

• RAPPORT D'ÉTUDES

OCTOBRE 2023

N° 53

Évaluation qualitative du dispositif « Formation Accompagnée » en Normandie

Céreq

Amnyos

Évaluation qualitative du dispositif « Formation Accompagnée »

Rapport final
Mars 2023
Ministère du Travail (DARES)

Sous la direction de Michaël Segon (Céreq)

Rédaction :
Jérôme Bas, Catherine Galli, Laure Gayraud, Michaël Segon (Céreq)
Marion Goffart, Grégoire Leclerc (Amnyos)



Synthèse

Le rapport propose une analyse du déploiement d'une politique portée par la Région Normandie et l'Agence Régionale de Santé de Normandie : le dispositif Formation Accompagnée (DFA). Celui-ci entend « favoriser l'accès » à la formation professionnelle qualifiante des personnes en recherche d'emploi ayant une reconnaissance administrative d'un handicap et un besoin d'accompagnement médico-social. Jusqu'ici, ce public pouvait soit intégrer un organisme de formation de droit commun en mobilisant des dispositifs financés par l'AGEFIPH, soit se former dans l'un des Établissements et services de réadaptation professionnelle (ESRP) normands. Dans ces établissements du secteur spécialisé, les stagiaires sont suivi-es par des formateur-trices et des intervenant-es médico-sociaux (infirmière, psychologue, ergothérapeute, assistante sociale, etc.). Partant de l'idée que l'offre de formation était risquée (avec la menace d'abandons de formation dans le droit commun, en raison d'une compensation du handicap insuffisante par rapport aux besoins de certain-es), ou limitée (avec un nombre trop restreint de formations possibles dans le secteur de la réadaptation professionnelle), le dispositif veut proposer un accès alternatif à la formation qualifiante.

Le DFA consiste à proposer aux stagiaires de se former dans le droit commun avec un accompagnement médico-social individualisé notifié par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et mis en œuvre par les ESRP. Les personnes reconnues handicapées peuvent dès lors choisir, dans le droit commun, un organisme à proximité de leur domicile et une formation dans l'offre diversifiée du catalogue normand. Le dispositif ambitionne de « sécuriser » les parcours de ces stagiaires via une prestation d'accompagnement « hors les murs » délivrée par l'un des deux ESRP de la région. Chaque stagiaire est suivi-e spécifiquement par un-e « référent-e parcours » mobile qui assure un soutien et une coordination entre les parties prenantes (stagiaire, organisme de formation, entreprise lors des stages, intervenant-es du médico-social de l'équipe pluridisciplinaire de l'ESRP, etc.). Il est attendu que les référent-es parcours échangent ainsi régulièrement avec les stagiaires pour repérer les difficultés, sollicitent les professionnel-les de l'ESRP pour des diagnostics ou suivis spécifiques, ou intercedent pour les stagiaires auprès du droit commun (sensibilisation au handicap dans les organismes, contrôle de la bonne exécution des modalités de compensation mises en place, etc.). Le DFA doit ainsi, à plus long terme, concourir à professionnaliser le droit commun en matière d'accueil de stagiaires handicapé-es.

Le dispositif Formation Accompagnée a été lancé en janvier 2019. Il est issu d'une expérience de terrain plus ancienne nommée « Parcours Croisés », laquelle a d'abord été une offre localisée déployée par l'ESRP de LADAPT au sein de l'AFPA de Caen dès 2010, puis une expérimentation menée en Basse-Normandie en 2015. Son extension à l'ensemble du territoire normand (après la fusion des Régions) et la création d'un partenariat entre les ESRP de LADAPT et l'EPNAK (qui collaboraient peu auparavant) marquent le nouveau dimensionnement du dispositif lors de son lancement.

Le DFA a été considéré comme une expérimentation dans le cadre du Pacte régional d'investissement dans les compétences (PRIC) de la Région Normandie. L'évaluation de ce programme a ainsi fait l'objet d'un marché d'études de la Dares lancé sous l'égide du comité scientifique d'évaluation du Plan d'investissement dans les compétences (PIC). L'évaluation qualitative du DFA, menée par le Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) en partenariat avec le cabinet Amnyos, visait à analyser sociologiquement le déploiement du dispositif sur l'ensemble du territoire. Elle questionnait notamment l'intégration du DFA dans l'offre préexistante de compensation ; l'activité de coordination des parcours dans les ESRP ; l'inclusion des stagiaires handicapé-es dans le droit commun ; les effets du dispositif sur les parcours des usagers et usagères. Le protocole de cette évaluation a reposé sur 116 entretiens approfondis menés entre 2020 et 2022 auprès des acteur-trices impliqué-es dans le dispositif (porteurs du projet, Pôle Emploi, Cap Emploi, MDPH, professionnel-les des ESRP, organismes de formation, stagiaires, etc.) et des observations variées. Nous avons retenu, pour plusieurs catégories d'enquêté-es, un suivi longitudinal à partir d'entretiens répétés.

Au cours de la période étudiée, les professionnel-les de terrain ont cherché à « embarquer » les partenaires et les prescripteurs (acteurs du Service Public de l'Emploi et organismes de formation)

alors même que certains d'entre eux ont connu durant cette période des restructurations notables (comme le processus de fusion entre Pôle Emploi et Cap Emploi). Parallèlement, les organismes de formation de droit commun ont été poussés à faire évoluer leurs pratiques relatives à la prise en compte du handicap dans leurs formations : notamment dans le cadre de la certification Qualiopi (suite à la loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018), et via des politiques régionales incitatives (structuration d'un réseau de référent·e handicap, sensibilisation aux types de handicaps et aux adaptations pédagogiques, etc.). Dans le même temps, les ESRP ont progressivement composé, sans financement supplémentaire, les équipes mobiles dédiées au DFA. Par ailleurs, le déploiement du DFA est intervenu au cours de la crise sanitaire issue de la pandémie de Covid-19. C'est ainsi que l'évaluation a été initiée au démarrage d'une politique publique et s'est achevée deux ans plus tard, lorsque celle-ci se structurait pas à pas dans un environnement toujours changeant.

L'évaluation du déploiement du DFA permet de souligner **sept principaux constats et résultats** :

- **Le DFA met plus de temps qu'escompté pour se développer.** Nous constatons en effet le nombre limité de parcours accompagnés : en juillet 2022, de manière cumulée, 77 stagiaires ont été accompagné·es dans des formations finalisées ou en cours. Le nombre de parcours est fortement en deçà des objectifs « ambitieux » annoncés initialement (230 parcours par an en 2023). Les personnes accompagnées ont majoritairement des troubles psychiques ou des maladies invalidantes. Les niveaux et filières de formation n'ont pas été aussi variés qu'escompté (plus d'une formation sur deux dans une filière tertiaire avec deux titres professionnels surreprésentés). Le discours des enquêté·es est nuancé quant à ce nombre peu conséquent de personnes accompagnées depuis le lancement du DFA : il fallait, selon elles et eux, prendre le temps nécessaire pour que les partenaires découvrent le dispositif, pour que les ESRP adaptent leur façon de le présenter, et pour que les relations se normalisent ;
- **Nous observons que plusieurs parcours dérogent à la démarche « théorique » du DFA et aux étapes prévues quant à sa mise en œuvre.** La notification de la MDPH devait intervenir avant la mise en place de l'accompagnement et l'évaluation formelle des besoins de compensation. Cependant, ces besoins sont généralement explicités dès les demandes formulées à la MDPH (et de manière précise pour argumenter au mieux les dossiers). De plus, un·e stagiaire accompagné·e sur deux n'a pas reçu de notification lors de son entrée en formation. La conciliation des temporalités a été souvent complexe entre des stagiaires souhaitant démarrer rapidement une formation et des MDPH ayant des délais d'instruction des demandes plus longs. Parmi ces stagiaires, certain·es ont demandé le DFA durant leur formation (et non avant leur entrée) lorsque des difficultés menaçaient la poursuite du parcours : l'accompagnement a alors été mis en place dans l'urgence et de manière corrective. Cette modalité d'intervention ne figurait pas dans l'ingénierie du dispositif lors de son lancement, puisqu'il était attendu que l'accompagnement se mette uniquement en place en amont pour prévenir les risques et sécuriser les parcours ;
- **Le DFA est un dispositif qui évolue à la marge et continue d'être coconstruit.** Les équipes de terrains (un binôme de coordination du DFA et, en fin d'évaluation, 6 référentes parcours, toutes des femmes) ont procédé à divers ajustements pour faciliter l'insertion du DFA dans l'offre locale préexistante de compensation du handicap lors des formations. Ces professionnel·les impliqué·es dans le DFA ne maîtrisent pas la sélection des stagiaires éligibles : c'est normalement aux conseiller·ères des Pôle Emploi ou Cap Emploi de présenter le DFA, et aux MDPH de statuer sur l'orientation. Pour les ESRP et les partenaires, il a fallu s'acculturer aux critères retenus par les différentes MDPH. Les référentes parcours ont aussi œuvré à assurer la promotion (et la compréhension) du dispositif auprès des prescripteurs pour développer une file active. Le dispositif requiert en effet un important travail de communication auprès d'acteurs déjà fortement sollicités : les actions de présentation du dispositif doivent être régulièrement renouvelées. Dans ce processus global, les référentes parcours ont été en quelque sorte des « éclaireuses » : à la fois en première ligne sur le terrain pour défendre le dispositif et à la fois pour mettre en

lumière sa plus-value, du fait de leur capacité à faire remonter aux porteurs du projet ce que celui-ci permettait concrètement de mettre, ou non, en place ;

- **Le déploiement du dispositif a fait apparaître des différences territoriales importantes jusqu'à maintenant, et peu anticipées au préalable** : il ne prend pas ses marques de la même façon dans chaque département. Chez les partenaires et prescripteurs, lesquels ont craint que leurs propres expertises puissent être remises en question, l'identification du public cible et du besoin auquel le DFA pouvait répondre était loin d'être partagée au cours des premières années. Les critères retenus par les 5 MDPH pour notifier ou non le besoin d'accompagnement ont différé : ce résultat pointe la tension entre un dispositif régional d'accompagnement à la formation professionnelle et une régulation départementale de la compensation du handicap. Entre les agences de Cap Emploi, il y a eu également des dissemblances dans la vision du dispositif : tantôt jugé comme potentiellement concurrent ou tantôt complémentaire aux prestations qu'elles proposent. Les perceptions du DFA ne sont donc pas homogènes, et il en résulte une inégalité d'accès selon le lieu de résidence des stagiaires. En fin d'évaluation, des terrains d'entente et des visions plus partagées émergent cependant ;
- **Les deux ESRP ont des niveaux d'investissements différenciés** alors même que la distribution des stagiaires accompagnés s'équilibre depuis peu. Une répartition régionale des interventions avait été initialement établie avec des départements ou demi-départements associés à chaque ESRP. Les établissements ont développé ensuite des logiques propres quant à la façon d'appréhender la nouvelle installation de référent-es parcours sur le territoire. Pour l'un des ESRP, la demande doit générer l'offre : le recrutement d'un-e référent-e parcours s'opère lorsqu'un nombre suffisamment élevé de futur-es stagiaires émergent dans un territoire. Pour l'autre, l'implantation de référent-es parcours sur des territoires va mécaniquement générer des orientations vers le dispositif par le travail de communication auprès des prescripteurs. Cette dissimilitude entre les deux ESRP est source d'interrogations chez une partie des enquêtés ;
- **L'individualisation des parcours de formation dans le droit commun semble encore à ajuster.** D'un point de vue pédagogique, les aménagements proposés s'avèrent plus ou moins ordinaires, telle que la formation à distance (FOAD). L'accompagnement médico-social délivré par les ESRP dans le cadre du DFA (dont une forme de « coaching » par les référentes parcours) s'est très régulièrement déroulé hors du champ de vision des organismes de formation, parfois aussi à la demande des stagiaires. Plusieurs stagiaires ont fait l'expérience de formes de vexations et d'exclusions durant leurs parcours, ce qui pose la question de la formation de toutes les parties prenantes du dispositif au sein des organismes (les directions, les formateur-trices, les conseiller-ères en formation continue, les référent-es handicap, etc.) à l'accueil de ce public ainsi qu'au repérage, au signalement et aux manières de contrecarrer les discriminations ;
- **Les stagiaires rencontrés ont toutes et tous reconnu l'utilité du DFA dans leur parcours de formation.** Bien que les enquêtés font régulièrement la description d'une fatigue résiduelle, malgré l'accompagnement délivré par les ESRP, les expériences de formation semblent avoir toutes été facilitées. Le DFA a surtout permis de ne pas laisser des stagiaires dans une position isolée face à des difficultés dans des organismes de formation de droit commun.

Une poursuite des échanges permettrait possiblement de lever certains freins et points de divergences tout en réaffirmant les principes portés par le DFA : entre les porteurs du projet (Conseil Régional, ARS, ESRP) mais aussi au sein du comité de pilotage du dispositif (porteurs du projet, SPE, MDPH, AGEFIPH, etc.). D'abord, nous avons observé que certains acteurs promeuvent une ouverture du DFA à d'autres publics que les demandeur-ses d'emploi financés par la Région (apprentissage, formation des salarié-es, etc.). Des discussions mériteraient d'être engagées pour clarifier le cadre réglementaire et les perspectives de développement du dispositif, à court comme à plus long terme. Ensuite, les porteurs du DFA pourraient davantage s'interroger sur les relations qu'ils veulent tisser avec les organismes de formation, lesquels ont finalement peu été associés à la conception du dispositif, et ne sont pas représentés dans le comité de pilotage.

Dans quelle mesure les ESRP pourraient-ils davantage accompagner les organismes de formation dans l'accueil des stagiaires reconnu-es handicapé-es ? Des positions différenciées apparaissent ici : certains souhaitent proposer un soutien pédagogique aux centres (pour éclaircir le rôle des ESRP et l'originalité de l'offre de services du DFA) ; d'autres pensent que telle n'est pas la fonction du dispositif, et que cela réduirait l'« acceptabilité » du DFA au sein des organismes de formation. Une mise en débat de ces réflexions pourrait contribuer à une vision plus partagée du sens du dispositif. Enfin, la mobilisation des professionnel·les des équipes médicosociales (hors référentes parcours) n'a pas toujours été fluide : notamment parfois par manque de disponibilité pour aller à la rencontre des stagiaires et intervenir à distance de leur ESRP, où se situe leur activité première. Ces deux derniers points (l'expertise pédagogique *via* l'appui aux organismes de formation et l'expertise médico-sociale *via* l'intervention des équipes pluridisciplinaires) nous semblent chargés d'enjeux : tous deux renvoient aux principales expertises de longue date des ESRP, et aux moyens qui leur sont donnés de les mettre en valeur.

Contact : michael.segon@cereq.fr

// Table des matières

INTRODUCTION	10
1. <i>Contexte de l'évaluation (2020 – 2022)</i>	<i>10</i>
1.1. L'observation du déploiement d'un dispositif régional d'accompagnement à la formation professionnelle	10
1.2. Une inévitable instabilité des résultats	13
1.3. Une enquête évaluative et une démarche sociologique assumée	14
2. <i>Méthode de l'enquête de terrain (juillet 2020 – juillet 2022).....</i>	<i>15</i>
2.1. Quatre axes ayant ordonné le recueil de données.....	15
2.2. Une enquête par entretiens et observations	17
2.3. Synthèse des données recueillies : 87 enquêtés, 116 entretiens et plusieurs temps d'observations.....	19
3. <i>Principe de rédaction.....</i>	<i>22</i>
CHAPITRE 1 : PROMESSES DU DFA ET INNOVATIONS PROMUES.....	25
1. <i>Le triptyque du DFA : un-e stagiaire reconnu-e handicapé-e, un organisme de formation et un ESRP</i>	<i>27</i>
1.1. Un stagiaire « comme tout un chacun » grâce à un accès facilité aux organismes de formation de droit commun.....	28
1.1.1. La diversification des choix de formation possibles.....	28
1.1.2. La proximité des lieux de formation	30
1.1.3. L'ambition d'un changement de représentation chez les organismes de formation	31
1.2. Un stagiaire avec « des particularismes » qui « réussit » via l'accompagnement de l'ESRP	31
1.2.1. Un accompagnement médico-social pour « lever les freins périphériques »	32
1.2.2. Un renoncement à l'ingénierie de formation chez les ESRP	33
2. <i>Les multiples ressorts de l'innovation selon les porteurs du projet</i>	<i>34</i>
<i>Conclusion</i>	<i>35</i>
PORTRAIT N°1 : LUCIE, LE SOCIAL AVANT TOUT	38
CHAPITRE 2 : LA GENESE DU DISPOSITIF, ENTRE PRISE D'INITIATIVE DES ESRP ET (RE)PRISE EN MAIN POLITIQUE AU NIVEAU REGIONAL	40
1. <i>Parcours Croisés : d'une initiative privée à un dispositif public bas-normand (2010 – 2017)</i>	<i>41</i>
1.1. LADAPT et l'AFPA : un « heureux » voisinage à Caen	41
1.2. Parcours Croisés : une expérimentation en Basse-Normandie	42
1.3. « Artisanal » et « confidentiel » : le bilan modeste de Parcours Croisés.....	45
2. <i>La création du DFA et son co-pilotage par la nouvelle Région et l'ARS (2018).....</i>	<i>46</i>
2.1. Un double portage et l'enjeu d'une harmonisation territoriale	47
2.2. L'intérêt nouveau de l'ARS : pour une transformation souhaitée des CRP	48
2.3. Vers une co-construction du DFA avec les CRP	50
3. <i>La définition du « produit » DFA : des échanges croisés (2018).....</i>	<i>53</i>
3.1. Entre les CRP et l'ARS : l'intégration du DFA dans les CPOM.....	53
3.2. Entre les CRP : la conception de l'ingénierie du dispositif	56
4. <i>Le comité de pilotage : l'espoir d'enrôler les prescripteurs (2018 - 2019).....</i>	<i>59</i>
4.1. Faire (ou non) le lien avec Parcours Croisés	59
4.2. Harmoniser le langage avec les acteurs.....	60
4.3. Identifier les premières difficultés et chercher des compromis avec les partenaires	61
5. <i>La communication autour du dispositif (2019 – 2020).....</i>	<i>64</i>
5.1. L'inscription du DFA dans le PRIC	64
5.2. La présentation du DFA aux opérateurs et aux organismes de formation	65
5.3. Les difficultés issues de la crise sanitaire.....	67
<i>Conclusion</i>	<i>67</i>

PORTRAIT N°2 : ALAIN, PLUSIEURS CORDES A SON ARC 71

CHAPITRE 3 : CARACTERISER ET RENCONTRER LE PUBLIC DU DFA (2019 – 2022)...73

1.	<i>Des définitions variées et évolutives du DFA et de son public cible</i>	74
1.1.	D'un « CRP hors les murs » à un dispositif d'accompagnement.....	74
1.2.	Une polarisation vers les troubles dits « invisibles » ?	76
1.3.	L'accompagnement comme élément central pour définir le dispositif.....	78
2.	<i>Des définitions contraintes et construites par les retours du terrain</i>	81
2.1.	Se confronter aux organismes de formation : vers des interventions tardives durant un parcours déjà amorcé....	82
2.2.	Se confronter aux MDPH et Cap Emploi : vers des différences territoriales dans la définition du public éligible....	84
3.	<i>Des définitions négociées avec les porteurs institutionnels du projet : une ouverture du public en question</i>	89
3.1.	La prise en compte de la file active dans le relevé d'activité du DFA	89
3.2.	La question parfois épineuse de l'ouverture du DFA à de nouveaux publics	90
3.2.1.	Une sensibilité à long terme pour l'ARS.....	90
3.2.2.	Une ambition à plus court terme pour les ESRP	91
4.	<i>Au-delà des discours : un portrait statistique des stagiaires du DFA depuis 2019</i>	95
4.1.	Des accompagnements largement en deçà des objectifs initiaux.....	96
4.2.	Un public relativement jeune, des départements sous-représentés.....	97
4.3.	Un suivi du SPE majoritairement accompli par Cap Emploi et un délai de notification de la MDPH qui raccourci ..	98
4.4.	Une entrée en formation qui précède une fois sur deux la réception de la notification MDPH	100
4.5.	Des titres professionnels largement plébiscités et des formations principalement tertiaires	101
4.6.	Des formations concentrées dans les deux métropoles normandes et proches du lieu de vie des stagiaires	104
4.7.	Un suivi psychologique qui prédomine.....	105
	<i>Conclusion</i>	106

PORTRAIT N°3 : GABRIEL, L'EXPERT DES FORMATIONS..... 109

CHAPITRE 4 : LA CONSTITUTION D'UNE EQUIPE DE REFERENTES PARCOURS : ENJEUX

ORGANISATIONNELS ET DECOUVERTE DU POSTE 111

1.	<i>Anticiper et définir les contours du poste de référente parcours</i>	112
1.1.	Une diversité attendue des profils	112
1.2.	Une possible ambiguïté entre l'accompagnement des stagiaires ou la coordination des parcours ?	115
1.3.	Une dimension éthique jugée indispensable dans l'intervention.....	116
2.	<i>Composer les équipes de référentes parcours : les stratégies différenciées des ESRP</i>	117
2.1.	LADAPT : une fermeture de sessions de formation pour reconverter des formateur-trices (2019 - 2020).....	119
2.2.	EPNAK : une nouvelle équipe en lien avec un développement plus récent du médico-social (2019 - 2020)	120
2.3.	Les nouvelles façons de recruter : faire valoir l'ancrage territorial (depuis 2021)	121
2.4.	Deux approches distinctes du terrain et de la demande du DFA.....	122
3.	<i>Faire l'expérience du métier de référente parcours</i>	125
3.1.	L'hétérogénéité des missions et la gestion des temps	125
3.2.	Faire de la pédagogie pour défendre une vision du handicap.....	128
3.3.	Un travail actif de double légitimation.....	130
	<i>Conclusion</i>	131

PORTRAIT N°4 : MARTIN, D'ACCOMPAGNEMENTS EN ACCOMPAGNEMENTS..... 133

CHAPITRE 5 : MOBILISATION DES PROFESSIONNELLES DES EQUIPES MEDICO-SOCIALES

ET CONSTRUCTION D'UN COLLECTIF DE TRAVAIL..... 135

1.	<i>L'offre d'un catalogue de professions du médico-social</i>	136
1.1.	Les infirmières et le pouvoir de certification médicale.....	136
1.2.	Une demande de « soutien » psychologique impossible à rassasier ?	139
1.3.	Des ergothérapeutes ou des ergonomes ?	142

