peuvent alors suivre le cursus.

La Région sait que les établissements de formation du secteur sanitaire et social ont été historiquement moins sollicités sur cette thématique, et qu'ils ne pourront rattraper leur retard sur le court terme mais plutôt sur le moyen terme. Par ailleurs, ces OF sont soumis à des contraintes pédagogiques qui ne sont pas de la compétence de la Région et il existe également des freins. Toutefois, ces derniers méritent d'être objectivés. Le plan d'actions permet une progression au rythme de chacun en fonction de la photographie de départ de l'établissement.

### **2/ Un établissement indique qu'il a déjà accueilli des personnes dyslexiques, malentendantes ou malvoyantes mais signale qu'il n'a pas accueilli d'autres types de handicap et que cela lui semble difficile surtout dans les métiers du soin car ils sont très encadrés. Quelles sont les possibilités ?**

Cet établissement a déjà accueilli des personnes handicapées et a indiqué 3 types de handicap. Il est par conséquent partiellement accessible. Il convient qu'il nomme un référent handicap, que ce dernier suive la formation. Il remplira ensuite la grille d'autodiagnostic et pourra élaborer ensuite son plan d'actions qui lui permettra de travailler sur certaines évolutions et présenter son dossier au Comité de concertation.

Un travail global sur les formations sanitaires et sociales va en parallèle être conduit par le Service Formations Sanitaires et Sociales.

### **3/ Un établissement sanitaire a rencontré des difficultés pour l'organisation du concours pour des personnes dyslexiques, notamment pour l'application d'un tiers temps ou non (réponse différente de la DRASS)**

Le service Formations Sanitaires et Sociales note qu'il faudra interpellier la DRASS dans ses démarches lorsqu'il travaillera sur le handicap.

**4/ Un établissement de formations sanitaires demande des témoignages sur la possibilité de former des personnes en situations de handicap. Y a-t-il des organismes en soins infirmiers ou aide soignants qui le pratiquent ? Dans cet établissement, tout est à créer.**

Le service Formations Sanitaires et Sociales indique que presque tous les établissements sanitaires sont dans cette situation, c'est la norme actuelle. Parallèlement à la démarche qualitative d'accueil, le service des Formations Sanitaires et Sociales va essayer d'avancer avec les établissements, sur le sujet du handicap.

Néanmoins, certains établissements ont du déjà recevoir des personnes en situation de handicap sans forcément le savoir.

Témoignage de l'IFSI d'Echirolles : cet institut a travaillé sur le handicap notamment les malentendants, et a mis en place des dispositifs financés par l'Agefiph et maintenant par la Région. L'institut insiste sur la diversité des situations de handicap qui impose des approches individualisées.

Un CRP (Centre de Rééducation Professionnelle) indique qu'il existe des sections de formation dans le secteur sanitaire et social au sein de certains CRP.

Un établissement qui accueille des personnes avec déficiences mentales et troubles associés indique qu'il n'a pas assez de bases pour savoir si les personnes qu'il accueille peuvent entrer dans ce type de métiers, en secteur sanitaire et social. Il aimerait avoir des retours de centres de formations sanitaires et sociales.

Les établissements peuvent contacter le CRDI qui a connaissance d'expérimentations d'accueil dans différents types de handicap.

**5/ L'enregistrement des personnes en situation de handicap n'est pas prévu dans les documents administratifs utilisés par le Service Formations Sanitaires et Sociales.**

Le Service Formations Sanitaires et Sociales indique qu'effectivement la notion de PH n'est pas identifiée dans les documents utilisés par le service car le financement de l'établissement n'est pas lié à l'appréhension du handicap.

Néanmoins, le service va travailler sur le handicap dans les mois à venir.

Pour l'instant, 3 organismes de formations sociales adhéraient à l'ancien schéma et aucun en secteur sanitaire.

En revanche, lors de la saisie des demandes de bourse, l'étudiant ayant un handicap reconnu bénéficiera de points de charge supplémentaires pris en compte pour le calcul du montant de bourse. De ce fait, nous pourrions recenser les étudiants boursiers porteurs d'un handicap reconnu.