1.4.	Le renfort des professionnelles de l'accompagnement social et de l'insertion.....	145
2.	<i>Mobiliser et délimiter le travail médico-social</i>	148
2.1.	Division du travail et circulation de l'information dans les équipes	148
2.1.1.	Des mandats professionnels aux frontières floues	149
2.1.2.	Partager ou ne pas partager ce que l'on sait sur les stagiaires ?	151
2.2.	Entre travail de disponibilité et indisponibilité chronique.....	154
2.2.1.	Quels outils pour donner de son temps au DFA ?	154
2.2.2.	Sous-traitance ou travail à distance ?	157
2.3.	Une fonction de sécurisation des parcours ou de légitimation du dispositif ?	159
	<i>Conclusion</i>	162
	PORTRAIT N°5 : CASSANDRA, UNE QUETE D'ASCENSION SOCIALE.....	164
	CHAPITRE 6 : UNE ACCEPTATION FRAGILE DU DFA PAR LES OPERATEURS DU SPE .	165
1.	<i>Le DFA dans le paysage du handicap : positionnement et spécificités</i>	165
1.1.	Cartographie des dispositifs autour du « handicap »	166
1.2.	Quelles spécificités et apports du DFA sur le champ de la formation ?.....	168
1.2.1.	Une mobilisation des ESRP en partie limitée	168
1.2.2.	Des interrogations récurrentes des Cap Emploi sur la plus-value réelle du DFA en regard de leur propre offre de services.....	169
1.2.3.	Le DFA : un dispositif de la dernière chance ?	170
2.	<i>Un dispositif qui a peiné à s'implanter et à convaincre (2020-2021)</i>	171
2.1.	Des débuts difficiles marqués par une incompréhension et un scepticisme des acteurs de terrain.....	172
2.1.1.	Un dispositif plutôt controversé parmi les Cap Emploi.....	172
2.1.2.	Une nécessité de réaffirmer la place et le rôle de chacun-e.....	172
2.2.	Des pratiques et des accueils différenciés selon les territoires	174
2.2.1.	Un DFA tributaire des dotations territoriales en matière d'offre de formation ?	174
2.2.2.	Des relations partenariales avec les référentes parcours du DFA inégales selon les territoires.....	174
2.2.3.	Une entrée en formation qualifiante limitante dans le déploiement du DFA au regard des profils accompagnés par les Cap Emploi	175
3.	<i>Un dispositif qui tend progressivement à se faire une place (2021-2022)</i>	177
3.1.	Un DFA qui peine à essaimer en dehors des Cap Emploi malgré une percée au sein des #Avenir.....	177
3.1.1.	Un dispositif encore peu connu pour les Pôle Emploi	177
3.1.2.	Un dispositif peu mobilisé par les Missions locales	179
3.1.3.	Une percée du côté du dispositif #Avenir.....	180
3.1.4.	Une progressive acceptation du dispositif par une partie des Cap Emploi.....	182
3.2.	Un travail partenarial qui se heurte à des zones grises	185
	<i>Conclusion</i>	186
	PORTRAIT N°6 : MARLENE, L'ENERGIE D'UNE FEMME FATIGABLE.....	189
	CHAPITRE 7 : DES PRATIQUES INEGALES SELON LES MDPH	191
1.	<i>Accorder les temporalités, la pierre d'achoppement du DFA</i>	192
2.	<i>Des MDPH qui s'interrogent sur le bien-fondé de la notification</i>	196
3.	<i>Des pratiques hétérogènes entre les MDPH</i>	198
	<i>Conclusion</i>	199
	PORTRAIT N°7 : ANDREA, UN ACCOMPAGNEMENT TROP TARDIF	200
	CHAPITRE 8 : LA RECEPTION DU DFA DANS L'ESPACE NORMAND DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE.....	202
1.	<i>L'appropriation progressive du DFA par les organismes de formation.</i>	203
1.1.	L'accueil de stagiaires en situation de handicap : « tradition » ou nouveau public ?.....	204

1.2.	Un dispositif qui semble de mieux en mieux connu des organismes de formation	205
1.3.	La fonction de référent-e handicap : décorum ou atout pour le suivi des parcours DFA ?	207
2.	<i>L'aménagement des lieux, des temps et des formations</i>	210
2.1.	L'accessibilité des locaux : une condition de possibilité pour l'accueil des stagiaires DFA.....	210
2.2.	L'individualisation des parcours : un aménagement des temporalités complexe à mettre en œuvre.....	215
2.3.	Des formateur.trices en première ligne du dispositif, inégalement sensibles à la question du handicap.....	220
3.	<i>Trouble dans la formation</i>	222
3.1.	Entre « humanisation » et montée en compétence dans la « gestion » des stagiaires en situation de handicap .	223
3.2.	Des stagiaires chronophages et moins « performant-es »	227
3.3.	Le DFA au risque de la stigmatisation.....	229
3.4.	Des désaccords sur la division du travail de suivi et la circulation de l'information.....	232
	<i>Conclusion</i>	234
	PORTRAIT N°8 : ANTOINE, UN JEUNE HOMME (TROP) BIEN ENTOURE ?	236
	OUVERTURE : UNE « INSPIRATION » DU DFA A L'ECHELLE NATIONALE ?.....	238
	CONCLUSION GENERALE	244
1.	<i>Un dispositif héritier de nombreux enjeux et acteurs</i>	244
2.	<i>Une évaluation éclairante sur divers aspects</i>	246
	BIBLIOGRAPHIE	250
	ANNEXES	254
	<i>Annexe 1 : Liste des sigles</i>	254
	<i>Annexe 2 : Sélection de deux guides d'entretien</i>	256
	Guide d'entretien avec les porteurs institutionnels du projet, vague 1.....	256
	Guide d'entretien avec les référent.es parcours du DFA, vague 1.....	258
	<i>Annexe 3 : Tableaux récapitulatifs des entretiens et des observations</i>	262
	Entretiens (n = 116).....	262
	Observations (n = 13)	265
	Suivi de l'évaluation	265
	<i>Annexe 4 : Répartition initiale des interventions du DFA entre les deux ESRP</i>	266
	<i>Annexe 5 : Evolution de la composition des équipes du DFA</i>	267
	<i>Annexe 6 : Tableau des dispositifs existants en matière d'insertion et de handicap</i>	268

Introduction

Le propos introductif de ce rapport d'évaluation qualitative du Dispositif Formation Accompagnée (DFA¹) porte sur trois dimensions. D'abord, nous présenterons le contexte de ce travail et la démarche que nous avons adoptée lors des deux années d'observation. Ensuite, nous exposerons les choix méthodologiques opérés au cours de notre enquête de terrain. Une description de notre corpus de données sera proposée. Enfin, nous listerons les principes de rédaction de ce rapport avant de conclure par un résumé du contenu des différents chapitres.

1. Contexte de l'évaluation (2020 – 2022)

1.1. *L'observation du déploiement d'un dispositif régional d'accompagnement à la formation professionnelle*

Le Dispositif Formation Accompagnée (DFA) a été retenu comme l'expérimentation portée par la Région Normandie dans le cadre de la campagne d'évaluation des Pactes régionaux d'investissement dans les compétences (PRIC). Son évaluation, comme celle de 18 programmes expérimentaux visant à « *transformer en profondeur l'offre de formation* », a fait l'objet d'un marché d'études lancé par la Dares en 2019 sous l'égide du comité scientifique d'évaluation du Plan d'investissement dans les compétences (PIC). C'est dans ce cadre que l'équipe d'investigation a été missionnée pour réaliser, entre juillet 2020 et juillet 2022, l'évaluation qualitative du déploiement du Dispositif Formation Accompagnée. En présentant ce projet comme une expérimentation qui mérite d'être évaluée, il s'agissait pour le comité scientifique du PIC de montrer que le DFA et le PRIC répondent à des objectifs communs : amener vers la formation qualifiante les publics jugés éloignés de l'emploi (ici des personnes reconnues handicapées) et initier des nouvelles coopérations (ici à partir d'une politique d'intersectorisation entre le secteur de la réadaptation professionnelle et celui de la formation professionnelle).

Le Pacte d'investissement dans les compétences de la région Normandie

La Région Normandie a contractualisé avec l'État, de 2019 à 2022, un Pacte régional d'investissement dans les compétences (PRIC, déclinaison locale du Plan d'investissement dans les compétences – PIC), qui se donne pour ambition principale de mieux articuler compétences disponibles et besoins de l'économie, en prenant en compte les spécificités du territoire normand. D'après son propre diagnostic socio-économique, le territoire normand se caractérise par une part importante de demandeurs d'emploi faiblement ou peu qualifiés (73% ont un niveau de formation

¹ Une liste des sigles est disponible en annexe n°1.

initiale de niveau CAP/BEP) ; un nombre de personnes en recherche d'emploi de 50 ans et plus supérieur à la moyenne nationale ; un nombre de diplômés du supérieur nettement en dessous de la moyenne nationale (22% contre 28,5%), mais aussi des disparités territoriales majeures en termes d'activité économique, de répartition, de densité de population, d'âge, et de contraintes socio-économiques.

Dans ce contexte, la Région Normandie se fixe un objectif de 128 000 entrées en formation pour la période du Pacte, qu'elle articule selon cinq axes :

- Repérer et amener le public à la formation, en proposant de nouvelles approches ;
- Adapter l'offre de formation pour permettre l'accès à un socle de compétences jugées indispensables à l'intégration dans la société ;
- Proposer des parcours de formation fluide et « sans couture », adaptés aux publics cibles du PIC, pour faciliter leur retour à l'emploi ;
- Répondre aux besoins en compétences des entreprises, à partir d'une analyse en continu des besoins de l'économie ;
- Adapter l'offre de formation qualifiante, dans ses objectifs et sa forme, à ces besoins.

Parmi les leviers de transformation de l'offre de formation pensés par le Pacte, une partie est consacrée aux publics Bénéficiaires d'une Obligation d'Emploi dans le cadre d'une reconnaissance Travailleur Handicapé (BOETH), avec l'idée d'ouvrir la totalité de l'offre de formation régionale à ces publics. En pratique, cela se traduit par une convention de partenariat signée entre la Région et l'Agefiph sur la période 2018-2022 orientée vers la professionnalisation. Il est ainsi question d'élargir les choix professionnels et de promouvoir les filières qui recrutent, de sécuriser les parcours de formations et de développer des actions de communication et de sensibilisation des acteurs.

Dans cet écosystème, le Dispositif Formation Accompagnée apparaît comme l'une des trois expérimentations régionales évaluées par le conseil scientifique du Plan d'investissement dans les compétences (PIC), mais n'est pas directement lié aux objectifs d'inclusion fixés par le Pacte régional. Son existence est bien antérieure au lancement du PIC et le DFA ne bénéficie pas directement du flux financier du PRIC.

Ainsi, au regard du Pacte normand, le DFA fait partie des programmes régionaux que le comité scientifique a souhaité évaluer dans le cadre de l'évaluation du PIC. Mais il n'est pas directement lié à son cahier des charges, et ne bénéficie pas de financement supplémentaire au titre du PRIC puisqu'il fonctionne avec les aides régionales « classiques » antérieures au PRIC et parce qu'il possède sa propre organisation liée à la mixité de sa gouvernance.

Le DFA est porté institutionnellement par le Conseil Régional de Normandie et l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Normandie. Lancé en janvier 2019, ce dispositif a pour objectif de « *favoriser l'accès* » à la formation professionnelle qualifiante des demandeur·ses d'emploi reconnu·es handicapé·es. Il cible spécifiquement des personnes pouvant vivre des situations de handicap ayant des besoins d'accompagnement médico-social, en recherche d'emploi avec un projet professionnel défini et validé. Lors de son démarrage en 2019, il y a un double objectif quantitatif associé au DFA : assurer un déploiement sur l'ensemble des cinq départements du territoire régional normand et augmenter progressivement le nombre de parcours suivis (de 50 en 2019 à 230 suivis en 2023).

Le dispositif « *innovant* » étudié est le prolongement d'une expérimentation nommée « Parcours croisés » (2017 - 2018), laquelle engageait un seul Établissement et Service de Réadaptation Professionnelle (ESRP, dénommé CRP au commencement de l'observation) sur l'ancienne région Basse-Normandie. Le programme évalué dans ce rapport repose quant

à lui sur l'implication des deux organismes gestionnaires d'ESRP de la région normande, lesquels, dans le cadre unique du DFA, délivrent « hors les murs » un accompagnement médico-social pour des stagiaires handicapé-es accueilli-es dans des organismes de formation de droit commun. Jusqu'ici, ces ESRP de l'Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (LADAPT²) et de l'Etablissement Public National Antoine Kœnigswarter (l'EPNAK³) étaient exclusivement des centres de formation du milieu spécialisé où des formations sont dispensées « dans les murs ». Le ou la stagiaire accompagné-e par le DFA doit être suivi-e de manière rapprochée par un-e « référent-e parcours », salarié-e de l'un des deux ESRP. Les professionnel-les des équipes médico-sociales des établissements (infirmière, psychologue, ergothérapeute, chargé-e d'insertion professionnelle, etc.) sont susceptibles d'intervenir auprès du ou de la stagiaire au cours de son parcours de formation.

L'accès à une offre de formation plus diversifiée, celle du catalogue régional, est l'un des principaux ressorts soulevés par le dispositif, selon les acteurs impliqués dans son pilotage ou sa mise en œuvre. Pour les porteurs du projet, le DFA est une politique qui doit permettre aux stagiaires de suivre, d'une part, une formation en lien plus étroit avec leur projet professionnel et, d'autre part, de ne pas se déplacer dans un ESRP possiblement éloigné de son domicile. La question d'un meilleur rendement est aussi évoquée : une augmentation du nombre d'entrées en formation de personnes reconnues handicapées est pressentie, ainsi que l'espoir de diminuer les taux d'abandons en formation. Du point de vue de la conduite de l'action publique, cette politique vise aussi à encourager les ESRP à redéfinir en partie leur offre de services en se positionnant davantage en soutien au milieu ordinaire.

Le Centre d'études et de recherches sur les qualifications⁴ (Céreq) a piloté l'évaluation qualitative du dispositif Formation Accompagnée. Il s'est appuyé sur l'expertise du cabinet Amnyos pour l'un des quatre axes d'analyse retenus. Notre évaluation qualitative devait en principe s'articuler à son pendant quantitatif. Faute d'effectifs suffisants pour entreprendre l'évaluation d'impact à partir des trajectoires des usager·ères du dispositif n'a pu être menée⁵. Notre évaluation du DFA a reposé en très grande majorité sur des entretiens

² LADAPT est fondé en 1929 sous de nom de Ligue pour l'adaptation du diminué physique au travail. Bien que son nom ait changé depuis, son sigle est resté le même. Il s'agit de la plus ancienne association de personnes handicapée civile en France. Elle a joué un rôle central dans l'histoire de la réadaptation professionnelle et plus généralement dans l'histoire des politiques du handicap en France (Bas, 2021).

³ À l'origine, l'EPNAK provient d'un legs du banquier Antoine Kœnigswarter en 1887, qui a permis de financer un orphelinat dans l'Eure, en Normandie, et qui s'est tourné vers le champ de l'enfance inadaptée à la fin des années 1980. C'est cette fondation qui reprend les activités de l'Office nationale des anciens combattants et victimes de guerre (ONAC-VG) en matière de réadaptation professionnelle en 2017 (voir l'historique de l'association sur le site internet de l'EPNAK). L'histoire de l'ONAC-VG est bien mieux connue, ainsi que son rôle pionnier dans la création des premiers établissements de rééducation physique et de réadaptation professionnelle à l'issue de la Première guerre mondiale (Romien, 2005).

⁴ Le Céreq est un pôle d'expertise public créé en 1971. Il construit notamment des dispositifs d'enquêtes statistiques, labellisés par la statistique publique, sur le champ de l'insertion professionnelle et de la formation continue. Il conduit des travaux de recherche dans le champ de la formation, du travail et de l'emploi.

⁵ Ce travail a pris la forme d'une étude de faisabilité finalisée en 2021 par Itinere Conseil.

approfondis menés auprès des acteur·trices impliqué·es aux différentes étapes du processus de formation. Nous avons également procédé à plusieurs observations.

1.2. Une inévitable instabilité des résultats

À la fin de l'année 2020, dans le contexte d'une crise sanitaire sans précédent, 36 stagiaires avaient été accompagné·es dans des formations achevées ou en cours. En juillet 2022, ce chiffre est de 77 parcours cumulés. Ainsi, ce démarrage a été jugé unanimement comme « *non suffisant* », « *difficile* » ou « *timide* » par les porteurs du projet ou les membres des équipes dédiées au DFA. Dans une dynamique de désinstitutionnalisation de la prise en charge des personnes dites « handicapées », et d'individualisation des projets de formation professionnelle, ce dispositif devait produire des effets tout au long du processus dans lequel il s'intègre. L'évaluation qualitative était préorientée sur l'impact du dispositif et sur les transformations des systèmes d'acteurs territorialisés. À ce stade, le dispositif ne semble néanmoins avoir qu'un retentissement et une capacité transformative limitée.

Entre 2019 et 2022, les porteurs du projet ont confronté leurs visions théoriques du dispositif au(x) terrain(s) normand(s) : le pluriel prend ici du sens au regard des enjeux territoriaux observés. Ils ont cherché à embarquer les partenaires et prescripteurs, que sont les acteurs du service public de l'emploi (SPE) et les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), pour que le dispositif s'intègre dans l'offre de compensation du handicap. Une certaine distance est prise entre la démarche initiale du DFA, notamment les façons de le mobiliser et le public attendu, et les modalités avec lesquelles il a pu, en fin de compte, être mis en œuvre au cours des dernières années. En sus, des partenaires potentiels tels que les Cap Emploi ou l'ALFEPH (organisme qui déploie la Ressource Handicap Formation) ont connu durant cette période des restructurations majeures.

Parallèlement, les ESRP se sont progressivement mis en ordre de marche pour constituer des équipes de professionnel·les à même d'accompagner les stagiaires, mais aussi, nous le verrons, d'œuvrer à l'entreprise de légitimation du dispositif. Une cellule de coordination est mise en place, laquelle incarne la collaboration entre LADAPT et l'EPNAK, lesquels représentent deux des trois principaux groupes gestionnaires dans le champ de la réadaptation professionnelle. Ailleurs, les ESRP d'autres régions s'interrogent sur de possibles déclinaisons du modèle avancé par ce dispositif. Certains ont même déjà intégré le DFA à leur offre de services, dans la suite d'un décret paru en octobre 2020 qui incite à une ouverture des missions des établissements de réadaptation professionnelle.

Conjointement, les organismes de formation ont été poussés à faire évoluer la prise en compte du handicap dans leurs parcours. Des politiques régionales ont ainsi été recensées autour de différentes notions : structuration d'un réseau de référent·e handicap, accompagnement et professionnalisation des acteurs de terrain, sensibilisation,

adaptations pédagogiques, etc. À cela s'ajoute un paysage national avec le développement de la certification de qualité Qualiopi, qui intègre des mesures sur le handicap dans le contexte de formation professionnelle.

En toile de fond, la crise sanitaire issue de la pandémie de Covid-19 s'est intercalée dans le calendrier de déploiement du DFA. Elle a pu avoir des effets concrets sur tous les éléments abordés à l'instant, en bouleversant les façons de travailler, cela ayant pu conduire à un repli temporaire des partenaires qui se sont recentrés sur leur activité. La crise s'est également imposée aux stagiaires en cours de formation, tout comme elle a pu susciter ou restreindre des projets de formation.

C'est ainsi que notre évaluation a été initiée au démarrage d'une politique publique et s'est achevée en juillet 2022, lorsque celle-ci se structure pas à pas dans un environnement toujours changeant. Par la force des choses, certaines analyses produites ici à partir de l'observation de ce déploiement ont un caractère provisoire. Notre méthode ayant en partie reposé sur une approche longitudinale, nous avons pu relever des évolutions qui semblent transitoires alors que d'autres témoignent de processus plus généraux. Cette évaluation qualitative a donc été menée sur une réalité en cours de construction. Certains résultats pourront par conséquent paraître obsolètes dans quelques mois, pendant que d'autres seront davantage robustes. Enfin, nous avons été chargés d'une évaluation pour laquelle nous ne disposions pas expressément de points de comparaison avec la situation existante auparavant.

1.3. Une enquête évaluative et une démarche sociologique assumée

Au-delà d'une contribution visant à éclairer l'action publique, notre évaluation du dispositif Formation Accompagnée s'est appuyée sur une démarche de recherche plus académique. Nous avons considéré que nous avions une opportunité pour saisir empiriquement des processus sociaux d'importance, tels que la désinstitutionnalisation de la prise en charge des personnes handicapées, la territorialisation des politiques publiques ou les transformations des modalités de l'intervention sociale (individualisation, accompagnement, activation, autonomisation, etc.).

Nous avons revendiqué, notamment auprès des enquêté-es, le caractère parfois exploratoire de notre observation du DFA. Celle-ci nous a menée à conduire une enquête par entretiens avec des directions d'ESRP présents dans une autre région que la Normandie, à interroger les discours portés par des acteurs nationaux comme la Fédération des centres de réadaptation pour personnes handicapées (FAGERH) ou à procéder à une enquête par questionnaires ciblant des ESRP français. Nous avons cumulé des données de diverses natures et assumons, dans ce document notamment, une posture descriptive visant à rendre compte des pratiques professionnelles de terrain et des discours qui sont tenus à leur propos.

Nos questionnements et centres d'intérêt lors des entretiens ont pu dépasser le seul cadre de l'étude du DFA stricto sensu, tout du moins se détacher d'un raisonnement exclusivement évaluatif et comparatif. Nous avons veillé à recueillir des informations variées. Il s'agissait également de mieux comprendre d'où les personnes s'exprimaient, que ce soit d'un point de vue intrinsèque (analyse des trajectoires sociales et professionnelles, des projections dans l'avenir, des façons de se situer par rapport aux autres, etc.) ou extrinsèque (analyse du discours politique des institutions que les personnes représentent, etc.). Cette diversité des questionnements nous permettra, pensons-nous, de contribuer par la suite aux discussions scientifiques. Rappelons que cela était d'ailleurs une demande initiale du commanditaire de cette évaluation, qui attendait que le travail mené puisse « *s'inscrire dans la littérature internationale du ou des champs académiques auxquelles elles se rattachent* ».

C'est ainsi que ce rapport ne saura rendre compte de l'ensemble des pistes d'analyse d'ores et déjà suivies et celles envisagées à l'avenir. Ceci dans un souci de lisibilité de ce document, mais aussi parce que le temps de la recherche est plus long que celui de la commande publique d'évaluation.

À titre d'exemple, nous pouvons mettre en avant un travail de recherche entrepris au cours de l'année 2022 sur le métier et la professionnalisation des « référentes parcours », cheville ouvrière du dispositif étudié. Nous avons ainsi communiqué et discuté des résultats de ce travail dans des événements scientifiques⁶. L'équipe d'investigation a par ailleurs accueilli durant 5 mois un stagiaire de master 2 en Sociologie et développement des organisations (Université Lyon 2) qui a contribué à un axe de recherche sur le redéploiement des offres de services des ESRP, en lien avec la parution du décret de 2020.

2. Méthode de l'enquête de terrain (juillet 2020 – juillet 2022)

2.1. Quatre axes ayant ordonné le recueil de données

Cette évaluation repose sur l'articulation de quatre axes qui ont structuré le recueil et l'analyse des données. L'objectif était d'appréhender le processus global de Formation accompagnée à partir d'investigations portant sur l'ensemble des étapes traversées (orientation vers le dispositif, élaboration du parcours de formation et du cadre de l'accompagnement médico-social, mise en œuvre de la formation, effets de celle-ci sur le

⁶ Cf. (Segon, Bas, 2022a, 2022b, 2022c) : colloque international « L'accompagnement des transitions professionnelles : écologie d'un monde pluriel », CNAM, Paris, 13 et 14 janvier 2022 ; 10^{ème} conférence internationale ALTER « Repenser l'institution et la désinstitutionnalisation à partir du handicap », Bruxelles, 7 et 8 juillet 2022 ; journée d'étude « Les politiques d'insertion aujourd'hui : représentations, acteurs, dispositifs », Triangle / LIRTES, Lyon, 9 septembre 2022. La publication des actes du premier colloque est prévue en 2023 (Segon, Bas, 2023, à paraître).

parcours du ou de l'utilisateur). Le contenu de certains de ces axes a dû évoluer au cours de notre observation, après une meilleure connaissance de la part de l'équipe de recherche, des modalités plus concrètes du DFA.

Le premier axe, avec une entrée sur les acteurs institutionnels, interroge la création du DFA et son intégration dans l'offre préexistante de compensation. Ce sont les motifs d'orientation vers le dispositif par les prescripteurs qui sont pointés ici. En effet, le dispositif est fondé sur l'hypothèse que le DFA va fournir une solution nouvelle et innovante pour l'accès des personnes handicapées à la formation professionnelle, en complétant l'éventail existant et en s'inscrivant durablement dans un possible *continuum*⁷. Il s'agit d'apprécier la nature de l'innovation proposée à travers la compréhension de la spécificité du dispositif et de sa complémentarité avec la palette des programmes d'inclusion en formation (ou à l'inverse, l'existence de zones de recoupement voire de redondances avec d'autres modalités qui se réclament de l'« inclusion »). Les effets des territoires sont également pris en compte.

Le deuxième axe porte sur l'activité de co-construction des parcours à partir des relations entretenues entre les professionnel·les des ESRP et celles et ceux qui incarnent les organismes de formation (notamment les responsables pédagogiques ou de formation auxquels il serait demandé une adaptation des modalités pédagogiques, typiquement dans la gestion des temps et rythmes). L'objectif affiché de dépasser la logique de filière (médico-social, formation) ne peut s'affranchir du poids d'un héritage historique. En maillant les organismes de formation de droit commun et les ESRP normands, le dispositif devrait instaurer de nouvelles relations entre des acteur·trices peu habitué·es jusqu'ici à coopérer. *In fine*, face au constat que l'ingénierie du parcours d'accompagnement et l'ingénierie du parcours de formation sont relativement indépendantes, nous avons centré nos investigations sur les activités des seul·es professionnel·les des ESRP (référentes parcours, équipes pluridisciplinaires, coordinateur·trice du DFA).

Le troisième axe vise à mieux comprendre ce qu'il se passe en situation de formation. Nous nous interrogeons sur les effets de l'accueil de stagiaires reconnu·es handicapé·es dans des organismes de formation de droit commun, notamment en termes d'adaptation des pratiques pédagogiques ou de la « *professionnalisation* » des organismes de formation telle qu'attendue par les porteurs du projet. Il s'agit d'évaluer les incidences de cette politique – et la promesse d'inclusion qu'elle porte – sur la mise en œuvre concrète des formations professionnelles, en particulier quant à leur accessibilité et aux perspectives de pleine participation sociale qu'elles offrent, ou pas.

⁷ Formation spécialisée en ESRP « dans les murs » ; formation de droit commun avec un accompagnement délivré par un ESRP « hors les murs » (Formation Accompagnée) ; formation de droit commun avec des adaptations *via* des financements AGEFIPH ; formation de droit commun avec des adaptations pouvant être mises en œuvre par les organismes de formation, sans appui extérieur ; formation de droit commun sans aucune adaptation, accompagnée possiblement d'une forme d'autocompensation.

Le quatrième et dernier axe ambitionne de rendre compte des effets du DFA sur les parcours des usager·ères. Nous souhaitons mettre en lumière l'expérience vécue du dispositif et resituer cette expérience dans leurs parcours (professionnel, familial, de santé, etc.) afin d'en saisir les effets pratiques et subjectifs.

2.2. *Une enquête par entretiens et observations*

Le protocole de l'évaluation qualitative a reposé en très grande majorité sur des entretiens⁸, menés auprès des acteur·trices impliqué·es aux différentes étapes du processus de formation. Le discours des individus a ainsi été le matériau principal des analyses. Les entretiens ont pu être de natures différentes : entretiens sociologiques longs et répétés en face à face ou en visioconférence, entretiens informatifs courts par téléphone, etc. Une sélection de guides d'entretien est présente en annexe n°2.

Nous avons retenu, pour plusieurs catégories d'enquêté·es, un suivi longitudinal à partir d'entretiens répétés. Cette méthode nous semblait adaptée à l'objectif commun des 4 axes : la volonté de saisir le rythme de développement du dispositif Formation accompagnée et les possibles microajustements opérés au fur et à mesure. Les entretiens répétés permettant d'éclairer les dynamiques de son extension régionale. De plus, l'analyse de l'évolution des pratiques professionnelles et des représentations des acteur·trices devait être plus féconde à partir d'entretiens reproduits au cours des deux années comparativement à un seul discours rétrospectif en fin d'évaluation. Cette option a été retenue pour de nombreux enquêté·es dont les porteurs institutionnels du projet (2 vagues), certain·es membres de la direction des ESRP (2 vagues), les coordinateur·trices du DFA (3 vagues), les référentes parcours (3 vagues), ainsi que certain·es interlocuteur·trices issu·es des Cap Emploi et des MDPH (2 vagues).

En parallèle, des observations *in situ* devaient être intégrées quand elles permettaient d'enrichir les analyses et de développer plus avant la compréhension des cadres de travail, la mise à jour des pratiques informelles et l'identification des catégories indigènes et stéréotypées. Ces temps d'observation ont été possibles au cours de la deuxième année d'évaluation (cf. synthèse des données recueillies).

Le pilotage de cette évaluation a été mené par Michaël Segon (Céreq). L'équipe d'investigation et d'analyse des données a été composée de chargé·es d'études du Céreq, deux consultant·es du cabinet Amnyos (en appui sur le premier axe) et un stagiaire accueilli au Céreq :

⁸ Notons que nous avons appliqué des procédures classiques d'anonymisation de toutes ces données. Nous avons de plus veillé à la conformité de notre démarche par rapport à la RGPD (recueil du consentement des enquêté·es, anonymisation des données, stockage des données sur un serveur sécurisé, etc.).

- Jérôme Bas, docteur en sociologie, chargé d'études au département Travail Emploi et Professionnalisation du Céreq pendant une année (septembre 2021 – septembre 2022) et chercheur associé au CRESPPA – CSU ;
- Lucas Degregori, étudiant en master 2 Sociologie et développement des organisations à l'Université Lyon 2 ;
- Catherine Galli, docteure en sociologie, chargée d'études au département Formation et Certification du Céreq ;
- Laure Gayraud, docteure en sciences politiques, chargée d'études au centre Emile Durkheim (UMR 5116) associé au Céreq ;
- Marion Goffart, consultante chez Amnyos ;
- Grégoire Leclerc, consultant chez Amnyos ;
- Michaël Segon, docteur en sociologie, chargé d'études au département Travail Emploi et Professionnalisation du Céreq ;

Remerciements de l'équipe d'investigation

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des enquêté-es pour leur disponibilité et la confiance accordée au cours des deux années d'évaluation. Dans un contexte de crise sanitaire et dans une démarche évaluative qui aurait pu porter à confusion, nous avons été extrêmement bien accueilli-es par toutes et tous.

Nous adressons un remerciement prononcé aux directions des ESRP qui ont accepté volontiers notre présence et nous ont accordé un temps précieux au cours d'entretiens très riches.

Cette enquête n'aurait pas pu prendre cette forme sans la participation active et le dévouement du binôme de coordination du dispositif. Celui-ci nous a largement facilité l'accès à des terrains d'observations et nous a régulièrement mis en relation avec des futur-es enquêté-es. Nous appuyons très fortement nos remerciements à l'adresse de ces deux professionnel·les à qui nous devons beaucoup pour la réalisation de ce travail.

Que les enquêté-es rencontré-es lors des trois vagues d'entretiens, notamment les référentes parcours, soient triplement remercié-es pour la qualité et la diversité des informations partagées avec nous.

Les stagiaires du dispositif sont à la fois les personnes pour qui le DFA est pensé, mis en œuvre et évalué. Ce sont donc des informateur·trices de premier plan, mais aussi les lecteur·trices dont nous attendons le point de vue sur notre travail avec le plus d'appréhension. Nous espérons ne pas les décevoir et nous adressons à celles et ceux qui ont accepté de nous rencontrer pour évoquer leurs parcours de vie et de formation nos remerciements très sincères.

Nos interlocuteur·ices dans plusieurs organismes de formation nous ont accordé un temps précieux pour des entretiens qui nous ont permis de mieux comprendre les réalités du terrain et une autre face de la mise en œuvre du DFA. Nous avons aussi pu mener des observations dans deux établissements. Les règles d'anonymisations que nous nous sommes fixées nous interdisent de les nommer mais qu'ils soient remercié-es pour leur accueil généreux et leur confiance.

Merci aux membres comité de suivi de notre évaluation qui ont nourri ce travail par leurs critiques et leurs suggestions. Un remerciement particulier à Anne Bucher pour le suivi attentif et facilitant de notre évaluation.

L'équipe d'investigation transmet aussi ses remerciements aux professionnel·les chargées de la transcription des entretiens (et plus encore pour Mme Anne-Catherine Lavocat dont nous recommandons sans réserve le travail).

Enfin, l'équipe souhaite communiquer des profonds remerciements et vœux de réussite aux contributeurs de ce travail en quête d'une future insertion professionnelle de qualité : Lucas Degregori et Jérôme Bas. Ce dernier a mené un travail de grande qualité, largement reconnu par ses collègues, que ce soit par ses observations menées en Normandie, ses réflexions sociologiques ou son érudition.

2.3. Synthèse des données recueillies : 87 enquêté-es, 116 entretiens et plusieurs temps d'observations

Le corpus de données est composé de 116 entretiens semi-directifs réalisés entre le 19 février 2020 et le 22 juillet 2022. Le tableau récapitulatif est présenté en annexe n°3. Ces entretiens ont une durée moyenne de 82 minutes, dans une fourchette allant de 20 à 190 minutes. Pour limiter les déplacements, être plus réactif·ves par rapport aux disponibilités des enquêté-es et évidemment pour s'adapter au contexte de la crise sanitaire, nous avons mené principalement des entretiens en visioconférence (68 %) mais aussi, dans une moindre mesure, par téléphone (7 %). Cependant, nous avons tout de même effectué près d'un quart de ces entretiens en face à face (dans les ESRP, les organismes de formation ou au domicile des stagiaires). Les entretiens en face à face sont plus longs que ceux réalisés à distance (98 minutes en moyenne contre 70 en visioconférence). Trois entretiens sur quatre ont été intégralement transcrits.

Un entretien sur trois a été pratiqué en binôme par les membres de l'équipe d'investigation⁹. Les tandems d'enquêteur-trices ont été particulièrement présents pour l'enquête sur les axes 2 (43 %) et 3 (50 %), plus rares pour l'axe 1 (30 %) et jamais mobilisés pour les entretiens de l'axe 4 avec des stagiaires.

La majorité des entretiens a été menée au cours de l'année écoulée avant la remise de ce rapport (88 entre juillet 2021 et juillet 2022, 28 auparavant). En effet, c'est au cours de cette période que nous avons diversifié les investigations auprès des professionnel·les des équipes pluridisciplinaires, des organismes de formation et des stagiaires accompagné-es. Sur les 116 entretiens réalisés, 68 sont des entretiens uniques avec des enquêté-es n'ayant pas été à nouveau interrogé-es par la suite¹⁰ (principalement les personnes au sein des organismes de formation, des équipes médico-sociales et les stagiaires). En tout, 87 personnes ont été enquêtées et 21 d'entre elles à une deuxième, voire troisième reprise ensuite.

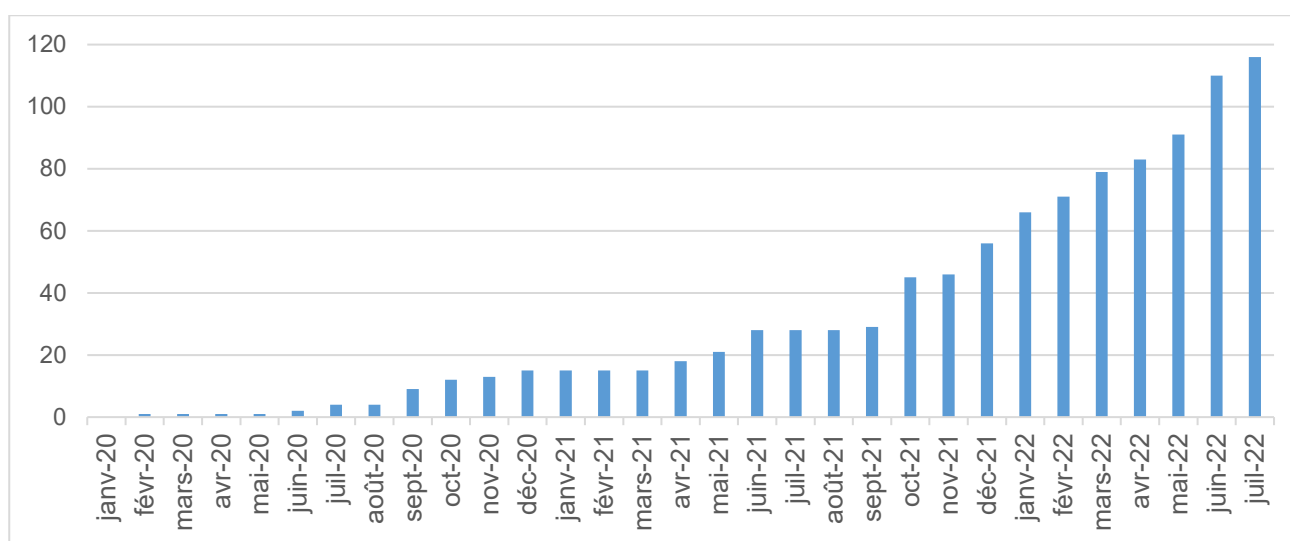


Figure 1. Évolution du nombre cumulé d'entretiens au cours de la période d'évaluation

L'axe 1 est celui qui compte le plus d'entretiens (47), notamment en raison de la plus grande variété des acteur-trices rencontré-es (cf. tableau ci-dessous). Face à notre difficulté lors de la première année pour nous entretenir avec d'ancien·nes stagiaires, nous avons fait évoluer notre protocole au cours de la deuxième année pour intégrer des stagiaires en cours de formation.

⁹ L'observation s'est appuyée sur deux enquêteurs principaux qui ont participé, seuls ou à deux, à de multiples entretiens répartis sur au moins trois des quatre axes : Jérôme Bas (52) et Michaël Segon (47). Catherine Galli, Laure Gayraud et Marion Goffart ont davantage contribué à des entretiens spécifiques à l'un des axes (de 14 à 16 respectivement). Grégoire Leclerc et Lucas Degregori ont réalisé quant à eux des entretiens ciblés sur des acteurs particuliers.

¹⁰ Nous avons parfois rencontré des difficultés à échanger à une deuxième reprise avec certain·es enquêté·es pourtant ciblé·es pour un entretien répété : cela a pu provenir d'un changement de situation professionnelle (retraite, mutation, etc.) ou d'une indisponibilité. Du côté des partenaires du DFA, nous n'avons par exemple pas pu renouveler un entretien auprès d'une MDPH et de deux Cap Emploi.

Axe	Enquêté·es	Nbre	Durée moy. (mn)	En face à face	Entretiens répétés
1 (41 %)	<ul style="list-style-type: none"> • Porteurs du projet (ARS et Conseil Régional) • Directions des deux ESRP (LADAPT et EPNAK) • Directions des Cap Emploi • AGEFIPH • Pôle Emploi • Référent·es insertion professionnelle des MDPH • Référent·es #Avenir • FAGERH • Directions et professionnel·les d'ESRP dans d'autres régions 	47	82	13 %	51 %
2 (30 %)	<ul style="list-style-type: none"> • Équipe de coordination du DFA • Référentes parcours • Professionnel·les des équipes médico-sociales 	35	90	40 %	69 %
3 (17 %)	<ul style="list-style-type: none"> • Directions d'organismes de formation • Référent·es handicap • Conseille·ères de formation • Formateur·trices 	20	58	45 %	0 %
4 (12 %)	<ul style="list-style-type: none"> • Stagiaires en cours de formation • Ancien·nes stagiaires 	14	96	29 %	0 %

Tableau 1. Présentation du corpus d'entretiens

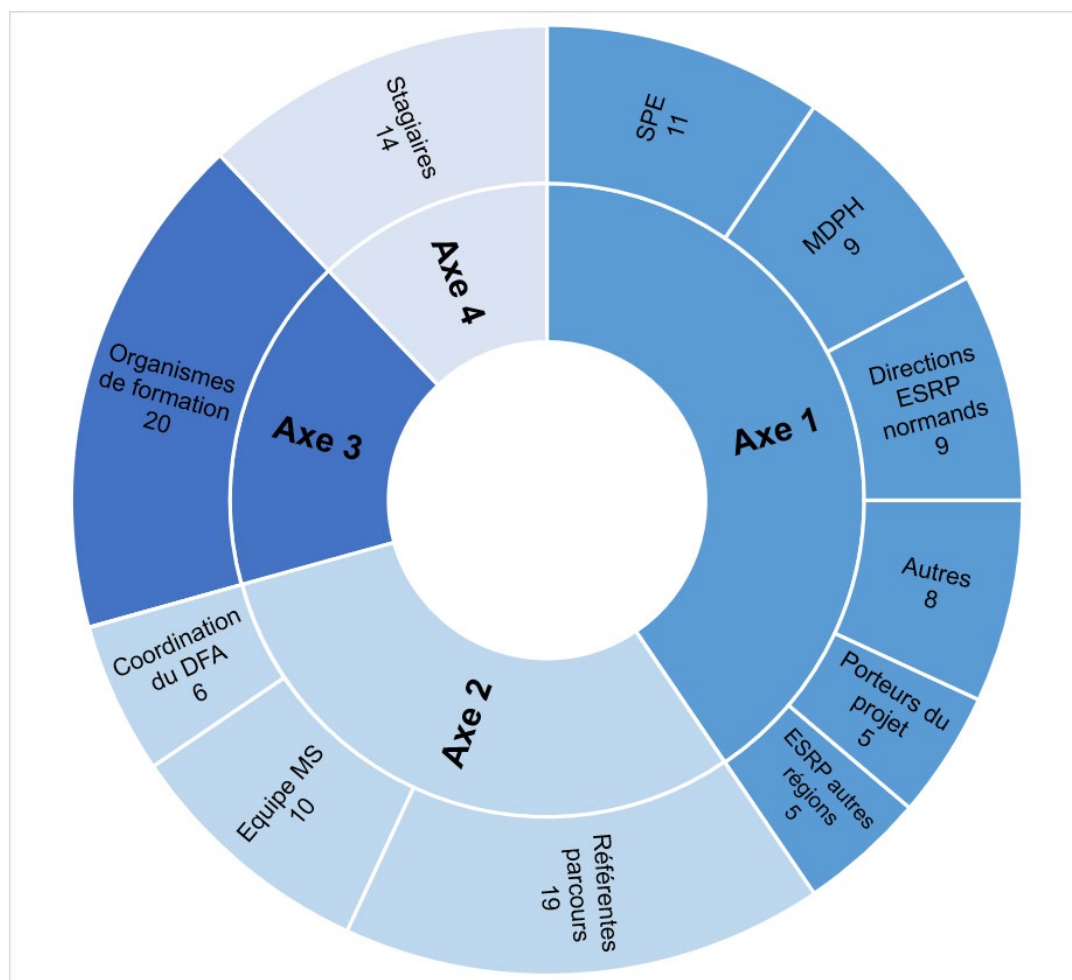


Figure 2. Répartition des entretiens par axe

Un tableau de synthèse des observations menées au cours de l'évaluation est présent en annexe n°3. Il recense 13 séquences d'observations que deux membres de l'équipe d'investigation ont pu engager. Nous avons pu porter notre regard sur plusieurs réunions de travail, dans chaque ESRP, entre les équipes du DFA (référentes parcours et coordination) et les professionnel·les des équipes médico-sociales des deux ESRP. Des interventions des équipes du DFA auprès des partenaires pour présenter le dispositif ont également été observées, ainsi que des temps de formation dans des centres ou le comité de pilotage élargi du dispositif.

Enfin, les temps de présentation du dispositif dans le cadre de l'évaluation commanditée par la DARES, la restitution de l'évaluation quantitative ainsi que les discussions des trois rapports intermédiaires que nous avons produits durant la période sont aussi des moments au cours desquels les acteur·trices se sont exprimé·es sur le DFA. Nous avons donc intégré au corpus de données nos prises de notes de ces 7 réunions.

Enquête par questionnaires auprès des directions des ESRP

Dans ce rapport, nous mobiliserons à deux reprises (cf. chapitre Ouverture) les résultats d'une enquête par questionnaires réalisée durant le printemps 2022. L'enquête a pris forme dans le cadre de l'accueil d'un stagiaire de Master (cf. présentation de l'équipe). Celle-ci était adressée aux directions des ESRP français (hors ceux de Normandie) avec la volonté d'avoir des informations complémentaires aux données présentes dans le catalogue de la FAGERH et de s'interroger sur les évolutions des offres de services des ESRP.

Le questionnaire (d'une durée de 2 à 3 minutes et complété en ligne) comportait 4 parties : une présentation de l'établissement, une description de l'offre de services, un module sur les prestations d'accompagnement hors les murs de stagiaires dans le droit commun et un module sur les effets du décret de 2020.

Après plusieurs relances, ce sont 63 ESRP qui ont répondu à cette enquête (81 % de taux de réponse) et nous les remercions fortement. Nous espérons prolonger ce travail et valoriser les autres résultats de cette approche quantitative.