**6/ Qui va instaurer des modules sur la prise en compte du handicap dans les formations qui soient obligatoires et non optionnels ? par ex. dans les études d'infirmier ?**

Dans le social, la plupart des modules ne sont pas optionnels. Ces enseignements sont obligatoires car c'est le cœur de métier des futurs professionnels. L'approfondissement par nature de handicap n'est toutefois pas fortement marqué.

Aussi, des modules facultatifs sur le Handicap sont prévus au Plan d'Action FSS du Plan Handicap régional. Ceux-ci doivent être priorités vers une sensibilisation citoyenne élargissant l'angle purement social, médical ou paramédical de l'élève.


Par ailleurs, les OF sont moins réticents à s'engager sur cette thématique que les professionnels, en particulier de santé, en place. Une sensibilisation du corps médical pourrait être envisagée mais cela n'est pas dans le champ de compétence de la Région.

Il existe dans certaines régions des organismes spécialisés en formations sanitaires qui accueillent des personnes en situation de handicap. En RRA, l'IFSI d'Hauteville, via le CRP Mangini, accueille des étudiants infirmiers en situation de handicap.


## **7/ Bourses aux élèves du secteur sanitaire et social**

La Région prend en compte le handicap dans le cadre des bourses accordées aux élèves du secteur sanitaire et social par des points de charge supplémentaires qui leur permettent de percevoir un montant de bourse plus élevé.

## **8/ Quid de la question de remplir aux obligations légales en qualité de centre, employeur de personnes en situation de handicap ?**

Cas d'un centre ultra accessible, qui a des formateurs spécialistes du handicap : il a tout intérêt à rentrer dans la démarche  (prendre contact avec le CRDI et former un référent handicap).

Par ailleurs ce centre remplit ses obligations légales en matière d'emploi de personnes en situation de handicap (6%).

Dans la démarche qualitative d'accueil , la Région s'intéresse uniquement à la politique d'accueil en formation du centre et n'a pas de regard sur l'obligation d'emploi, en tant qu'employeur.

En revanche, lors des entretiens budgétaires annuels, il semble intéressant que l'établissement signale qu'il remplit son obligation d'employeur de personnes en situation de handicap.

## **APPRENTISSAGE :**

La question de la prise en compte du handicap en apprentissage est prise en considération par la Direction de l'Apprentissage (DAP). Ainsi un regard attentif sera porté sur les projets déposés dans le cadre de l'appel à projets 2010 pour les investissements, restructurations dans les CFA.

De même lorsque la DAP, dans le cadre du PRDF, analyse les demandes d'ouverture de sections, si l'accueil des personnes en situation de handicap est prévu, elle en tient compte dans les arbitrages.

Enfin, dans le cadre des entretiens budgétaires annuels, la question de l'approche du handicap peut être prise en compte.

Votre contact au niveau de la DAP en matière de Handicap est Muriel HASSENFRAZ

Courriel : [mhassenfratz@rhonealpes.fr](mailto:mhassenfratz@rhonealpes.fr)

Tél : 04.72.59.58.48.

## **1/ Un établissement demande si la Région dispose de statistiques sur le nombre de jeunes apprentis en situation de handicap, sortant de formation, diplômés ?**

La DAP dispose du nombre d'apprentis au 31/12 de chaque année (enquête auprès des CFA) et sur cette base là, elle a connaissance du nombre de jeunes en situation de handicap. Remarque : le chiffre réel est souvent plus élevé que celui déclaré car le chiffre donné par les CFA est uniquement le nombre de jeunes qui sont identifiés et déclarés.


L'établissement souhaiterait savoir combien de jeunes en situation de handicap sortent diplômés.

La DAP a connaissance du nombre de jeunes qui rompent leur cycle de formation : le taux moyen est d'environ 10% mais elle ne dispose pas sur ce taux de rupture du nombre de jeunes en situation de handicap.

En ce qui concerne l'insertion professionnelle c'est une enquête des rectorats et non de la Région. Ce sont les CFA qui répondent à ces enquêtes par suivi de cohortes à 6 mois et à 12 mois (x% en CDD, x% en CDI). C'est aux CFA d'affiner ces statistiques sur les effectifs de jeunes en situation de handicap, ce n'est pas la Région qui fait ce travail.