3. Principe de rédaction

Au cours des deux années allouées à l'évaluation qualitative du déploiement du DFA, trois rapports intermédiaires ont été transmis puis discutés avec le comité de suivi de l'évaluation. Le contenu de ces rapports a été cumulatif. D'une part, chaque rapport est venu compléter le précédent avec l'ajout de chapitres inédits liés à des objets nouvellement analysés. D'autre part, ce rapport final a permis d'approfondir les chapitres déjà rédigés : il s'agissait d'une part de tenir compte des remarques exprimées lors des comités de suivi, d'autre part de mettre en perspective les premières analyses avec le travail de terrain mené pas à pas.

Pour la majorité des chapitres proposés à la lecture, nous avons privilégié l'usage fréquent des verbatims des entretiens menés : c'est pour nous le fondement de notre travail qualitatif et il nous semble essentiel de se rapporter, autant que faire se peut, aux discours des enquêté·es. Une contextualisation de la politique étudiée a été mise en avant dans le document, ce qui peut susciter chez les expert·es du champ de la réadaptation

professionnelle le sentiment d'une certaine rengaine, mais nous souhaitons rendre ce rapport le plus accessible et compréhensible possible pour des lecteur·trices profanes de ce champ d'activité. Notons que nous avons retenu le sigle « CRP » dans notre rédaction lorsque nous faisons référence aux pratiques et positions des établissements avant la parution du décret. Ce principe nous a semblé apporté de la clarté en harmonisant notre propos à l'usage des citations des enquêté·es. Celles et ceux-ci ont habituellement utilisé l'appellation « CRP » jusqu'en 2021.

De plus, nous souhaitons préciser la règle adoptée dans nos formulations quant à la représentation des femmes et des hommes. La rédaction épïcène a été retenue lorsque le mot utilisé désigne par extension une personne (coordinateur·trice, demandeur·se d'emploi, chargé·e d'insertion professionnelle, etc.). Par simplification, nous maintenons le masculin (porteurs du projet, concepteurs, opérateurs, acteurs du SPE, etc.) quand nous estimons que ce sont les structures et organisations qui sont représentées dans nos écrits, conscients que ce sont pour autant des professionnel·les, aussi bien des femmes que des hommes, qui agissent dans, et sont agi·es par ces institutions.

Nous avons découpé ce rapport en 8 chapitres. D'abord, nous présenterons le dispositif étudié avec la volonté de mettre en avant la façon dont ses promoteurs qualifient le caractère « *innovant* » et « *original* » de celui-ci. Ensuite, nous reviendrons sur la genèse de ce dispositif pour comprendre comment les acteurs ont collaboré pour élaborer son ingénierie et sur quelles informations et analyses de l'existant ils se sont appuyés pour ce faire. Les deux premiers chapitres ont une visée historique puisqu'ils nous informeront sur la manière dont le dispositif a été pensé lors de son lancement en 2019.

Le troisième chapitre traitera de la construction du public cible depuis le démarrage du DFA jusqu'à la fin de notre observation. Nous examinerons comment le DFA et son public ont été caractérisés par les personnes chargées de sa mise en œuvre et son portage politique, lesquelles ont dû adapter leur discours aux premiers retours, tantôt positifs et négatifs, issus du terrain (notamment ceux des partenaires attendus). Nous brosserons également, à partir de l'exploitation statistique du tableau de suivi utilisé par les coordinateur·trices du DFA, un portrait des 77 stagiaires accompagnés jusqu'à la date de juillet 2022.

Les chapitres 4 et 5 aborderont les modalités retenues par les directions des ESRP pour constituer une équipe mobile du DFA. Nous questionnerons la façon dont ces acteurs ont procédé pour développer, et unir dans le cadre de la coordination, deux collectifs de référentes parcours. Nous observerons aussi de quelle manière l'accompagnement médico-social est mis en œuvre par les membres des équipes pluridisciplinaires. Nous examinerons les mandats de ces professionnel·les et aborderons le contenu de leurs activités de travail lors des premiers accompagnements de stagiaires.

Les chapitres 6 et 7 traiteront de la réception du DFA chez les acteurs du SPE et les MDPH. Nous interrogerons la place que ce nouveau dispositif a su prendre ou non auprès de l'offre de compensation à travers le discours des principaux partenaires et prescripteurs.

Le dernier chapitre saisira le point de vue des organismes de formation. Nous questionnerons les pratiques de compensation du handicap déjà à l'œuvre dans ces centres et les capacités de ces acteurs à concrètement adapter leurs pratiques pédagogiques au public du DFA.

Nous avons fait le choix de proposer, entre chaque chapitre, des courts portraits de stagiaires accompagnés (8 sur les 16 enquêtés). Ces récits sont anonymisés. Il s'agit ainsi de rendre compte de la diversité des situations de formation vécues par ces personnes et de l'inscription de ce parcours qualifiant dans des trajectoires personnelles et professionnelles. Ce sont également à elles et eux de témoigner de leur expérience du DFA et de la façon dont le dispositif a, d'un point de vue empirique, œuvré ou non à « sécuriser » leur parcours. D'autres exploitations qualitatives de ce corpus sont prévues à l'issue de l'évaluation.

Chapitre 1 : Promesses du DFA et innovations promues

Michaël Segon (Céreq)

Ce chapitre analyse la façon dont le dispositif Formation Accompagnée a pu être initialement caractérisé par les porteurs du projet. Quel bénéfice et quel renouvellement étaient attendus par rapport à l'offre préexistante à destination des personnes reconnues handicapées et désireuses de suivre une formation professionnelle ? En quoi, d'un point de vue théorique, la politique du DFA peut-elle être qualifiée d'originale et d'innovante ? Pour répondre à ces questions, nous nous appuyons sur la littérature grise (support de communication lors des réunions, dossier de présentation, etc.) et sur les entretiens menés avec les porteurs du projet au commencement de notre évaluation (Conseil Régional, ARS et directions des ESRP).

Le DFA est lancé dans la région normande en janvier 2019 par quatre acteurs : l'ARS Normandie, le CR Normandie, l'ESRP LADAPT et l'ESRP EPNAK. Il s'inscrit dans le champ de la réadaptation professionnelle des personnes reconnues handicapées. Il est mis en œuvre par les deux seuls gestionnaires d'Établissements et Services de Réadaptation Professionnelle¹¹ (ESRP) présents en Normandie. Au sein de ces centres, et de très longue date¹², des formations professionnelles sont dispensées à destination de personnes reconnues handicapées pouvant être demandeuses d'emploi et/ou en reconversion professionnelle. Le catalogue de formation étant élaboré à l'échelle nationale, chaque établissement propose quelques sessions de formation, lesquelles peuvent être associées à une offre d'hébergement des stagiaires. Au sein de ces ESRP, des professionnel·les de l'accompagnement médical et médico-social (médecin, infirmier·ère, ergothérapeute, chargé·e d'insertion professionnelle, etc.) interviennent auprès des stagiaires, en parallèle des formatrices et formateurs. Le DFA constitue une nouvelle offre de services des deux ESRP normands en plus de l'activité traditionnelle de formation « *dans les murs* » qui reste maintenue, au moins en partie.

Le DFA est annoncé comme un « *dispositif innovant et expérimental* » qui porte l' « *objectif de rendre notre société encore plus inclusive* » (Dossier de présentation, version 2020). Il est proposé à une personne reconnue handicapée demandeuse d'emploi de suivre la formation « *de son choix* » parmi le catalogue des formations qualifiantes financées par la Région Normandie, donc dans des organismes de droit commun. La Maison

¹¹ Le décret n° 2020-1216 du 2 octobre 2020 a modifié l'appellation de ces structures anciennement nommées Centre de Rééducation Professionnelle (CRP).

¹² Les centres de réadaptation sont institués pour la première fois par la loi de 1957 sur le reclassement des travailleurs handicapés et leur histoire remonte plus loin encore dans le temps avec la création de LADAPT en 1929, qui a été la première association en France à initier ce type de dispositif (Bas, 2021).

Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH) émet une notification permettant le démarrage du DFA, lequel vise à terme à s'inscrire durablement dans le champ des politiques du handicap et à être mobilisé de manière routinisée par tous les prescripteurs du service public de l'emploi (Cap Emploi, Pôle Emploi, etc.).

L'ESRP, déchargé de sa mission de formation, pilote l'accompagnement médico-social du stagiaire durant son parcours de formation. Cela représente pour certains « *une externalisation de l'offre de formation, en direction des dispositifs de formation de droit commun, avec une équipe mobile du CRP qui se déploie sur le terrain pour compenser la situation de handicap* » (Un des deux ESRP). Les deux ESRP normands, liés chacun à des structures nationales d'envergure identifiées comme deux des trois principaux organismes gestionnaires du champ de la réadaptation professionnelle, sont associés au déploiement de ce dispositif. Le partenariat repose sur une cellule de coordination bicéphale dans laquelle les deux établissements sont représentés par un-e coordinateur-trice. Cette cellule veille notamment à une « répartition territoriale équilibrée des futures interventions, lesquelles sont menées en principe par l'un ou l'autre des ESRP.



Le contexte :

Ce nouveau dispositif, créé sous l'impulsion de l'ARS et de la Région Normandie en 2019, a pour but de faciliter l'accès aux formations qualifiantes du public en situation de handicap. Afin de couvrir tout le territoire normand, il est co-piloté par l'EPNAK et LADAPT Normandie.

Son rôle :

Lorsqu'une personne intègre une formation financée par la Région Normandie. Le Dispositif Formation Accompagnée (DFA) permet de sécuriser et d'adapter le parcours de formation. Elle bénéficie d'une écoute privilégiée sur ses besoins liés à son handicap. Une cellule de coordination désigne un référent unique. Cet accompagnement prend la forme d'interventions directes de professionnels de l'ESRP EPNAK Oissel et de LADAPT Normandie.

(Extrait du site internet dédié au dispositif)

Les coordonnateurs DFA

Ils sont le premier relais des partenaires et assurent la coordination des référents de parcours. Ils travaillent en étroite collaboration avec leurs équipes afin d'assurer une harmonisation des pratiques sur tout le territoire de la Normandie.

Les référents de parcours DFA

Ils accompagnent les bénéficiaires tout au long de leur parcours de formation en étant l'interlocuteur privilégié de l'organisme de formation. Ils évaluent les besoins et apportent une solution adaptée en s'appuyant sur les équipes du secteur médico-psycho-social de LADAPT Normandie et de l'EPNAK.

Une **équipe pluridisciplinaire**, des professionnels du secteur médico-psycho-social :

- Infirmier-ère/médecin : coordination du parcours de soin

- Ergothérapeute : compensation du handicap et adaptation du poste de travail
- Neuropsychologue : évaluation et compensation des besoins en matière d'apprentissage
- Psychologue : soutien psychologique
- Réfèrent-e hébergement : aide à la recherche de logement pendant la formation
- Chargé-e d'insertion professionnelle : soutien à la recherche de stage et à la transition lors de la sortie de la formation
- Assistant-e de service social : aide et soutien dans certaines démarches administratives et demandes d'aides sociales

D'autres professionnels peuvent intervenir en fonction des besoins.

(Extrait du dossier de présentation du dispositif, version 2020)

Durant la période de mise en œuvre du DFA, chaque stagiaire est suivi par un contact unique : la référente parcours¹³. Cette professionnelle est susceptible de mobiliser ponctuellement ou régulièrement des membres de l'équipe pluridisciplinaire de l'ESRP au gré de la formation et des besoins observés.

À qui s'adresse le DFA ?

Une personne en recherche d'emploi avec une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) finalisant son projet professionnel avec un conseiller spécialiste de l'orientation et qui intègre une formation éligible aux dispositifs de formations qualifiantes financés par la Région Normandie (liste des formations sur <https://parcours-métier.normandie.fr/>). Du fait de son handicap, elle a besoin d'un accompagnement médico-psycho-social pour sécuriser son parcours de formation.

(Extrait du dossier de présentation du dispositif, version 2020)

1. Le triptyque du DFA : un·e stagiaire reconnu·e handicapé·e, un organisme de formation et un ESRP

Le dispositif entend offrir davantage de latitude aux personnes reconnues handicapées dans leurs perspectives de formation professionnelle que dans un ESRP « traditionnel ». Pour ce faire, la coopération des organismes de formation et des ESRP — aux intérêts parfois divergents — est visée durant le parcours des stagiaires vers une qualification (diplôme ou titre professionnel). D'un côté, il est attendu des organismes de formation qu'ils « ouvrent leur porte » au public ciblé. De l'autre côté, les ESRP doivent concourir à « sécuriser » les parcours de formation en levant les obstacles potentiels.

¹³ Toutes les référentes parcours en poste en septembre 2022 (deux au sein LADAPT, quatre à l'EPNAK) sont des femmes, nous utiliserons donc le féminin pour cette fonction dans l'ensemble du document.

1.1. Un stagiaire « comme tout un chacun » grâce à un accès facilité aux organismes de formation de droit commun

Un constat

Les Centres de Réadaptation Professionnelle (CRP) proposent une formation adaptée aux personnes en situation de handicap avec un suivi médico-psycho-social indispensable. Toutefois, les CRP n'assurent pas toutes les formations. Face à ce constat, la Région Normandie soutient ce dispositif et contribue à rendre équitable l'accès aux formations.

(Extrait du dossier de présentation du dispositif, version 2020)

Parmi les objectifs attendus du DFA, le développement de l'accès à la formation professionnelle des demandeur-ses d'emploi handicapé-es est, pour ses concepteurs, fondamental. Ce qui passerait par un rapprochement de la situation des autres normands dits « valides ».

« Pour un public type réadaptation professionnelle, est-ce qu'on ne peut pas imaginer qu'il poursuive comme tout un chacun en centre de formation de droit commun ? Et s'il y a besoin d'un appui pour les aider à compenser leur handicap, on peut déployer nos équipes médico-sociales à cet effet »
(Direction de l'un des ESRP)

Pour les porteurs du dispositif, s'appuyer sur l'offre de formation qualifiante financée par la Région est un moyen justifié par deux raisons qui s'entrelacent. D'une part, il s'agit de proposer un catalogue plus varié de formations, que ce soit par rapport aux niveaux de celles-ci, ou par rapport à leurs domaines professionnels. Cela permettrait a priori d'élargir les choix professionnels ouverts aux stagiaires au-delà des seuls métiers préparés dans le cadre de l'offre traditionnelle des ESRP. D'autre part, l'objectif d'une formation à proximité de son lieu de vie est mis en avant, l'éloignement du domicile étant pensé comme un frein important dans l'accès à la formation professionnelle.

1.1.1. La diversification des choix de formation possibles

Pour les porteurs du projet, le DFA vise à offrir aux personnes reconnues handicapées un panel de formations davantage diversifié comparativement « à l'offre de formation relativement réduite que chaque CRP offre en général ». La Fédération des centres de réadaptation pour personnes handicapées (FAGERH) annonce un catalogue de « 200 formations de réadaptation professionnelle rémunérées dans 14 secteurs d'activité, du niveau infra-CAP à Bac + 5 » (site internet). Pour autant, dans chaque région, les ESRP proposent seulement quelques-unes de ces formations.

« Donc si je comprends bien, les personnes qui passent à LADAPT, elles arrivent parce qu'elles ont eu un accident de la vie, un AVC, ou quoi que ce soit, bon, elles sont obligées de par cet accident de la vie de faire le deuil de leur passé professionnel, et de se dire, qu'est-ce que je vais devenir demain ?

Et si je comprends bien, quand j'arrive à LADAPT, on me propose, quel que soit mon parcours antérieur, d'être agent administratif d'accueil, secrétaire comptable, comptable assistant ou gardien d'immeuble » (Direction de LADAPT)

« Si par exemple, vous voulez faire de l'infographie, il faut aller à l'autre bout de la France parce qu'on ne le propose pas, ni au CRP d'EPNAK, ni au CRP de LADAPT et pour autant, il y a des organismes de droit commun qui le proposent en Normandie » (Direction de l'EPNAK)

Pour les porteurs institutionnels du projet, cette situation serait préjudiciable. L'orientation vers un ESRP proche de chez soi présiderait à toute la réflexion sur la formation souhaitée. Ce point laisse penser que les personnes ont deux options : soit suivre une formation qui ne s'inscrit pas dans leur projet professionnel, sinon par défaut ; soit renoncer à se former.

« Déjà notre première ambition, c'est d'abord d'amener un changement de posture et un changement de paradigme [...] Donner les moyens à une équipe pluridisciplinaire de favoriser le choix de formation de la personne en fonction de ses appétences et son potentiel plutôt que de l'orienter vers un environnement de formation de type CRP au détriment de ses choix » (ARS Normandie)

Une relation de complémentarité est posée d'emblée entre le DFA et les formations délivrées dans les ESRP *intra-muros*. Le dispositif devrait permettre de privilégier des choix menés « par rapport [aux] centres d'intérêts et [aux] choix de vie personnelle » des stagiaires en ESRP : « notre première intention c'est d'abord ça, faire en sorte que la personne aille dans une formation dans les murs d'un CRP uniquement si c'est la formation qu'elle voulait » (ARS Normandie). Cette orientation par la vocation aurait aussi l'intérêt, mécaniquement, de désengorger les files d'attente des ESRP. Mais le discours se fait aussi parfois plus critique sur les formations en ESRP, qui sont en partie décriées, y compris par les ESRP eux-mêmes, pour limiter les possibles professionnels des personnes handicapées :

« On a beaucoup de personnes aujourd'hui qui sont sur les formations tertiaires et il y a vraiment un enjeu à professionnaliser les acteurs pour permettre un élargissement des choix professionnels. Partir du projet de l'individu et pas juste dire " ben c'est facile d'emmener quelqu'un qui est en situation de handicap pour devenir secrétaire", il faut prendre en compte ses aspirations » (CR Normandie)

Dans les discours recueillis, la prise en compte des « aspirations » est systématique : il s'agit de « partir du projet de l'individu » pour « qu'il puisse s'épanouir ». Un lien est fait, au moins pour une partie des porteurs du projet, avec l'idée qu'une orientation selon la vocation favoriserait l'employabilité. Pour autant, remarquons que le DFA n'est jamais présenté comme un dispositif qui ciblerait des formations en lien avec des métiers dits « en tension », susceptibles de conduire un peu plus probablement vers l'emploi, comme c'est le cas d'autres

dispositifs d'aide aux chômeurs¹⁴, ou comme cela est le cas à l'origine des ESRP. Dans le cas du DFA, l'adéquation entre la situation de handicap, le choix de la formation et les perspectives sur le marché du travail relève de la responsabilité des prescripteurs du dispositif (Pôle Emploi, Cap Emploi, etc.) et du stagiaire lui-même.

Ainsi, le DFA part de l'idée que les parcours de formation professionnelle jusqu'ici ne reflétaient pas de manière satisfaisante les souhaits des demandeur-ses d'emploi reconnu-es handicapé-es. Cela est d'autant plus regrettable pour les porteurs du projet que la prise en compte des aspirations déboucherait sur une meilleure insertion professionnelle. Se tourner vers les organismes de formation de droit commun, avec un ESRP « *qui vient en appui* », permettrait à la personne d'accéder « *à une centaine de formations de la région* », et donc de trouver une formation à son goût mais aussi, comme on va le voir à présent, sur son territoire.

1.1.2. La proximité des lieux de formation

Au-delà du contenu même du catalogue des centres de formation de droit commun et des domaines professionnels envisageables, le DFA vise également à se former « *près de chez soi* ». Cette plus-value est mise en avant selon deux logiques argumentatives. D'une part, elle doit concourir à « *lever les freins périphériques* » en maintenant les stagiaires dans leur lieu de vie habituel. Une formation à proximité de son domicile permettrait d'écarter les hébergements provisoires ou bien de limiter les longs déplacements en voiture, voire en transport en commun. D'autre part, il est attendu que le DFA favorise l'accès à la formation professionnelle pour les individus éloignés des ESRP normands : ceux de LADAPT sont basés dans l'agglomération caennaise¹⁵, à Rouen et à Evreux, celui de l'EPNAK à Oissel près de Rouen. La région Normandie compte depuis 2016 cinq départements répartis sur une superficie de quasiment 30 000 km², au développement contrasté entre de grandes agglomérations comme Caen, Rouen et le Havre et des zones rurales parfois relativement enclavées (Follin, Letournel, 2018).

« C'était ça la nouveauté en fait [...] c'est que là, on ouvre complètement les possibilités de domaines de formation, mais aussi des possibilités géographiques. Et ce qui en termes d'accessibilité est assez singulier et authentique quand on parle d'inclusion puisque là, pour le coup, pour les personnes qui ont des gros problèmes [...] ils peuvent déjà regarder dans leur territoire de proximité pour imaginer quelque chose » (Direction de l'un des ESRP)

¹⁴ Par exemple le dispositif « Les plombiers du numérique », qui ne forme qu'au métier de technicien dans la fibre optique (Duvoux, Vezinat, 2022).

¹⁵ L'ESRP de LADAPT était situé sur le site de l'AFPA à Caen (au nord-ouest de la ville). Son siège social et d'autres établissements de LADAPT étaient quant à eux basés à Mondeville (à la frontière est de Caen). Au cours de notre évaluation, tous les services de LADAPT ont déménagé et se sont regroupés début 2022 à Ifs, à la frontière sud de Caen.

« Mais du coup si on fait ça il va forcément y avoir un nouveau public parce qu'en fait, en Normandie [...] pour quelqu'un qui habitait dans la Manche soit il acceptait de faire 100 km pour aller en internat, etc... soit éventuellement s'il n'était pas trop loin il se débrouillait pour rentrer dans un CRP sur Rennes. Ces contraintes importantes de déplacement pouvaient le décourager. Et là si on arrive à faire ça demain il va y avoir un nouveau public qui de fait n'accédait pas aux CRP à cause de la distance, mais aussi un public qui va accéder à la formation qu'il souhaite vraiment faire » (ARS Normandie)

Le DFA est donc pensé comme un dispositif capable de proposer à une personne reconnue handicapée de se former « *quel que soit l'endroit où elle se trouve en Normandie* ». Nous pouvons néanmoins souligner d'emblée que pour les futur-es stagiaires, les choix de formation pourront certes se faire au regard d'une offre élargie mais seront toujours contraints par la proximité des organismes de formation de droit commun, ce qui nuance en partie les ambitions du dispositif. Nous reviendrons sur ce point des contraintes de l'offre de formation en région Normandie dans le chapitre n°8 consacré aux organismes de formation. Les ambitions du dispositif DFA ne s'arrêtent d'ailleurs pas là et concernent les organismes de formation eux-mêmes, qu'il vise indirectement à faire évoluer.

1.1.3. L'ambition d'un changement de représentation chez les organismes de formation

Le CR Normandie insiste sur un dernier objectif au sujet, cette fois-ci, des organismes de formation de droit commun : il s'agit, à partir de l'expérience de l'accueil d'un-e stagiaire reconnue handicapé-e, de « *faire évoluer leurs pratiques* ». Pour la Région, le DFA doit ainsi contribuer à « *professionnaliser* » les centres sur la question du handicap, en passant par le développement de compétences chez les référent-es handicap, les responsables de formation et les formateur-trices. Il est ainsi attendu, sur un temps long, que les formations proposées dans ces organismes deviennent davantage accessibles aux personnes reconnues handicapées.

« Je dirais que c'est vraiment un objectif d'inclusion, comment on facilite l'accès aux personnes handicapées à nos dispositifs ? Et un deuxième mot si on prend le côté organisme de formation, si je me place en tant que financeur, c'est aussi comment on accompagne les OF [organismes de formation] à faire évoluer leurs pratiques. Pour moi c'est les deux prismes à avoir » (CR Normandie)

1.2. Un stagiaire avec « des particularismes » qui « réussit » via l'accompagnement de l'ESRP

Pour les parties prenantes, le DFA consiste « *à imaginer une offre CRP dans le droit commun* » : « *plutôt que la formation se fasse dans nos CRP, elle se ferait donc dans un organisme de formation* » (Direction de l'un des ESRP). En quoi consiste dès lors cette

« offre CRP » dans ce nouvel environnement ? Quelle plus-value est espérée par rapport à ce qui est déjà offert par les organismes de formation ?

Objectif

L'objectif de ce projet est d'enrichir la qualité de service des formations financées par la Région Normandie pour les personnes en situation de handicap. Nous sécurisons et adaptons le parcours de formation des personnes en situation de handicap en mobilisant une équipe pluridisciplinaire du médico-psycho-social. Cet accompagnement s'effectue tout au long du parcours de formation de la personne depuis son projet validé jusqu'à son retour à l'emploi.

(Extrait du dossier de présentation du dispositif, version 2020)

1.2.1. Un accompagnement médico-social pour « lever les freins périphériques »

Les porteurs du projet soutiennent l'idée que le DFA doit impérativement venir « sécuriser » les parcours des stagiaires qui dans un autre contexte auraient été orientés en ESRP *intra-muros*. Pouvoir accéder au catalogue des formations professionnelles de droit commun reposerait, en contrepartie, sur un accompagnement individualisé qui devrait permettre aux stagiaires de suivre, puis de terminer, leur formation.

« Le DFA [...] ce serait pouvoir suivre la formation de son choix, en pouvant compter sur un dispositif qui va aplanir les difficultés liées à la situation de handicap. Ne resteront donc que les difficultés qui sont liées à tout stagiaire de formation, qui... a du mal à comprendre le prof, qui est meilleur en maths qu'en français... et ça, je serais tenté de dire que là, on est tous à égalité sur cette histoire-là, mais le reste doit pouvoir être compensé par une équipe dédiée, pour rétablir un peu l'égalité des chances. C'est ça le DFA pour moi » (Direction de l'un des ESRP)

La définition du public ciblé par le DFA est, nous le verrons, relativement équivoque, contrairement à la façon de qualifier le public habituellement accueilli au sein des ESRP. Pour celui-ci, des cas typiques sont alors régulièrement présentés.

« Un public type réadaptation professionnelle, c'est tous ceux qui ont eu un accident de la vie. Ça va de l'AVC en passant par l'accident de la route, accident du travail. Donc, le profil type qu'on cite généralement c'est le charpentier qui est tombé de son toit par exemple. Ou bien la personne qui a subi un grave AVC à 38 ans et qui est en rééducation et qui doit se réinsérer voilà, ou quelqu'un qui a une très grave maladie » (Direction de l'un des ESRP)

« L'artisan qui a le dos abimé à force de porter des sacs [...] pour lequel un médecin du travail déclare une inaptitude au poste, et donc à qui il faut faire reconnaître un handicap, et puis, bénéficier d'une reconversion pour changer de métier. Donc, ce sont des gens qui sont remis en formation pour faire par exemple, soit s'ils veulent rester dans un... secteur du bâtiment plutôt évoluer vers le bureau d'études, donc du dessin, du métier ou alors basculer vers un tout autre métier, qui soit en revanche compatible [...] et puis, allergie aux produits de colorations, notamment qui était à base d'ammoniaque, à l'époque. Donc pareil, 40... de 15-20 ans de carrière, des gens qui ne sont plus aptes à leur boulot, et à qui on dit il faut faire autre

chose, et en gros, on va les retrouver plutôt, malheureusement, même si ça change un peu, mais avec des typologies de formation dans l'administration, des métiers de type vente et ce genre de choses » (Direction de l'un des ESRP)

Deux prérequis liés à des statuts administratifs ouvrants des droits formels existent pour le DFA : les candidat-es doivent être en possession d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) et d'un statut de demandeur-se d'emploi. Au-delà de ces éléments, plusieurs façons de délimiter le public émergent des discours des enquêté-es. Pour certains, il s'agit clairement « *des personnes que l'on aurait orientées vers le CRP* ». Pour d'autres, ce sont des individus « *ayant un besoin avéré d'accompagnement médico-social* », « *des besoins plus que d'autres* », « *des particularismes* » ou encore des « *publics en difficulté plus-plus* ». Nous reviendrons plus loin dans ce rapport sur ces différentes, voire évolutives, définitions du public ciblé.

Quant à l'accompagnement qui est au cœur du DFA, il n'est jamais présenté de manière spontanée et explicite en entretien. Tout au plus, on apprend qu'« *il faut prendre du temps* » pour des parcours susceptibles d'être « *complexes* ». Ainsi, les acteurs insistent en début d'évaluation sur la nécessité d'opérer un diagnostic des besoins d'aménagement qui ne se fasse pas « *à la dernière minute* ». Les entrées et les sorties de formation sont des étapes particulièrement scrutées.

Aucun public privilégié n'est mis en avant par quiconque. Les acteurs refusent de laisser entendre qu'ils puissent circonscrire des personnes prioritaires à partir de critères de différenciation. La nature des troubles, l'âge, le niveau de formation des individus ou les formations ciblées ne semblent pas être des marqueurs. L'existence d'un « *besoin d'accompagnement* », une catégorie a priori binaire, apparaît au commencement de notre observation comme l'unique critère retenu par les porteurs du projet pouvant délimiter le public potentiel du DFA. Les acteurs s'accordent pour valoriser une approche « *inclusive* ».

« Ce qu'on met en avant c'est l'inclusion [...] et que ce serait compliqué après d'avoir des formations dédiées, ne serait-ce que pour la mixité des publics » (CR Normandie)

1.2.2. Un renoncement à l'ingénierie de formation chez les ESRP

Le DFA ne vise pas qu'à changer les parcours des stagiaires et l'accessibilité des organismes de formation. Selon les porteurs du projet, le suivi des parcours dans le cadre du DFA doit transformer en partie les cultures professionnelles dans les ESRP eux-mêmes. Ces établissements sont appelés dans le cadre du dispositif à ne plus concevoir ou transmettre des contenus pédagogiques – ni même à se prononcer sur les pratiques des organismes de formation. Cette tension sera particulièrement scrutée dans la suite du rapport. Les ESRP sont considérés par leur financeur comme des « *structures d'accompagnement* » dans le

droit commun en devenir, amenés donc à se développer dans ce sens : « *on voit bien que le volet OF des CRP va complètement évoluer* » (ARS Normandie). À ce titre, le développement du DFA dans les ESRP est annoncé à « *moyens constants* », c'est donc aux deux établissements concernés d'opérer le redéploiement de ses moyens.

« On a deux façons de voir un CRP hors les murs. Soit, on fait vraiment du CRP hors les murs, c'est-à-dire qu'un CRP, c'est quoi ? Un CRP, c'est à la fois, un organisme de formation, à la fois un service médico-social. Donc, faire du CRP hors les murs, c'est acheter de la formation aussi quelque part puisque nos formateurs sont financés par l'assurance maladie. Donc, il y a cette vision des choses. Il y a une autre vision qui serait : on délègue la partie formation. C'est-à-dire qu'on ne s'en occupe pas. Nous, on n'intervient que sur la partie service médico-sociale, appui médico-social »
(Direction de l'un des ESRP)

A moyen constant, les ESRP doivent ainsi redéployer leurs ressources et leurs effectifs pour développer le DFA. Nous verrons dans le chapitre 4 que différentes stratégies ont alors été adoptées par les deux ESRP normands.

2. Les multiples ressorts de l'innovation selon les porteurs du projet

Nous avons compris que la promotion du DFA repose sur plusieurs dimensions. Avant tout, la diversification des choix pour les personnes reconnues handicapé-es et la pertinence de l'expertise délocalisée des ESRP sont valorisées.

« On offre [aux personnes] l'opportunité de faire une formation au plus proche de chez elles, en tout cas moins éloignée qu'en CRP avec une ouverture sur d'autres typologies de métiers. Et c'est bien le CRP qui se déplace et par définition c'est bien l'accompagnement qu'il vient délivrer »
(CR Normandie)

Pour clore l'examen des promesses initiales du DFA, nous pouvons dresser une liste des éléments qui, selon les porteurs du projet, assoient le caractère innovant du DFA au regard de l'offre existante de compensation. L'évaluation est venue examiner tout ou partie de ces attendus, au cours des deux années écoulées :

- Développer l'accès à la formation professionnelle dans le droit commun à un public qui n'aurait pas pu y accéder sans ce dispositif : les personnes auraient soit intégré un ESRP pour suivre une formation « *dans les murs* », soit suivi une formation dans un organisme de droit commun (sans accompagnement) dans des conditions dégradées avec un risque de rupture, soit abandonné un projet de formation ;

- Sécuriser les parcours en accompagnant les stagiaires dès leur entrée dans leur parcours de formation et en intervenant en amont auprès de l'organisme de formation pour lever les potentielles difficultés ;
- Augmenter le niveau de qualification des demandeur·ses d'emploi reconnu·es handicapé·es ;
- Améliorer l'insertion professionnelle des usager·ères du DFA qui auront suivi une formation en lien étroit avec leurs aspirations, projets personnels et professionnels ;
- Inviter des acteurs qui se connaissent peu et ne collaborent pas jusqu'ici à « *travailler ensemble* », principalement au niveau du maillage entre les organismes de formation et les ESRP ;
- Proposer un appui aux organismes de formation pour accompagner la transformation de leurs pratiques. Les porteurs du projet considèrent ainsi que les difficultés existantes proviennent d'une méconnaissance du handicap par les centres de formation de droit commun ;
- Mobiliser l'ensemble des acteurs du Service public de l'emploi (SPE) pour orienter les demandeur·ses d'emploi vers le dispositif, y compris, au-delà des Cap Emploi, les Pôle Emploi et les Missions locales ;
- S'inscrire durablement dans un continuum de politiques de compensation et se différencier auprès des opérateurs par rapport notamment aux prestations de l'AGEFIPH ou aux Prestations d'Appui Spécifiques ;
- Mettre à disposition des Cap Emploi un dispositif leur permettant d'orienter les demandeur·ses d'emploi reconnu·es handicapé·es pour lequel·les leur champ d'intervention ne s'avère plus pertinent ;
- Présenter un mode de financement mixte avec d'une part la Région qui prend en charge les coûts pédagogiques et la rémunération des stagiaires, d'autre part l'ARS Normandie qui contribue aux coûts d'accompagnement médico-social par redéploiement des crédits alloués aux ESRP ;
- Provoquer une vague de transformation des ESRP normands en diversifiant leur offre de services et en proposant des perspectives concrètes de désinstitutionnalisation de leur l'activité ;
- Susciter l'intérêt des acteurs des autres régions en proposant un modèle susceptible d'être transposé sur d'autres territoires.

Conclusion

Pour les porteurs du projet, le dispositif Formation Accompagnée ne peut qu'améliorer l'expérience de formation professionnelle des personnes reconnues handicapés inscrites dans un processus de reconversion professionnelle. L'accès est pensé comme facilité car

deux freins seraient levés : la carence de formations adaptées à la diversité des attentes des demandeur·ses d'emploi d'une part, les contraintes logistiques difficilement surmontables pour des stagiaires qui se forment à distance de leur domicile d'autre part. Dès lors, l'extension du champ des possibles est mise en avant (*via* le catalogue des formations qualifiantes financées par la Région), ainsi que la possibilité de se former à proximité de son lieu de vie. Ces deux critères se basent sur un raisonnement comparatif par rapport à l'offre traditionnelle des ESRP normands, si ce n'est français. Un recours par défaut à des formations tertiaires dans ces établissements est par exemple avancé.

Outre l'accès, l'effet profitable du dispositif serait également lié au maintien en formation. Un accompagnement individualisé est attendu pour permettre à ce public de suivre sa formation dans le droit commun. Il doit être orchestré par les ESRP à travers le suivi délivré par une référente parcours tout au long de la formation et les interventions des professionnels des équipes médico-sociales des établissements. La comparaison se fait également ici par rapport aux stagiaires déjà présent·es dans des organismes de droit commun (déjà reconnu·es handicapé·es ou pouvant potentiellement l'être) mais faisant l'expérience de difficultés, voire en position d'abandon de formation. Le DFA viendrait compenser les difficultés de tels stagiaires.

Chemin faisant, il est également souhaité que la multiplication des parcours de formation sous l'appellation du DFA au sein des organismes de formation de droit commun concoure à modifier les représentations du handicap dans ces lieux. Les centres de formation gagneraient à mieux saisir la variété des situations de handicap et à développer des modalités d'accueil plus favorables pour ces publics.

Avec ce triple postulat prononcé (**optimisation des choix de formation, sécurisation des parcours, changement des représentations**), les porteurs du projet revendiquent l'originalité du dispositif étudié qui devrait ainsi, au cours de son déploiement, contribuer à **massifier l'accès à la formation professionnelle des personnes handicapées et à accroître leur employabilité sur le territoire normand**. Ils affirment l'existence d'un besoin non couvert par l'offre préexistante de compensation, laquelle est somme toute peu évoquée au cours des entretiens de la première vague sinon pour mettre l'accent sur le caractère innovant d'un accompagnement ici imaginé comme pleinement individualisé, continu sur l'ensemble du parcours de formation et global à travers la mobilisation des équipes pluridisciplinaires selon les besoins des stagiaires.

Nous verrons dans le chapitre suivant que le dispositif est aussi présenté comme un « *levier de transformation* » des ESRP. En effet, **le DFA représente également une promesse dans le champ de la réadaptation professionnelle**. Il prend les formes d'une politique inscrite dans un processus de désinstitutionnalisation de la prise en charge des personnes reconnues handicapées. Notons en effet que le DFA se lance dans un contexte plus général de mutation du secteur médico-social et d'une injonction forte à la

désinstitutionnalisation de la part d'organismes internationaux comme l'ONU et de certaines associations de personnes handicapées¹⁶.

Dans le modèle d'évolution de l'offre de services des ESRP propos, le DFA interroge les expertises déployées dans ces établissements. Dans ce dispositif, l'ingénierie pédagogique des formateur·trices et le suivi médico-social des professionnel·les des équipes pluridisciplinaires ne se confondent pas dans une seule et même institution. Seul·es les deuxièmes sont mobilisé·es dans le dispositif étudié. Nous observerons que celui-ci a des effets concrets sur l'évolution de la composition des équipes des ESRP mais aussi potentiellement sur la façon de prendre en charge financièrement ce travail (avec le développement du conventionnement et de la tarification à la prestation). Notons aussi que le décret n° 2020-1216 du 2 octobre 2020 relatif aux missions et aux conditions d'organisation et de fonctionnement des établissements et services de préorientation et de réadaptation professionnelle pour les personnes handicapées encourage lui-même la collaboration entre des ESRP et des organismes de formation de droit commun. Le DFA apparaît donc comme une « maquette » de ce que pourrait être l'organisation et le financement des mutations de tout un secteur au niveau national. C'est notamment dans ce sens, et au-delà d'un simple enjeu de communication auprès des acteurs (SPE, MDPH, organismes de formation, etc.) pour afficher une certaine pérennité, que le terme d'« expérimentation » a été régulièrement écarté, voire banni, par une partie des enquêté·es : il est activement attendu du DFA qu'il préfigure et hâte une restructuration, partielle mais significative, des établissements normands de réadaptation professionnelle.

Après cette explicitation des plus-values attendues du DFA, il apparaît désormais utile de comprendre plus précisément sa genèse. Ainsi, le chapitre suivant va saisir comment le DFA a été conçu, modélisé et initié par une expérimentation locale avant de devenir une politique publique expérimentale portée par les Pactes régionaux d'investissement dans les compétences. Dans quelles mesures l'élaboration du DFA a reposé sur des expériences, observations, bilans et études préalables ? Quelle analyse de l'existant a été menée ? Comment l'ingénierie du dispositif a-t-elle été composée puis argumentée par ses concepteurs ?

¹⁶ Le DFA s'élabore dans un contexte où un rapport (Devandas-Aguilar, 2019) épingle le recours jugé excessif de la France à l'institutionnalisation des personnes handicapées et recommande de fermer tous les établissements spécialisés, dont font partie les ESRP. Plusieurs collectifs et associations de personnes handicapées lui ont emboité le pas dans ce sens pour revendiquer un mouvement général de désinstitutionnalisation.

Portrait n°1 : Lucie, le social avant tout

Lucie, près de 40 ans, un enfant et en pleine séparation, est en cours de formation pour l'obtention du titre dans un domaine tertiaire et social. Connaissant bien le monde de la formation pour être passée par plusieurs dispositifs depuis une dizaine d'années, Lucie est très prolixe sur son parcours de vie aussi bien personnel que professionnel. Elle nous parle sans complexes de sa maladie qui l'a amenée à être reconnue travailleuse handicapée en 2018, mais aussi de ses nombreux engagements militants et bénévoles. Elle souligne d'ailleurs que ce qui l'intéresse principalement dans le titre professionnel qu'elle prépare : sa dimension sociale.

Concernant son parcours professionnel, après une année de BEP dans le secrétariat non finalisé, Lucie s'oriente vers le commerce et passe un CAP, à l'époque dans le même organisme de formation que celui dans lequel elle se forme actuellement. Après avoir travaillé sept ans pour la même enseigne dans laquelle elle « *s'est épanouie* » professionnellement, elle est contrainte de se reconverter lorsque sa pathologie se « *réveille* ». Touchée par une maladie génétique rare, elle doit composer avec ce « *handicap invisible* », qu'elle identifie comme tel après être passée par un parcours de préorientation et de préprofessionnalisation auprès de l'ESRP2.

Une entrée en DFA dans la continuité de son parcours d'orientation

Ces périodes passées à l'ESRP2 lui ont permis d'appriivoiser en quelque sorte son handicap, de connaître le milieu et les équipes médico-sociales. Elles furent un passage nécessaire pour permettre le relais dans le milieu plus classique de la formation. Épaulée par sa référente parcours avec qui « *elle s'entend très bien* » et qu'elle contacte régulièrement, elle a pu mettre en place pour son accompagnement le prêt d'un fauteuil ergonomique, l'aménagement de temps en FOAD pendant sa formation mais aussi un suivi psychologique régulier. Cet accompagnement est doublé par un parcours de soin extérieur au DFA lié à sa pathologie mais aussi un suivi psychologique en dehors du DFA. Elle fait d'ailleurs la distinction entre ces deux suivis :

« Je voyais la psy de l'ESRP2 régulièrement. Mais alors bien souvent on parlait de la formation et mon rapport à la formation. [...] Et bon c'est grâce à elle et à mon médecin traitant que je me suis décidée à voir quelqu'un d'un Centre médico psychologique principalement sur le côté perso et un peu pro. Et a contrario, quand je vois la psy de l'ESRP2, que ce soit d'abord le côté pro et un peu de perso »

Une formation pleine de « *couacs* » mais une motivation à toute épreuve

Lucie souligne les difficultés qu'elle rencontre pendant sa formation et notamment au niveau de son aménagement de temps, pas toujours compris par l'un des formateurs, qui est aussi le référent handicap de l'organisme de formation. À plusieurs reprises elle doit justifier ses absences en lien avec son parcours de soin, alors même que ces aménagements sont connus du centre et du DFA. Même si elle ne veut pas rentrer en conflit directement avec son formateur, elle évoque cette situation, injustifiée selon elle, et compte faire intervenir sa référente parcours.

L'autre aspect plus général concernant sa formation est son niveau de fatigabilité, qui concerne aussi bien ses temps de trajet, son handicap mais aussi le contenu très dense de ses cours. Malgré des aménagements de temps *a minima* qui comprennent des temps de FOAD à raison d'une journée et demie par semaine, la fatigue physique semble s'accumuler, qui plus est dans un contexte de crise sanitaire très peu rassurant pour elle, ayant déjà eu le Covid avant son entrée en formation.

Ces difficultés, liées à celle de ne pas toujours être comprise lors de sa formation, font que lors de l'entretien elle s'interroge sur une possibilité de passer à mi-temps. C'est une proposition faite par sa référente parcours qui représente pour elle une assurance dans la poursuite de sa formation : « *je me repose aussi sur le DFA, je me dis que si j'ai le DFA, c'est bon, j'ai toujours une porte de sortie en fait* ». Cette « *porte de sortie* » est pour Lucie une véritable assurance de continuer dans cette voie, et d'envisager à plus long terme une vie active dans un domaine social.

Chapitre 2 : La genèse du dispositif, entre prise d'initiative des ESRP et (re)prise en main politique au niveau régional

Michaël Segon (Céreq)

Ce deuxième chapitre vise à retracer le développement et la formalisation du DFA jusqu'à son lancement. L'idée que la formation professionnelle des personnes handicapées pourrait, ou devrait, se faire dans les organismes de droit commun est loin d'être une idée neuve. En 1998 déjà, le psychologue du travail Claude Veil rapporte une recrudescence des critiques sur « *les méthodes et même l'existence* » des Centres de réadaptation (Veil, 1998, p. 363). Il cite « *l'exemple britannique [où] la formation professionnelle des travailleurs handicapés s'accomplit dans le système général de formation, moyennant l'octroi d'aides particulières, et aussi, il faut le dire, avec l'assentiment de la population générale* ». Il ajoute, faisant écho aux ambitions du DFA trois décennies plus tard, que « *les travailleurs handicapés tendent à être moins demandeurs de formation [en centre de réadaptation], ne serait-ce qu'à cause de l'éloignement que peut leur imposer la fréquentation d'un établissement, ou de la contrainte d'un enseignement pour adultes calqué sur les formes scolaires* ». Sans refaire toute l'histoire des relations entre le champ de la formation professionnelle des adultes et celui de la réadaptation, inscrire le DFA dans le temps permet de comprendre sa construction et certaines difficultés dont il hérite dans son déploiement ultérieur.