La Région ne peut suivre ces données que sur des structures spécifiques telles que l'IMT, mais c'est minoritaire.


## **2/ Un CFA souhaite connaître le soutien de l'Agefiph dans cette démarche ?**

L'Agefiph va impacter la nouvelle démarche  , par un accompagnement via des cabinets de consultants experts qui pourront apporter une aide, par exemple si des besoins particuliers émergent du plan d'actions.

En outre, des aides directes aux CFA sont accordées pour concevoir et mettre en œuvre des adaptations pédagogiques. Ces aides font partie du programme d'intervention de l'Agefiph.

Et les CCI ? Le CFA regrette qu'il n'y ait rien pour les CCI en aide directe car ce CFA fait beaucoup d'adaptations pédagogiques pour les apprentis en situation de handicap, qui sont chronophages et entraînent des surcoûts.

L'Agefiph a signé avec la Chambre Régionale des Métiers et plus récemment avec la Chambre régionale de Commerce et d'Industrie des conventions qui doivent favoriser l'accès à l'emploi et à la formation par l'apprentissage des adultes et des jeunes handicapés. Ces conventions prévoient notamment un soutien aux CFA dans l'élaboration de plans d'adaptation pédagogique qui doivent permettre de diminuer les ruptures de contrats d'apprentissage et d'optimiser les chances de réussite au diplôme. Ces adaptations ainsi que le temps d'ingénierie nécessaire à leur élaboration génèrent effectivement un surcoût et à ce titre, font l'objet d'un financement par l'Agefiph.

Avec la démarche  peut-être y aura-t-il d'autres opportunités de mobiliser l'Agefiph en fonction des besoins qui émergeront des plans d'actions. Les conseils de consultants experts pourraient permettre de lever certains freins qui perdurent actuellement. Chaque cas sera étudié individuellement.

## **3/ Qu'en est-il des auxiliaires de vie scolaire pour les apprentis ?**

Pour l'instant, effectivement, il n'existe rien pour les auxiliaires de vie, pour les apprentis.

## **FORMATION CONTINUE**

En ce qui concerne la formation continue, le contexte actuel évolue beaucoup : la qualité va prendre de plus en plus d'importance.

La thématique du handicap est une thématique phare à la DEFC car elle l'est au niveau régional et la qualité est un thème sur lequel la DEFC travaille aussi dans le cadre du futur Service Public Régional de Formation (SPRF).


Votre contact au niveau de la Formation Continue est :  
Christian BIRAL  
Courriel : [cbiral@rhonealpes.fr](mailto:cbiral@rhonealpes.fr)  
Tél : 04.72.59.44.17

## 1/ Certification, label iso, pqf... y'aura-t-il une harmonisation ?




Un organisme de formation continue fait remarquer que toutes ces démarches représentent du temps, des systèmes parfois compliqués. Y aura-t-il une harmonisation des démarches qualité Région ?

Il est difficile d'harmoniser car certains organismes de formation ont effectivement fait le choix de normes Iso, d'autres pas... L'agriculture a des labels, les GRETA en ont d'autres, la démarche qualité de la région date un peu mais elle permet d'avoir de l'expérience.

Dans le dernier appel d'offres, une question porte sur la qualité : « êtes-vous dans une démarche qualité ? ». Ce n'est pas la Région qui peut harmoniser tout cela.

Par ailleurs, la DEFC travaille sur le dossier du SPRF : une nouvelle approche d'achat de formation se met en place et la Région sera attentive à ce que la démarche qualitative  s'intègre dans la démarche qualité de la formation continue.

## 2/ Quelle est la nuance entre démarche qualité et démarche qualitative ?

Le SPRF se fera dans le cadre d'une démarche qualité. La démarche  apporte une reconnaissance  qui sera prise en compte dans les marchés de la DEFC lors des appels d'offre, mais cela ne suffit pas pour obtenir les marchés. La démarche  n'est pas une labellisation.