Le dispositif a une « *filiation* » directe avec une expérimentation, Parcours Croisés, menée précédemment sur le territoire bas-normand par LADAPT. Nous examinerons la mise en place de cette offre ainsi que le bilan qui en a été fait. Ensuite, nous verrons que c'est la relance du portage institutionnel qui est venue concrétiser l'idée d'une politique applicable sur l'ensemble de la région Normandie. Une période de formalisation du DFA a suivi, durant laquelle deux ESRP normands se sont particulièrement impliqués. L'ingénierie du dispositif, élaborée par les quatre porteurs du projet, a ensuite été présentée aux opérateurs-prescripteurs membres d'un comité de pilotage élargi. Celui-ci a représenté un espace de confrontation des façons de considérer la place du DFA dans l'offre de compensation actuelle. La communication autour du dispositif a démarré quelque temps après son lancement officiel, en janvier 2019. Toutes ces étapes seront exposées dans ce chapitre pour mieux comprendre les positions des différents acteurs au cours du déploiement du dispositif. Nous constaterons que les ESRP, chargés de la mise en œuvre de cette politique publique, ont fait face à une reprise en main par les institutions régionales d'une initiative privée (bien que financée par des fonds publics) dans un contexte d'évolution de l'espace local et national de la réadaptation professionnelle.

1. *Parcours Croisés : d'une initiative privée à un dispositif public bas-normand (2010 – 2017)*

À l'origine du DFA, il y a un dispositif nommé Parcours Croisés, lui-même issu d'une micro-expérimentation au sein d'un lieu précis : le site caennais de l'AFPA¹⁷. Pendant deux années, une dizaine de stagiaires va suivre des formations dans le droit commun, avec l'accompagnement rapproché de LADAPT. La Région sera régulièrement sollicitée pour opérer une médiation avec des organismes de formation qui découvrent le principe de ce qui deviendra ensuite la Formation Accompagnée.

1.1. *LADAPT et l'AFPA : un « heureux » voisinage à Caen*

Au début des années 2000, le CRP de LADAPT est basé à Vaux-sur-Aure, près de Bayeux (Calvados). L'établissement réside alors « *comme tous les CRP de LADAPT dans un manoir ou un château* » (Direction de LADAPT). Autour de 2006, le CRP déménage à 30 kilomètres, sur le site de l'AFPA à Caen. Un membre de l'AFPA est chargé de mettre en place ce rapprochement. Il deviendra par la suite directeur du CRP. D'autres professionnels du CRP ont déjà une connaissance de l'AFPA et de ses équipes. Un partage des locaux dédiés à la restauration ainsi qu'à l'hébergement des stagiaires est établi.

Le constat est alors fait de l'existence de formations communes entre les deux établissements. Une formation en électricité est notamment ciblée. Dès lors, une mutualisation du plateau technique est mise en place.

« Donc sur un même plateau, vous aviez un formateur AFPA, un formateur LADAPT... des stagiaires AFPA et des stagiaires LADAPT. Donc, on était un peu précurseurs [...] Alors là sur ce plateau-là ça allait. Les deux

¹⁷ LADAPT Normandie a porté un dispositif plus ancien encore, dont le nom n'est pas sans évoquer l'esprit du DFA : le « Parcours hors les murs ». Précédé par l'expérimentation « Se qualifier hors les murs » de 2002 à 2005, conduite dans le cadre d'un programme européen (Equal, destiné à lutter contre les inégalités et discriminations du marché du travail), le dispositif « Parcours hors les murs » semble avoir fonctionné jusqu'au début des années 2010. Ce dispositif consistait dans « *l'accès à la formation pour ceux qui en sont exclus par la souplesse de la modularisation ou l'adaptation des rythmes d'apprentissage* ». Il visait aussi « *l'évolution des systèmes de formation du milieu ordinaire pour mieux prendre en compte les difficultés des personnes handicapées* » (Centre Inffo, mars 2006 et octobre 2006). Aucun des acteurs de LADAPT ayant suffisamment d'ancienneté pour avoir connu ce dispositif ne fait le lien de parenté avec le dispositif DFA, en expliquant qu'il s'agissait en fait essentiellement de la mise en place de Formation ouverte et à distance (FOAD) pour des stagiaires en ESRP. Les traces que ce dispositif a laissées dans la littérature grise avancent un chiffre de 488 parcours suivis en 4 ans. Le bilan de ce dispositif était-il exagéré à cette époque, à des fins de communication ? S'agissait-il d'un effet d'annonce qui masquait la mise en œuvre plus banale de la FOAD en ESRP ? Ou bien la mémoire de ce dispositif a-t-elle été perdue dans LADAPT, au fur et à mesure des mobilités de personnels ? Quoiqu'il en soit, l'existence de ce dispositif il y a vingt ans vient bien montrer à quel point la question du « hors les murs » et de l'accès au milieu ordinaire est ancienne, ainsi que la réponse technique à cette problématique par la FOAD, qui semble n'avoir, elle non plus, rien de nouveau.

formateurs s'entendaient bien. Donc, il y avait une rotation entre salles de cours et... cabines d'exercice » (Direction de LADAPT)

Après le décès du formateur en électricité de LADAPT, son homologue de l'AFPA continue d'accueillir des stagiaires reconnue-es handicapé-es. Une assistance lui est alors apportée, par LADAPT, pour l'accompagnement de ces stagiaires. Il est notamment question de « *points réguliers sur l'apprentissage* ». Cette modalité de fonctionnement semble être plébiscitée par la suite.

« La direction de l'AFPA à l'époque était très porteuse et preneuse de ce partenariat et donc petit à petit, on venait nous trouver en nous disant : "bah voilà, j'ai une entreprise qui nous demande un contrat pro secrétaire assistante TH. Nous, on n'en a pas. Est-ce que toi, tu en as en préparatoire ? ". Voilà, donc petit à petit, on a travaillé en étroite collaboration avec l'AFPA de Caen où [...] c'était un petit peu en catimini. On venait nous chercher [...]. C'était plein de concours de circonstances. C'était : "ah bah... écoute on est embêtés parce que là, on a une personne en fauteuil roulant qui vient en formation de formateur. Nous, on ne sait pas comment faire. Est-ce que tu pourrais avoir ton ergothérapeute qui vienne regarder ?" » (Direction de LADAPT)

Des « collaborations » au sein de l'AFPA se construisent ainsi avec les professionnel-les de LADAPT, au-delà du partage d'un plateau technique. Ces partenariats concernent peu à peu d'autres domaines de formation que l'électricité. LADAPT accompagne ainsi ponctuellement des stagiaires reconnu-es handicapé-es au sein des formations de l'AFPA : « *on a croisé les compétences des deux structures* ». Par la suite, une convention est signée en 2010 pour formaliser le cadre de ce partenariat entre LADAPT et l'AFPA. Le dispositif est nommé « *Parcours Croisés* ».

« Parcours Croisés, ça a été une petite expérimentation pendant une petite dizaine d'années. Comment on peut faire quand, à la marge, une personne qui s'adresse à LADAPT ne veut pas être secrétaire comptable ou ne veut pas être comptable assistant ou ne veut pas être gardien d'immeuble ?[...] Eh bien à la marge, on a fait autrement » (Direction de LADAPT)

1.2. Parcours Croisés : une expérimentation en Basse-Normandie

En janvier 2015, la législation¹⁸ étend la compétence des Conseils régionaux en matière de rémunération des stagiaires de la formation professionnelle à de nouveaux publics, dont les stagiaires reconnu-es handicapé-es. Pour la Région Basse-Normandie, il est alors « *essentiel*

¹⁸ Loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale.

de préciser les fonctionnements, l'offre de services et d'améliorer l'interconnaissance mutuelle des acteurs » impliqués dans la formation professionnelle de ces stagiaires.

Comme pour tous les Conseil régionaux, il y a évidemment enjeu financier. Sur l'ensemble des formations financées par la Région et ouvertes à rémunération, on apprend que « *13% du public en situation de handicap représente 40% des coûts de rémunération des stagiaires* » (CR Normandie).

« La rémunération des formations des [demandeur ses d'emploi avec une RQTH] n'est pas du tout, par rapport au Code du travail, la même rémunération qu'un stagiaire lambda puisqu'on est sur 100% de l'ancien salaire, là où on est à 656 € max pour les stagiaires qui ne sont pas en situation de handicap. Donc c'est quand même assez lourd sur le budget rémunération de la Région » (CR Normandie)

Parmi ces stagiaires, certain-es fréquentent les Centres de Réadaptation Professionnelle. Pour autant, la Région rappelle qu'ils et elles sont peu nombreux comparativement à l'ensemble des stagiaires reconnu-es handicapé-es : « *le volume de stagiaires en CRP ne représente qu'une portion congrue* ». Une réflexion est alors lancée au sein du Conseil régional de Basse-Normandie pour mieux « *connaître ce nouveau partenaire* » que représente LADAPT et envisager l'articulation de son offre de formation qualifiante avec les formations déployées par le CRP. L'ARS contribue à définir la carte des formations de ces établissements, à la différence de la Région qui n'est pas concernée. Celle-ci souhaite dorénavant être, d'une façon ou d'une autre, davantage impliquée afin de ne pas seulement financer les rémunérations des stagiaires dans des formations dont elle ne maîtrise pas la carte. Il est alors question pour la Région Basse-Normandie d'« *aller plus loin avec les CRP* » et surtout « *au-delà de la question de la simple rémunération* » : « *la démarche était d'étendre les offres de formation et l'accès à une pluralité de certifications proposées dans le programme régional de formation* ». Des groupes de travail se mettent notamment en place avec les acteurs du champ du handicap et du SPE : AGEFIPH, MDPH, Cap Emploi, Pôle Emploi. Une structure spécialisée dans l'accompagnement des apprenti-es est également invitée¹⁹.

¹⁹ Cette structure (ALFAH, Alternance Formation Apprentissage Handicap), basée dans le Calvados, assurait une activité d'animation et de coordination afin de « *favoriser le travail en réseau et la formation sur le handicap auprès des professionnels de l'insertion et de la formation* ». Aussi, elle développe un « *dispositif d'appui et de soutien à la qualification par l'attenance* » cherchant à « *apporter un accompagnement aux jeunes et adultes reconnus travailleurs handicapés signataires d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, en appui aux organismes de formation de droit commun, aux entreprises, ainsi qu'aux partenaires intervenant sur le champ du handicap* » (Annuaire des opérateurs handicap et emploi dans la Fonction Publique en Normandie, juin 2018, Handi-Pacte). Dans sa description, ce dispositif évoque le principe qui sera promu ensuite dans Parcours Croisés puis Formation Accompagnée.

La Région prend alors connaissance de l'existence du dispositif Parcours Croisés, lequel fait écho à ses préoccupations. Le lancement de Parcours Croisé sur l'ensemble du territoire bas-normand s'opère à ce moment-là, dès 2015 : « *on a trouvé ça vraiment intéressant et on s'est dit, pourquoi on le réduit à l'AFPA et à son offre de formation ?* ».

Les partenaires élaborent ensuite les contours de cette expérimentation susceptible d'être élargie pour une mise en œuvre dans les différents centres de formation de droit commun bas-normands. Les Cap Emploi participent au groupe de travail et semblent accueillir favorablement le projet. La Région insiste sur ces alliances et la réception positive des partenaires :

« J'ai envie de dire que le premier groupe de travail, on était tous présents, donc globalement il n'y avait pas eu de réticence [...] Mais à l'époque c'était plutôt vu comme un bon dispositif, en tous cas un bon projet, mais qui n'était pas encore mis en place » (CR Normandie)

À ce stade, l'ARS Normandie est conviée à ces échanges mais ne participe pas ou peu : « *c'était plutôt un projet porté par la Région et par les CRP et on avait eu beaucoup de mal à embarquer l'ARS avec nous* ». La Région rencontre des difficultés à identifier des interlocuteurs au sein de l'agence : « *c'était aussi dû à l'ARS en interne, on a dû voir trois personnes différentes et puis clairement ce n'était pas leur priorité en fait* » ; tout comme une des trois MDPH. Le démarrage de Parcours Croisés est par la suite perturbé quand cette même MDPH signale par mail ses réserves sur le dispositif. Ces difficultés à susciter de l'adhésion pour cette expérimentation Parcours Croisés s'expliquent alors, selon la Région, par leur propre méconnaissance jusqu'ici de ce type de partenaires.

Pour la Région, qui porte le projet et anime le groupe de travail, le dispositif résulte d'une « *co-construction avec différents acteurs* » : « *l'idée c'est qu'on a avancé ensemble* ». Le groupe de travail cherchera à élaborer un « *process* » en statuant notamment sur les modalités d'orientation vers le dispositif Parcours Croisés : « *Comment on fait pour solliciter un Parcours croisé ? Qui on doit solliciter ? À quel moment ?* ». À ce moment-là, il est décidé que Cap Emploi sera le principal prescripteur. Le public potentiel de Parcours Croisés correspond, pense-t-on, au public accompagné par cette structure. Ainsi, le projet a été présenté aux trois Cap Emploi des départements ciblés (Calvados, Manche et Orne) : il est attendu qu'ils valident la capacité à suivre une formation hors les murs du CRP. L'orientation vers le dispositif nécessite une telle « *expertise sur le volet handicap* » que la communication auprès des antennes du Pôle Emploi est alors minime. Pour autant, celles-ci et les Missions Locales sont bien évoquées dans la présentation du dispositif parmi les « *prescripteurs* » (Fiche de présentation du dispositif Parcours Croisés, LADAPT²⁰). On observe que le dispositif s'applique à l'« *offre de formations région* » (le contenu est alors

²⁰ Source : https://www.ladapt.net/sites/default/files/atoms/document/parcours_croises.pdf

consultable sur le site du Carif-Oref de Normandie) pour des demandeur·ses d'emploi reconnu·es handicapé·es de plus de 18 ans et sorti·es du système scolaire depuis plus de 9 mois. Néanmoins, il est mentionné dans cette fiche que des entreprises ou des OPCO (ex-OPCA) peuvent financer les coûts pédagogiques ou les coûts de l'accompagnement, sans que l'on sache si le dispositif est susceptible d'être également ouvert à des salarié·es.

Il semble en définitive que l'expérimentation Parcours Croisés se soit développée empiriquement, plutôt qu'à partir des prescriptions et du « *process* » de ce groupe de travail initial. Au sein de l'ESRP, ce projet est piloté par Isabelle Eudes. LADAPT et la Région mettent en avant les multiples régulations opérées au coup par coup pour la réalisation des parcours de formation et leur suivi.

« J'ai été beaucoup impliquée dans la construction de ces parcours, puisqu'à chaque fois qu'on avait une situation, LADAPT revenait vers moi et on travaillait sur comment on pouvait mettre en œuvre le parcours. Moi j'appelais l'OF pour lui présenter la démarche, pour lui dire aussi que c'était porté en interne et que l'idée c'était de pouvoir favoriser l'intégration de cette personne, expliquer en tous cas à chaque acteur... » (CR Normandie)

Un premier objectif de dix parcours est dès lors fixé avec le souhait de les concrétiser rapidement au cours de la première année. Il en est attendu au moins trois par département. L'objectif est de pouvoir faire un premier bilan avant un possible développement plus important de Parcours Croisés. L'expérimentation semble finalement s'être appuyée sur un petit nombre de cas au cours des deux années. Le portage régional du dispositif, dont la mobilisation des partenaires, est mis à mal par le contexte de la fusion des Régions : le dispositif n'est pas considéré comme prioritaire. Aussi, les acteurs de terrain évoquent la « *longueur* » des parcours et leur suivi particulièrement approfondi, ce qui serait source d'un investissement chronophage du CRP.

1.3. « Artisanal » et « confidentiel » : le bilan modeste de Parcours Croisés

Le bilan quantitatif de Parcours Croisés est de « *15 parcours travaillés en deux ans* » (Réunion de présentation du projet, 3 mai 2019). Parmi ceux-ci, on observe des entrées effectives en formation mais aussi des orientations vers d'autres dispositifs, après des pré-diagnostic réalisés par LADAPT. Le déficit de communication autour du dispositif est le principal facteur, évoqué par ses porteurs, de ce maigre bilan. En plus de ce « *manque de communication* », l'examen de Parcours Croisés par la Région fait aussi apparaître que les Cap Emploi ne se sont « *pas emparés du dispositif* » (CR Normandie). Le contexte de la fusion des Régions est également convoqué pour expliquer les difficultés rencontrées.

Le dispositif est ainsi qualifié d'« *artisanal* » par le CR Normandie. Ce terme ne renvoie pas uniquement à la quantité, réduite, de parcours accompagnés. Il évoque, tout d'abord, par

une métaphore, un travail indépendant et qualitatif fondé sur le métier et le savoir-faire, par opposition au travail quantitatif en grande série de l'industrie. Il fait aussi référence aux modalités d'implication de ce porteur de projet pendant la période : multiples sollicitations, contacts réguliers et directs avec les organismes de formation, travail de régulation, etc. Le fonctionnement du projet ne semble pas complètement formalisé : il nécessite un suivi et des ajustements fréquents. On devine ici un portage plus technique que politique du dispositif. Les relations avec les organismes de formations sont pour autant présentées comme convenables. La Région estime avoir eu « *un bon retour* » des centres ayant accueilli des stagiaires suivi-es par Parcours Croisés.

« On avait marqué sur le bilan qualitatif Parcours croisés : "progression des OF dans la connaissance du handicap et des personnes handicapées". Oui, mais à une très faible échelle [...] Après, [L'analyse des parcours ne révèle] pas de taux d'abandon... juste des personnes qui ont peut-être un peu décroché [...] plus du fait du handicap que vraiment en difficulté parce que le parcours n'a pas été assez bien adapté » (CR Normandie)

Parmi les « axes d'amélioration » identifiés, il est alors question de l'« orientation en amont ». La « complexité » des parcours est mise en avant, ainsi que la nécessité de « travailler les parcours » avant l'entrée en formation. Pour la Région, il y a ainsi « *un vrai travail à faire avec nos opérateurs de formation, en amont, pour sécuriser le travail de projet professionnel* ». De manière générale, les enquêté-es expriment tout de même la difficulté à tirer un véritable bilan de Parcours Croisés : « *quand on a engagé la réflexion sur Formation Accompagnée, on a essayé d'appuyer sur le peu d'enseignements qu'on avait tiré de quelques Parcours Croisés* » (Direction de LADAPT), « *il y avait très peu de parcours finalement [...] du coup on n'avait pas encore vraiment le recul par rapport à cela* » (Direction de l'EPNAK).

La fusion des Régions et la nouvelle implication de l'ARS Normandie vont participer à donner un élan à cette politique d'accompagnement des stagiaires reconnu-es handicapé-es dans des organismes de formation de droit commun. On constatera que l'expérience de Parcours Croisés a effectivement été peu examinée ou réinterrogée lors de la conception du DFA.

2. La création du DFA et son co-pilotage par la nouvelle Région et l'ARS (2018)

Le portage institutionnel de ce qui deviendra par la suite le DFA a été relancé en 2018. Un binôme s'est constitué avec d'une part le CR Normandie, qui souhaitait étendre l'offre de Parcours Croisés à l'ensemble du territoire normand après la fusion des Régions et d'autre part l'ARS Normandie, qui a répondu favorablement, par suite d'évolutions internes, aux

sollicitations. À ce stade, le DFA est encore une politique en cours de construction. Celle-ci passera par la mobilisation active des deux CRP dont il est attendu qu'ils coopèrent pour élaborer conjointement l'ingénierie du futur dispositif.

« Ça veut dire qu'ils étaient tous les deux [...] l'ARS comme autorité de tarification et la Région comme organisme qui gère la formation professionnelle, ils étaient tous les deux, main dans la main pour nous dire on veut absolument aller vers ça » (Direction de l'un des ESRP)

2.1. Un double portage et l'enjeu d'une harmonisation territoriale

La Région Normandie a développé depuis quelques années un programme qui cherche à favoriser les parcours de formation professionnelle des travailleur·ses handicapé·es. Deux projets sont à signaler en plus du développement des partenariats (accord-cadre avec l'AGEFIPH²¹, engagement sur le PRITH²²). D'abord, une réflexion avec l'AGEFIPH, le FIPHFP et l'État sur la fonction de référent·e handicap dans les établissements de formation, ce qui a abouti à la formalisation d'une fiche de mission. L'objectif a été ensuite de structurer puis d'animer un réseau de professionnel·les. Ensuite, une « *politique de professionnalisation des acteurs de terrain* » est co-financée avec les mêmes partenaires. Il s'agit de proposer une « *sensibilisation aux différents types de handicaps* » et « *aux adaptations pédagogiques* ». Pour la Région, cela consiste à « *accompagner* » les organismes de formation afin de faire évoluer leurs pratiques d'accueil des stagiaires handicapé·es (formation à distance, adaptation des rythmes, etc.). Plus encore, il est attendu que ces modalités initialement ciblées vers les personnes handicapé·es puissent, en définitive, « *servir à l'ensemble du public* ». Cet objectif de transformation et d'adaptation des pratiques, avec parfois une forme de « *coercition* » revendiquée, est fortement mis en avant²³.

À ces deux projets portés par la Région vient s'ajouter le dispositif Formation Accompagnée. Après la fusion, la Région a en effet poursuivi le développement d'une politique d'accompagnement médico-social des stagiaires reconnu·es handicapé·es dans des organismes de formation de droit commun : c'est déjà pour le CR Normandie, « *un vieux dossier* », dont la fiche-action a commencé en 2015. Les velléités perdurent pour relancer le dispositif Parcours Croisés. Surtout, un projet sur le seul territoire bas-normand ne peut continuer : son extension sur l'ensemble de la nouvelle région doit être imaginée. Cet élargissement passe par la mobilisation d'un deuxième CRP présent sur le territoire

²¹ Une convention de partenariat avec l'Agefiph était déjà signée par les deux anciennes régions normandes.

²² Plan Régional pour l'Insertion professionnelle des Travailleurs Handicapés.

²³ Pour certains, l'accueil potentiel de stagiaires handicapé·es découle aussi d'un enjeu de remplissage des sessions de formation puisque s'observerait un nombre croissant de places de formation non occupées dans les organismes de droit commun. Sous réserve d'adaptations, l'accueil de stagiaires handicapé·es peut représenter une piste, limitée de l'aveu des enquêté·es, pour venir renforcer les sessions actuelles.

normand : l'EPNAK. En effet, l'intégration de cet établissement, basé en Seine-Maritime (ancienne Haute-Normandie), est décidée lorsqu'il a été question du déploiement d'un dispositif proche de Parcours Croisés sur l'ensemble du territoire normand. L'ARS Normandie reprend à ce moment-là contact avec la Région en vue d'échanger sur la façon de « relancer la machine » : « aujourd'hui l'ARS a des objectifs différents et au bout du compte, c'est plutôt eux qui sont venus nous rechercher pour déployer ce dispositif qui vivait » (CR Normandie).

2.2. *L'intérêt nouveau de l'ARS : pour une transformation souhaitée des CRP*

L'ARS Normandie met en œuvre des « stratégies et orientations définies à un niveau national ». Elle est décrite comme engagée depuis quelques années dans une « politique de réorganisation en profondeur de l'intervention médico-sociale ». Pour les professionnel·les de l'ARS, il s'agit de suivre les « acteurs de l'accompagnement médico-social du handicap » appelés « à se repositionner dans le droit commun ». Il est attendu que les établissements « changent de logiciel » au nom d'un intérêt : l'inclusion sur tous les aspects de la vie, dont la formation professionnelle.

« Nous on veut accélérer, ce qu'on a appelé le virage inclusif, depuis on a un peu travaillé là-dessus et on fait attention aux éléments de langage et on parle plutôt de société inclusive pour accompagner dans toutes les dimensions de la vie d'une personne » (ARS Normandie)

Alors que la Région rémunère les stagiaires des CRP, c'est bien l'ARS qui finance ces établissements et représente ainsi leur « autorité de tarification ». Au nouveau regard porté par la Région sur les formations délivrées, s'ajoute le regard de l'ARS Normandie qui « se penche sur les CRP » qu'elle finance pour y questionner leurs pratiques et organisations. Il y a alors l'objectif en interne de « monter en compétences sur la connaissance de toutes les mécaniques ».

L'ARS Normandie s'implique sur le projet DFA à la fin de l'année 2017²⁴ avec un « souhait commun de reprendre » le dispositif : « c'est un peu le point de départ pour l'agence dans son implication qualitative sur le dossier ». Ainsi, le dispositif apparaît « clairement en phase avec les orientations de la nouvelle politique de l'agence aujourd'hui » : Parcours Croisés étant associé à l'idée d'une désinstitutionnalisation de l'offre médico-sociale et un resserrement du maillage avec le droit commun.

²⁴ Les deux professionnel·les impliqué·es, de l'ARS et de la Région, se connaissaient déjà après avoir travaillé ensemble au moment de la fusion des Régions. Ceci est un facteur circonstanciel jugé comme facilitant par les acteurs impliqués dans le DFA.

Pour l'ARS Normandie, la perspective d'un dispositif comme Parcours Croisés représente une opportunité pour repositionner les deux CRP du territoire normand : LADAPT, mais aussi l'EPNAK. Ces CRP sont invités à venir en appui des organismes de formation de droit commun et non plus comme une seule et unique filière spécialisée. Par rapport aux années passées durant lesquelles l'expérimentation Parcours Croisés a eu lieu, l'ARS Normandie insiste sur ce changement de paradigme et cette « *nouvelle ère* » :

« Aujourd'hui, on est dans un contexte complètement différent, l'agence dit aux CRP [...] qu'il faut amplifier cela et retravailler l'organisation interne pour que cette nouvelle façon de faire de la formation adaptée puisse prendre le pas. Je ne sais pas, mais au moins devenir d'égal à égal d'une formation en CRP classique » (ARS Normandie)

Cette transformation, au moins partielle, de l'activité des ESRP est menée à coût constant. L'ARS Normandie peut y voir une opportunité pour augmenter significativement, à terme, le nombre de personnes suivies par les équipes des ESRP. La file active constituée à partir du DFA viendrait suppléer en partie les sessions traditionnelles de formation en réadaptation et leurs éventuelles listes d'attente. Cette hausse des effectifs dépend donc de la capacité des établissements à transférer, avec un budget identique, une partie des charges de formation sur site vers des coûts liés à l'accompagnement médico-social hors les murs. Ce serait, pour l'ARS Normandie, une réalisation marquante, elle qui ne se revendique ici non pas « *dans une logique d'expérimentation mais bien de repositionnement des "acteurs spécialisés" en appui de l'offre de droit commun comme pour l'école, l'emploi, le logement* » (ARS Normandie).

Autant Parcours Croisés est né d'une expérimentation locale, autant le DFA semble avoir été formalisé par des acteurs institutionnels, plutôt que par le terrain. L'ARS Normandie se définit comme un « *promoteur* » du futur DFA et de « *cette nouvelle façon de s'organiser* ». La Région Normandie et l'ARS Normandie ont évoqué le cadre des négociations menées avec les CRP autour de la préfiguration du dispositif, ainsi que les réticences soulevées. Il nous a été pourtant rappelé à plusieurs reprises lors de nos premières investigations que l'EPNAK et LADAPT sont considérés comme des co-porteurs du projet. Face au co-pilotage du dispositif par la Région Normandie et l'ARS Normandie, les CRP semblent pourtant avoir une position relativement ambiguë. D'un côté, le projet trouve son origine avec l'initiative locale menée par LADAPT : les acteurs de terrain ont pensé et lancé Parcours Croisés. D'un autre côté, les CRP ont dû ensuite composer avec l'injonction de l'ARS quant à un redéploiement rapidement attendu d'une partie de leur activité²⁵.

²⁵ On peut s'interroger encore aujourd'hui sur la position des ESRP dans la gouvernance du dispositif, puisque les établissements sont à la fois considérés comme des porteurs et des « *chevilles ouvrières* » du DFA, c'est-à-dire les exécutants d'une politique publique. Bien que l'ARS souligne un « *enjeu d'implication conjointe et d'appropriation partagée* », nous pouvons faire d'un côté l'hypothèse que l'association des établissements au

2.3. Vers une co-construction du DFA avec les CRP

Sur le territoire normand, les deux acteurs de la réadaptation professionnelle n'entretenaient jusqu'ici que peu de relations, à l'exception de collaborations de « *convenances* » dans le cadre de la FAGERH²⁶. En échangeant avec LADAPT sur les façons dont les établissements pourraient nouer des collaborations, l'EPNAK apprend en 2017 l'existence de l'expérimentation Parcours Croisés. La difficulté d'en tirer un bilan se pose, notamment en raison des effectifs réduits. L'établissement entreprend alors une réflexion en interne sur les caractéristiques d'un « *dispositif hors les murs* » ou de la fonction de « *coordination de parcours* » : « *on s'est vraiment lancés dans l'étude de l'ingénierie de ce que pourrait être un CRP hors les murs* ». Des contacts se multiplient entre les établissements en 2018 *via* une rencontre entre les deux directeurs régionaux. Les acteurs décrivent la façon dont ceux-ci ont pris contact entre eux, puis ont noué leur partenariat. Le premier est, à ce moment-là, directeur du pôle professionnel de LADAPT²⁷. Le second est directeur territorial Grand Ouest. Avec un schéma équivalant à la mise en relation du CR Normandie et de l'ARS Normandie, les acteurs valorisent fortement un « *facteur humain*²⁸ » facilitateur : bonne entente, estime, sensibilités communes, etc.

L'année 2018 est marquée par les négociations des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) entre les deux CRP et l'ARS Normandie. Dans cette période, l'idée d'une transformation de l'offre de services des CRP doit prendre forme. Les deux établissements vont intensifier leurs relations jusqu'à l'élaboration d'un partenariat présenté ensuite à l'ARS Normandie. Pour l'EPNAK, la perspective d'un nouveau dispositif qui s'inscrirait dans la continuité de Parcours Croisés permet, dans le cadre des négociations du CPOM, de satisfaire à la commande de l'ARS Normandie. C'est ainsi que la formalisation du dispositif Formation Accompagnée s'opérera au cours de l'année²⁹.

portage du dispositif relève aussi d'un enjeu de communication, afin que le dispositif ne paraisse pas excessivement descendant à partir des seules injonctions adressées de la part des acteurs institutionnels en direction des acteurs de terrain. D'un autre côté, on observe également que les ESRP trouvent leur compte en termes de communication à ce que le DFA apparaisse comme venant d'eux.

²⁶ Fédération des Associations Gestionnaires et des Établissements de Réadaptation pour Handicapés.

²⁷ Il sera un peu plus tard directeur de l'ensemble du secteur médico-social de LADAPT, après avoir pris également la direction du pôle social, puis du pôle inclusions scolaires. En fin d'évaluation, il est devenu directeur régional de LADAPT en Normandie.

²⁸ Finalement, deux binômes ont été mis en avant, lesquels associent des structures différentes : le couple ARS Normandie – CR Normandie et le couple LADAPT – EPNAK. Est-ce que ces relations seraient affectées si un ou des cadres dirigeants concerné-es venaient à changer ? Le « *facteur humain* » étant évolutif, une réversibilité des dynamiques passées est-elle envisageable ? À ces questions, il nous est répondu que l'inscription du dispositif dans les CPOM des établissements, comme présenté dans ce chapitre, permet de stabiliser les partenariats et de limiter ce risque (ARS Normandie).

²⁹ Nous pouvons noter qu'il n'y a pas eu de forum « participatif » avec des stagiaires handicapé-es et des acteurs de terrain, notamment des organismes de formation. En même temps, la démocratie participative dans le champ du handicap a souvent consisté à maintenir les personnes handicapées à une place périphérique plutôt que de co-constructeur des politiques publiques (Gourges, 2013). Dans le cas du DFA, il n'a pas vraiment existé

« J'en ai aussi parlé à l'ARS [...] en disant : "voilà, on est actuellement en train de parler avec LADAPT, on est en train d'imaginer quelque chose en commun sur les Parcours Croisés". Du coup, l'ARS a sauté sur l'occasion en disant : "tiens, on a qu'à imaginer des groupes de travail entre vous, nous, LADAPT et la Région" » (Direction de l'EPNAK)

La réflexion sur le développement du DFA est ainsi à examiner à l'aune d'un double mouvement : la demande de l'ARS Normandie quant à la transformation de l'offre des CRP a reçu une réponse parallèlement et préalablement concertée, au moins en partie, entre LADAPT et l'EPNAK. Potentiellement « concurrents »³⁰, les établissements revendiquent des positions de partenaires face à l'importance du nombre de demandeur·ses d'emploi reconnu·es handicapé·es en Normandie :

« On a de quoi ne pas se marcher sur les pieds [rires]. Il y a vraiment de la place pour tout le monde et encore, l'offre n'est pas assez conséquente pour pouvoir couvrir les besoins de la Normandie. Là-dessus, on s'est tout de suite entendus. On s'est dit : " on n'est vraiment pas sur un axe concurrentiel, bien au contraire. On aurait fort à gagner à travailler ensemble et à proposer une offre qui couvre l'ensemble de la région" » (Un des ESRP)

Pour autant, l'intégration du deuxième CRP sur un dispositif préexistant a pu interroger les établissements. Les organismes gestionnaires des CRP (LADAPT et l'EPNAK) sont en effet amenés, en Normandie comme ailleurs, à être en concurrence lorsqu'ils répondent à des appels à projet (« *qui visent la bonne utilisation des fonds publics* » selon l'ARS) pour la mise en œuvre d'autres politiques, liées au handicap et/ou à l'accompagnement médico-social³¹. Un enjeu subsiste autour de la mise en commun d'un dispositif issu d'une démarche privée, mais sous financements publics, de l'un des deux CRP. Le DFA peut représenter une « marque » ou un « label » pour LADAPT, dans un marché compétitif – d'autant plus si l'on considère le potentiel de généralisation de ce dispositif, susceptible de dépasser les frontières normandes. Nous faisons l'hypothèse que ces enjeux ont été en partie neutralisés en Normandie, mais qu'ils sont susceptibles de réapparaître sur d'autres territoires, puisque les ESRP français vivent actuellement une période durant laquelle leurs activités sont appelées à évoluer profondément.

« Ils n'oseront jamais trop nous contredire, mais on sait bien que ça a généré un peu de questionnement [...] le fait qu'on utilise entre guillemets

un tel « forum hybride » (Callon, Lascoumes, 2001) qui réunirait tous les acteurs concernés par le DFA, à commencer par ses usager·ères.

³⁰ Alors que l'ARS rejette ce terme en pointant que ces acteurs ne sont pas « *sur un marché concurrentiel mais dans un secteur réglementé où les autorités de tarification autorisent [Les établissements médico-sociaux] à assurer les missions relevant de leur catégorie [...] et se voient octroyer des financements publics pour assurer ces missions* », notons tout de même que les discours des directions et professionnel·les des ESRP font ressortir nettement plus d'ambiguïté à ce propos.

³¹ Par exemple lors des marchés de l'AGEFIPH pour des prestations expertes comme les PAS ou EPAAST ainsi que des appels à projets pour le dispositif Emploi Accompagné.

l'initiative pour embarquer un autre porteur qui n'y avait pas forcément pensé et qu'aujourd'hui on communique [...] pour dire que la FA [Formation accompagnée] c'est la propriété de LADAPT mais aussi de l'EPNAK, forcément on a conscience que cela a du gêner un peu » (Un des porteurs institutionnels du projet)

En lien avec ces enjeux de communication, le dispositif sera d'ailleurs nommé plus tard, en 2019, Formation Accompagnée afin de montrer une rupture par rapport à Parcours Croisés, qui se déroulait sur le seul territoire bas-normand et qui était associé seulement à LADAPT. Les acteurs ont opté pour cette appellation en vue de faciliter l'intégration et l'adhésion du deuxième CRP. Pour organiser « *une cohérence territoriale* » : « *on essaye de vendre un produit conjoint* » explique un porteur du projet. De plus, cette appellation fait le lien entre Formation Accompagnée et Emploi Accompagné³² : il s'agissait alors de suggérer un possible continuum entre les dispositifs (en même temps que de capter le capital symbolique déjà accumulé par cette forme d'accompagnement, qui a déjà une envergure nationale et rencontre un relatif succès). Nous observons ensuite en 2020 l'émergence du sigle DFA (Dispositif Formation Accompagnée) pour nommer le projet, que ce soit au sein des équipes de travail des CRP que sur les outils de communication.

Les enjeux abordés dans cette partie (harmonisation territoriale pour le CR Normandie et transformation de l'activité des CRP pour l'ARS Normandie) pouvaient-ils aller dans le sens d'une mise en concurrence des établissements ? Certains acteurs considèrent que l'EPNAK et LADAPT, face à ces demandes institutionnelles, ne pouvaient pas être considérés autrement que comme des partenaires : les CRP étaient ainsi « *obligés de s'entendre* ».

« L'idée, c'était vraiment de se dire : " on est les deux opérateurs normands de la réadaptation professionnelle, imaginons quelque chose à deux pour couvrir toute la Normandie ". Du coup, ça s'est fait sous la bienveillance de l'ARS, qui est notre financeur principal. Et de la Région [...] qui finance quand même une majeure partie des formations professionnelles sur la région » (Un des ESRP)

Les discussions concrètes sur le futur dispositif se sont alors déroulées dans ce cadre de nécessaire partenariat. Nous allons maintenant constater que l'ingénierie du dispositif s'est principalement construite à travers les échanges entre les CRP et l'ARS mais aussi, voire

³² « *L'emploi accompagné est un dispositif d'appui pour les personnes en situation de handicap destiné à leur permettre d'obtenir et de garder un emploi rémunéré sur le marché du travail. Sa mise en œuvre comprend un soutien et un accompagnement du salarié ainsi qu'un appui et un accompagnement de l'employeur. À la lumière des résultats des initiatives conduites dans certains territoires, ce dispositif a été généralisé par la loi du 8 août 2016 (dite loi « Travail ») et le décret du 27 décembre 2016 pris pour son application [...] Il comporte, au bénéfice du travailleur handicapé : un accompagnement médico-social et un soutien à l'insertion professionnelle* » (Source : <https://travail-emploi.gouv.fr/emploi/emploi-et-handicap/emploi-accompagne>).

surtout, entre les CRP eux-mêmes, notamment pour s'entendre sur une future répartition territoriale.

3. La définition du « produit » DFA : des échanges croisés (2018)

Sous le regard des porteurs institutionnels du projet, LADAPT et l'EPNAK ont été particulièrement impliqués dans la formalisation du DFA. Deux espaces de négociation se sont alors ouverts conjointement pour chaque CRP. Le premier, à partir des échanges bilatéraux avec l'ARS Normandie, était dédié aux moyens alloués pour ce nouveau dispositif et l'articulation de celui-ci avec l'activité traditionnelle des CRP. Le second, entre les CRP, visait à définir de concert une proposition d'ingénierie et une répartition territoriale.

3.1. Entre les CRP et l'ARS : l'intégration du DFA dans les CPOM

Au sein des porteurs de projet, les CRP et l'ARS Normandie occupent une place particulière en raison des enjeux de financement qui les caractérisent. Entre l'ARS Normandie et les CRP, les échanges autour du DFA se sont cristallisés sur l'élaboration des CPOM. L'enjeu pour l'ARS Normandie était alors de poser le DFA comme une perspective de travail durable : « *il fallait aussi que l'on arrive à leur montrer que ce n'était pas une lubie et que ça allait changer dans deux ans, car il faut que l'on arrive à se projeter avec eux sur du moyen terme* ». Pour l'ARS, un malentendu est tout de même rapidement apparu quant à l'intensité du renversement possible étant donné les moyens attribués aux établissements de manière constante. Le développement du DFA a pu représenter, à ce moment-là, une déception pour les CRP, car il n'était pas accompagné d'une enveloppe financière additionnelle³³.

« Moi, j'ai l'impression d'avoir été très clair depuis le début, sur le fait qu'on était bien sur un objectif de restructurer et de réorganiser les moyens de fonctionnement et financier, qui leur sont délégués par l'agence. On a quand même connu une période avec eux où, effectivement, ça s'est concrétisé par des demandes de financements. Donc on a travaillé avec eux sur le fait qu'on était bien sur une réorganisation de leurs moyens [...] Peut-être qu'eux au début, dans leur esprit ils s'étaient dit "on va créer une nouvelle activité". Mais nous on n'était pas dans cette logique-là. Peut-être que là il y a eu besoin de revenir, de reparler, de rééchanger sur ce sujet-là [...] Après les CRP ont peut-être hésité un peu quand ils se sont rendu compte qu'ils n'allaient pas retirer des moyens financiers supplémentaires et que cela représentait beaucoup de travail de réorganisation et restructuration, mais

³³ Les acteurs soulignent néanmoins que les CPOM ont abouti sur une augmentation des subventions destinées à l'EPNAK, établissement jusqu'ici « sous-doté ».

nos politiques vont dans ce sens et ils ont adhéré à cette ambition » (ARS Normandie)

L'inscription du DFA dans les CPOM signés avec l'ARS Normandie nous invite à nous interroger sur les différences entre les deux établissements normands : le premier ayant auparavant mis en œuvre l'expérimentation Parcours Croisés, le second étant alors nouvellement appelé à participer au déploiement du DFA. Pour LADAPT, comme pour la Région Normandie, le dispositif Parcours Croisés n'était pas, avant 2018, associé à une piste de transformation de l'offre « classique » des CRP. Rappelons d'ailleurs que l'ARS Normandie n'était pas présente dans le groupe de travail initial. C'est bien la nouvelle requête de l'ARS Normandie qui vient remanier l'envergure du projet. Au sein de LADAPT à Caen, le CRP est un établissement parmi une vingtaine d'autres services gérés par la structure associative en Normandie. On trouve notamment un ESAT, un SESSAD, un SAMSAH, des UEROS³⁴, un foyer d'hébergement, etc. Pour l'ARS Normandie, c'est un élément qui vient faciliter la restructuration : « *ils ont une population de professionnels un petit peu plus importante, donc ils ont un renouvellement qui est plus facile à organiser dès le départ* ».

Du côté de l'EPNAK, le CRP implanté à Oissel représente l'activité principale de cet établissement. Face à cette situation de « *mono-activité* », l'ARS Normandie considère que le déploiement du DFA est pour l'établissement une occasion de « *se positionner sur un créneau sur lesquels ils n'étaient pas expérimentés* » à partir d'un projet pensé comme « *innovant* ». Pour ce qui représente ainsi une « *opportunité en termes de communication* », l'ARS pointe un « *gros défi organisationnel, structurel et culturel* » pour l'EPNAK. Dans le contexte de l'élaboration des CPOM, les deux CRP se différencient donc dans leurs dispositions à faire évoluer plus ou moins aisément leurs organisations.

Dans les discours recueillis, les acteurs retracent en partie les négociations à l'œuvre, notamment par rapport aux objectifs attendus du DFA, lesquels ont d'ailleurs été diminués vis-à-vis des premières estimations. Ceci était la demande des CRP. Ils exprimaient le besoin de prendre plus de temps pour opérer cette restructuration aux problématiques diverses. À ce stade, les acteurs semblent s'être entendus sur « *une montée en charge progressive* » du DFA avec des objectifs néanmoins « *ambitieux* » (ARS Normandie). Pour la Région Normandie, les négociations sur les objectifs quantitatifs ont été observées attentivement : pour conserver une certaine « *maitrise* » des effectifs et « *tendre vers des objectifs les plus réalisables possibles* ». C'est un sujet de discussion avec l'ARS Normandie, pour laquelle une multiplication significative du nombre de parcours est

³⁴ Établissement et Service d'Aide par le Travail, Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile, Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés, Unités d'Évaluation de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle.

convoitée : « *il était normal de s'entendre, entre financeurs, sur un nombre de parcours afin d'avoir des repères sur l'avancée et l'évolution du dispositif* » (CR Normandie).

Les nombres espérés de parcours au cours des premières années (50 en 2019, 100 en 2020, 130 en 2021 et jusqu'à 230 en 2023) sont à relativiser. Ils étaient jugés comme « *réalistes* » et « *ambitieux* » par l'ARS, tout en précisant néanmoins que ces effectifs ne pouvaient être atteints que dans un contexte ordinaire, c'est-à-dire sans crise sanitaire. Il n'empêche, ces quantités sont mises en avant et participent à la communication autour du dispositif. Ils servent à « *afficher une ambition en volume suffisamment importante pour susciter l'adhésion et l'intérêt d'un certain nombre d'acteurs* » :

« Ça fait partie du côté promotion, c'est-à-dire que pour accompagner cette dynamique il faut bien aussi fixer des perspectives et des objectifs. Il faut que l'agence fasse passer le message dans son environnement et auprès des structures [...] comme quoi ça doit être une priorité » (ARS Normandie)

La volonté de rompre avec le caractère « *artisanal* » de Parcours Croisés est ici manifeste : le déploiement du DFA ne doit pas être perçu, notamment par les prescripteurs, comme une expérimentation. L'exagération de ces effectifs initiaux « attendus »³⁵ tient de la volonté de signaler auprès des parties prenantes extérieures que les attentes des acteurs institutionnels sont fortes : « *ça veut dire qu'à un moment donné, on porte le projet même si on sait qu'on n'atteindra pas nos objectifs sur du court terme* » (CR Normandie).

Ce caractère plus ou moins artificiel des objectifs annoncés nous invitera à considérer dans la suite du rapport deux éléments. Premièrement, nous nous interrogerons sur la façon dont ces objectifs ont été présentés aux professionnel·les des ESRP aujourd'hui impliqués·es directement dans le déploiement du DFA et dans quelle mesure la même distance critique s'observe chez elles et eux (cf. chapitres 4 et 5). Deuxièmement, nous questionnerons les éléments qui permettent *in fine* aux porteurs du projet d'évaluer le DFA : quels indicateurs sont mobilisés pour dresser le bilan du dispositif ? Pour l'ARS, il s'agira essentiellement de mesurer la mise en œuvre concrète de la restructuration des ESRP, laquelle est inscrite dans les CPOM :

« Donc on a affiché des objectifs qui sont entre guillemets un peu ambitieux et vous avez bien compris dans tout ce que je dis que ce n'est pas qu'un objectif d'action mais aussi un objectif d'accompagnement au changement » (ARS Normandie)

³⁵ L'ARS précise néanmoins qu'elle aurait trouvé « *les leviers financiers* » nécessaires pour aider les ESRP en cas d'atteinte des objectifs avant les échéances annoncées.

3.2. Entre les CRP : la conception de l'ingénierie du dispositif

La contractualisation à l'œuvre en 2018 a duré « *une bonne année* ». Durant cette période, des échanges ont eu lieu : entre les porteurs institutionnels du projet et les CRP, mais aussi entre les CRP eux-mêmes. Pour un des ESRP, la formalisation du DFA a été vécue « *au prisme de notre contrat d'objectifs et de moyens et du partenariat qui était en train de se construire* ». Conjointement à l'élaboration des différents CPOM avec l'ARS Normandie, LADAPT et l'EPNAK ont statué sur les fondements de leur future collaboration. Les acteurs témoignent de l'invitation des porteurs institutionnels du projet à « *marketer l'offre* ». Avant de communiquer sur le dispositif auprès des potentiels prescripteurs, les porteurs du projet signalent avoir préalablement « *accompagné les CRP à s'en emparer de façon plus globale* » (ARS Normandie). Au cours de ce processus, les établissements ont été amenés à s'interroger sur leur valeur ajoutée :

« En 2018, quand on a commencé à travailler [...] parce qu'il y avait nous, l'équipe de [autre CRP], la région et l'ARS, l'ARS nous demande : " mais, c'est quoi votre plus-value ? " Et là, on se regarde, incapable de dire ce qu'on apportait comme plus-value » (Un des ESRP)

La définition de la future offre du DFA semble avoir été ralentie face à ces interrogations sur la délimitation des champs d'intervention. D'un côté, les porteurs institutionnels ont recommandé aux CRP d'« *écrire un produit d'accompagnement qui soit intelligible pour quelqu'un qui ne fait pas de médico-social* » (ARS Normandie). L'idée étant notamment de limiter le « *jargon* » afin que les contours de la prestation proposée par les CRP puissent être aisément compris par les prochains prescripteurs (acteurs du SPE) et les professionnel·les des organismes de formation. De l'autre côté, les équipes de LADAPT et de l'EPNAK ont eu des difficultés à caractériser le champ d'intervention et les prestations associées à l'accompagnement médico-social proposé dans le cadre du dispositif.

« Sur la Formation Accompagnée, nous étions incapables de dire quel type de prestation on allait faire. C'était tellement... notre activité était tellement, on va dire, séculaire, habituelle, je ne sais pas comment le dire. Mais on a tellement l'habitude que ça existe qu'on n'avait jamais pris ce recul de décortiquer les prestations qui étaient déployées et à quel moment on les sollicitait, etc. [...] Et du coup, on a eu tout ce travail [...] de se dire : " tiens, quand il y a telle problématique, on fait appel à un ergothérapeute, quand on a telle problématique on fait appel au psy, psychologue clinicien, psychologue du travail, neuropsychologue quand il faut évaluer les besoins " [...] On n'a jamais pris ce temps de valoriser le potentiel de catalogue de prestations qu'on était en capacité de déployer » (Un des ESRP)

En parallèle, LADAPT et l'EPNAK assurent avoir porté un regard croisé sur leurs pratiques. Le premier CRP a partagé ses « *tuyaux* » et analyses sur l'offre médico-sociale : rappelons que le CRP fait partie d'une structure plus large de services et établissements de LADAPT.

De plus, ce CRP disposait déjà d'une équipe pluridisciplinaire en place. Le deuxième CRP a pu mettre en avant ses connaissances pédagogiques : les différents acteurs interrogés témoignant que l'EPNAK a davantage une culture professionnelle de type « école » ou « *Éducation nationale* » (cf. chapitre 4). Ainsi, ces dispositions inégales ont conduit les deux CRP à « *revisiter un peu leurs pratiques pour se mettre à peu près au niveau* ».

Enfin, une observation des pratiques extérieures est venue compléter cette étude introspective opérée par chacun des ESRP. Les modes de fonctionnements d'autres dispositifs « *hors les murs* » dans le champ de l'enfance, comme les SESSAD, ont par exemple été examinés. Les activités associées à la « *coordination de parcours* » ainsi que le fonctionnement du dispositif Emploi Accompagné ou du « *job coaching* » ont été également explorés.

En définitive, les deux CRP semblent avoir élaboré ensemble l'ingénierie du DFA, qui a été ensuite discutée et amendée avec les porteurs institutionnels du projet. La composition de l'équipe mobile d'accompagnement médico-social (référent·e parcours, chargé·e d'insertion, psychologue, infirmière, ergothérapeute, etc.) était au cœur des débats, mais également la façon dont ces professionnel·les seraient mobilisé·es au gré des parcours de formation. Cette conception du dispositif provenait donc d'un examen des pratiques des CRP quant à leur activité « traditionnelle », ainsi que d'un regard prospectif sur les potentiels besoins à venir – ceci dans la limite des ressources humaines et financières disponibles ou projetées. Les missions d'une future cellule de coordination du dispositif ont donc été proposées. Celle-ci étant amenée à être « *coanimée par deux personnes, une de LADAPT, une de l'EPNAK* » pour « *permettre dès l'origine une appropriation commune et une vision commune* » (Un des porteurs du projet).

Cette concertation sur l'ingénierie du dispositif a été complétée par une négociation sur la future répartition territoriale. Les deux CRP se sont concertés pour déterminer leurs futures zones d'intervention sur l'ensemble de la région normande. Cette distribution a ensuite été proposée aux porteurs institutionnels du projet pour validation. Cette négociation territoriale a été vécue comme un « *acte majeur* » dans la dynamique de coopération des deux établissements.

La répartition a été initiée par les lieux de l'implantation des CRP : « *nos présences historiques, c'étaient nos territoires propres* ». Le Calvados revient ainsi à LADAPT en raison de son ancrage caennais. L'EPNAK, hérite de la partie nord de la Seine-Maritime ; le sud est partagé entre les deux CRP, puisque LADAPT possède notamment une antenne à Rouen pendant que l'EPNAK a son siège à quelques kilomètres dans la commune de Oissel. L'Eure et l'Orne deviennent également un territoire partagé entre les deux établissements. La Manche est quant à elle coupée en deux parts inégales : une zone importante au nord est attribuée à LADAPT pendant que le sud revient à l'EPNAK. L'annexe 4 propose une représentation cartographique de cette entente.

Il existe donc deux configurations dans la répartition des zones géographiques : certaines sont exclusives, d'autres mutualisées. Plus précisément, les départements partagés ont vocation à être progressivement subdivisés au cours du déploiement du dispositif. Nous observerons dans la suite du rapport la distribution des parcours sur les territoires (cf. chapitre 3).

« Et puis après, on s'est dit, ben il reste des zones où ça pourrait être l'un ou l'autre. Eh ben on s'est dit, on y intervient l'un et l'autre, par contre la règle que l'on se fixe, c'est que si par exemple, il y a quelqu'un de [Un des ESRP] qui intervient à Alençon, ça veut dire que ça nous éloigne de nos bases pour lui comme pour moi, et bien s'il y a une deuxième notification à Alençon, ce sera systématiquement celui qui intervient déjà qui prendra le deuxième. Pour éviter qu'il y ait deux personnes sur la route, deux moyens, enfin, ça n'a pas de sens, donc... on va optimiser » (Un des ESRP)

Les deux établissements ont ainsi coopéré, lors de la formalisation du DFA, pour proposer un modèle d'intervention et une répartition territoriale. Par la suite, cette collaboration a pris la forme d'une convention de partenariat simple. Pour autant, chaque établissement étant régi par son propre CPOM signé avec l'ARS Normandie, les moyens alloués au futur dispositif restent spécifiques aux CRP. C'est donc un cadre commun qui semble avoir été défini entre LADAPT et l'EPNAK, lesquels disposent d'une autonomie dans la façon de s'organiser pour mettre en œuvre le dispositif. Chaque établissement doit répondre de son côté aux attentes de l'ARS Normandie quant à la transformation de son activité. Les ressources étant amenées à être redéployées, les CRP peuvent recruter du nouveau personnel, en veillant alors à supprimer des postes préexistants, ou en appelant une partie de ses salarié-es à se reconvertir (cf. chapitre 4).

Dès le départ, il est donc acquis que les équipes dédiées au DFA seront « différenciées » : le collectif de professionnel-les œuvrant pour le dispositif sera constitué d'intervenant-es rattaché-es exclusivement à l'un ou l'autre des ESRP. Par exemple, chaque établissement revendique son autonomie totale dans le recrutement de ses référent.es parcours : aucun « droit de regard » n'est réclamé quant à la constitution des équipes ou les profils des professionnel-les. À l'échelle des directions des CRP, cette démarcation est incontestable. Après notification de la MDPH et désignation d'un CRP, c'est à celui-ci de mener de manière indépendante son accompagnement : « on ne va pas vérifier ce que fait [l'autre CRP] quand il intervient³⁶ ». L'ARS Normandie attend une certaine harmonisation : « on veut que la Formation Accompagnée mise en place par [Un des CRP] soit la même démarche, la même prestation que la Formation Accompagnée mise en place par [L'autre CRP] ». Plus encore, la Région insiste sur la nécessité de « construire une offre de services identique sur l'ensemble de la Normandie ». À long terme, il serait intéressant d'observer dans quelle

³⁶ Les possibles tensions issues d'un rattachement des professionnel-les à un double collectif, l'équipe du DFA mais aussi le CRP d'appartenance, serait à approfondir.

mesure le déploiement du DFA tend ou non vers un ajustement des pratiques d'accompagnement entre deux établissements aux moyens différenciés.

Les deux CRP ont coconstruit la préfiguration du DFA avec les porteurs institutionnels du projet avant de présenter, tous ensemble, le dispositif à différents groupes de travail et à un comité de pilotage. Les parties prenantes ont notamment élaboré des « *fiches projet* » mises en discussion avec les acteurs amenés à devenir des partenaires et/ou prescripteurs du DFA. La coopération entre les CRP avait pour objectif d'afficher une unité face à un environnement institutionnel pouvant potentiellement se raidir :

« On a senti qu'il fallait qu'on soit très unis, parce qu'en face, il y avait beaucoup de monde qui allait venir nous chercher des détails, il valait mieux qu'on réponde d'une seule voix » (Un des ESRP)

L'ARS Normandie et le CR Normandie ont dès lors cherché, dans l'animation de ces comités, à réguler les échanges et trouver des compromis pour « *aplanir les susceptibilités* ». Ceci questionne la réception du dispositif par les acteurs de l'« *écosystème* » au regard de la proposition du DFA et l'« *ambition partagée* » entre les porteurs du projet – ambition dont on a mesuré qu'elle n'était pas exempte, au moins en partie, d'une forme de contrainte pour les CRP. Nous allons maintenant observer ce que les porteurs du projet disent du fonctionnement et des apports de ce comité de pilotage, instance retenue pour convaincre les futures partenaires.

4. Le comité de pilotage : l'espoir d'enrôler les prescripteurs (2018 - 2019)

En juin 2018, les porteurs institutionnels du projet ont lancé un premier comité de pilotage (COPIL) visant à « *réunir l'ensemble des acteurs* ». Parallèlement aux échanges abordés ci-dessus (CRP-ARS Normandie et CRP entre eux), des discussions avec les partenaires ont donc été engagées. Dans cet espace, nous observerons dans quelle mesure le DFA s'inscrit, pour les porteurs du projet, dans la continuité de Parcours Croisés ; nous aborderons l'enjeu d'harmonisation du langage entre les membres du comité puis nous pointerons certaines réticences exprimées par les partenaires-prescripteurs qui permettent de (re)définir le dispositif.

4.1. Faire (ou non) le lien avec Parcours Croisés

À travers ce nouveau comité de pilotage, il est possible de s'interroger sur les liens entre le dispositif Parcours Croisés et le dispositif Formation Accompagnée : les acteurs témoignent-ils plutôt d'une continuité ou d'une rupture ? Si une « *filiation* » est clairement établie entre

les deux dispositifs, on observe néanmoins que ce comité de pilotage semble marquer un certain renouveau de Parcours Croisés. En parlant de « *déclinaison* », de « *conceptualisation* », de « *modélisation* » ou de « *généralisation* » de l'expérimentation, les porteurs du projet caractérisent le chaînon entre l'expérimentation basse-normande et le DFA. Au regard des effectifs réduits de Parcours Croisés, il semblerait que les discussions au sein du comité de pilotage aient davantage porté sur les potentialités du futur DFA que sur un bilan approfondi de l'expérimentation. Tout au plus, la dizaine de parcours a pu servir d'exemples pour illustrer les différents domaines d'intervention et présenter des cas typiques d'usager-ères. Nous pouvons faire l'hypothèse que les porteurs du projet, en lien avec leurs nouveaux enjeux, ont souhaité marquer une certaine discontinuité entre d'une part une expérimentation susceptible d'affaiblir leur position en raison des faibles effectifs et de la longueur des parcours mis en œuvre, et d'autre part une politique pensée comme particulièrement structurante pour les prochaines années avec ses objectifs « *ambitieux* ». Par rapport à Parcours Croisés, le développement de la zone d'intervention, alors appelée à être élargie à l'ensemble de la région, et l'intégration d'un deuxième CRP sont aussi des éléments qui ont poussé les porteurs à tantôt « *relancer* », tantôt réviser leur dispositif :

« En fait comme on a remis à plat le process, l'offre de service, on y a travaillé tous ensemble, avec une antériorité derrière... mais on a travaillé ensemble à ce nouveau projet qui était presque un nouveau projet... presque » (CR Normandie)

Le comité de pilotage « *très élargi* », convoqué en 2018, a une composition sensiblement différente du comité lancé auparavant pour Parcours Croisés. Logiquement, les acteurs du champ du handicap présents sur l'ancien territoire haut-normand sont conviés : il s'agit des Cap Emploi et MDPH de l'Eure (27) et de la Seine-Maritime (76). En sus, les Pôle Emploi et les Missions locales sont invités à participer à ce comité alors même que Parcours Croisés « *passait à côté du service public de l'emploi* ». L'élargissement territorial semble alors combiné avec un élargissement des publics, lesquels sont susceptibles de ne plus être exclusivement suivis par les antennes des Cap Emploi. Les Pôle Emploi peuvent dès lors représenter « *un des pourvoyeurs majeurs de personnes* », sans pour autant être le « *principal* ».

4.2. Harmoniser le langage avec les acteurs

Pour les porteurs institutionnels du projet, animateurs du comité de pilotage, l'objectif de celui-ci était double. Il s'agissait d'une part d'identifier un « *langage commun* » entre les acteurs : « *derrière les mêmes mots on ne mettait pas les mêmes choses* » (CR Normandie). À titre d'exemple, la notion de « *projet validé* » n'avait pas une signification identique entre les CRP et la MDPH. La formalisation du DFA s'est déroulée également dans des groupes de

travail plus spécifiques avec des partenaires. L'un d'eux était notamment orienté vers les différentes MDPH avec l'objectif de s'entendre sur une notification unique et partagée. C'est cette notification « généraliste » qui a été retenue par la suite.

D'autre part, le « process » a été décrit pour être ensuite mis en discussion avec les partenaires présents au sein du comité de pilotage. Ceux-ci ont alors exposé dans quelle mesure le DFA serait susceptible de s'intégrer à leurs pratiques professionnelles ou au contraire de les percuter.

« Et puis on a travaillé tous ensemble à un process, c'est-à-dire pour une personne qui relèverait de ce dispositif, comment je l'oriente ? Et là on a mis tous les acteurs autour de la table en essayant de travailler [...] le process en prenant en compte les contraintes de chacun » (CR Normandie)

Les porteurs institutionnels du projet ont certaines velléités par rapport aux partenaires. En ambitionnant un « changement de paradigme » à travers le DFA, ils espèrent alors « changer l'approche des MDPH et des CDAPH³⁷ » tout en impliquant les acteurs du SPE. Le comité de pilotage représente dès lors un espace leur permettant d'observer directement la réception du DFA auprès des prescripteurs. Ils constatent alors que leur proposition soulève à la fois de l'intérêt et des doutes de la part du comité de pilotage.

4.3. Identifier les premières difficultés et chercher des compromis avec les partenaires

Les appréciations émises sur le DFA dépendent de la catégorie des acteurs et/ou de leur localisation. Les Pôle Emploi semblent, selon les porteurs du projet, avoir été tous « partants » : « ils ont participé à tous les débats depuis le début, donc ils se sont approprié le sujet au fur et à mesure ». En revanche, les Missions Locales ont été plus « difficiles à mobiliser ».

Les MDPH, quant à elles, réagissent singulièrement. Un « enthousiasme » est perçu « sur certains territoires ». C'est particulièrement le cas des MDPH situées dans des départements dans lesquels aucun CRP n'est implanté (Manche et Orne). Pour autant, une

³⁷ « La Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) évalue le taux d'incapacité de la personne handicapée, attribue la prestation de compensation, reconnaît la qualité de travailleur handicapé, et se prononce sur les mesures facilitant l'insertion scolaire [...] La CDAPH est constituée dans chaque MDPH. Elle comprend, parmi ses membres, des représentants du département, des services et des établissements publics de l'État, des organismes de protection sociale (CPAM, CAF, etc.), des organisations syndicales, des associations de parents d'élèves et, pour au moins un tiers de ses membres, des représentants des personnes handicapées et de leurs familles [...], et un membre du conseil départemental [...]. Des représentants des organismes gestionnaires d'établissements ou de services siègent à la commission avec voix consultative » (Source : <https://handicap.gouv.fr/les-aides-et-les-prestations/maison-departementale-du-handicap/article/la-commission-des-droits-et-de-l-autonomie-des-personnes-handicapees>).

« *petite résistance* » s'observe chez les MDPH. Celle-ci se cristallise autour de la question de l'entrée dans le dispositif et de la notification. Les CRP souhaitent disposer d'un premier échange avec le ou la futur·e stagiaire « *pour pouvoir travailler sur le positionnement vers l'organisme de formation* ». Les établissements mentionnaient leur expertise pour évaluer en amont la « *capacité ou pas* » du ou de la candidat·e à « *passer déjà la première étape* ». Cette possibilité a été repoussée par les MDPH qui, en se revendiquant « *spécialiste de l'évaluation avant le dispositif* », auraient ainsi exprimé une « *fin de non-recevoir* ». Les porteurs du projet ont alors « *rétropédalé* » pour ne pas « *déteurrer la hache de guerre* ».

La réception du DFA par les Cap Emploi est considérée comme la plus rude, au moins pour une partie des structures. En comparaison avec les relations lors de l'expérimentation Parcours Croisés, les porteurs du projet font un lien avec « *un autre contexte* » dans lequel évoluent plus récemment les Cap Emploi : « *c'est pour ça peut-être que Cap Emploi a plus de difficultés aujourd'hui* ». Plusieurs facteurs récents peuvent contribuer à ce contexte de « *fragilisation* » des Cap Emploi sur leurs missions et leur place dans l'écosystème. D'abord le déploiement dans chaque région, à l'initiative de l'AGEFIPH, d'une Ressource Handicap Formation, chargée de coordonner la recherche et la mise en place de solutions de compensation pour sécuriser l'accès à la formation des personnes reconnues handicapées. Il s'agit d'une fonction nouvelle, parfois perçue comme redondante avec l'accompagnement proposé par les Cap Emploi dans le cadre des parcours d'accès à la formation. Ensuite, second facteur de fragilisation, le contexte de rapprochement, en cours lors de l'évaluation, entre les Cap Emploi et les agences Pôle Emploi (expérimentation des lieux uniques d'accueil et d'accompagnement pour les travailleur·ses handicapés·es).

L'appellation Formation Accompagnée est invoquée pour aborder les difficultés de réception du dispositif chez ces partenaires-prescripteurs. Pour certains, le nom retenu est présenté comme une erreur à ce stade, car susceptible de ne pas évoquer suffisamment une distinction avec les activités et missions d'autres acteurs, ni même de marquer une originalité :

« Avec le recul c'est peut-être une erreur [rires] d'appeler ça la Formation Accompagnée et on a eu au moins une réaction chez les Cap Emploi et un peu chez les missions locales mais je l'ai moins vu, qui était de dire, "Mais nous Cap Emploi on accompagne les gens qui [...] en formation, nous aussi on fait de la formation accompagnée" et donc ça a créé quelque chose où on a essayé derrière de réexpliquer que la logique était de proposer une forme de gradation des accompagnements... mais on a mal mesuré les réactions que pouvaient générer cet intitulé » (Un des porteurs du projet)

Il est rapporté que les échanges au sein du comité de pilotage autour des liens avec d'autres dispositifs, et notamment les Prestations d'appui spécifique³⁸ (PAS), n'ont pas été

³⁸ « *Il s'agit de l'appui d'un expert permettant d'identifier précisément les conséquences du handicap au regard du projet professionnel de la personne et les moyens de le compenser. Le prestataire expert du handicap (visuel, auditif, moteur, mental, psychique et des troubles cognitifs) peut être mobilisé au moment de la construction du projet professionnel (d'insertion, de formation ou de maintien) de la personne, de son*

problématiques. Pour les porteurs du projet, l'accompagnement des CRP intervient en « *subsidiarité et en complément* » des prescriptions des Cap Emploi. La « *plus-value* » du dispositif résiderait dans le fait qu'il intervient quand le Cap Emploi ne peut plus mobiliser ses propres dispositifs. Autrement dit, si la PAS, principalement prescrite par Cap Emploi, s'avère insuffisante au regard de la complexité de la situation du ou de la demandeur-se d'emploi reconnu-e handicapé-e, le DFA serait convoqué. Mais pour les Cap Emploi, le DFA peut tout de même recouper tout ou partie de la PAS. Quand ils délivrent cette prestation, ils accompagnent d'ores et déjà des stagiaires dans des formations de droit commun : « *donc, quelque part, nous orienter du monde vers le dispositif Formation Accompagnée, et encore maintenant, c'est s'enlever des parts de marché* » (Un des porteurs du projet). Pour les Cap Emploi, le DFA ne se démarquerait pas suffisamment d'autres politiques déjà déployées dans leur activité quotidienne. Le DFA représente dès lors une possible concurrence. Les porteurs du projet ont donc essayé de marquer une distinction entre la PAS et le DFA par rapport au public ciblé : le « *besoin médico-social* », qui serait un critère discriminant pour identifier les futur-es stagiaires accompagnés-es.

« Et c'est là qu'on a agrippé avec Cap Emploi, c'est qu'on n'a pas réussi à utiliser le bon champ lexical, pour faire comprendre au Cap Emploi que non, on ne prenait pas sa place [...] On a essayé derrière de réexpliquer : non mais nous voilà, on est bien sur des personnes qui ont des particularismes qui font qu'ils ne pourraient pas suivre leur formation qualifiante sans accompagnement médico-social, ce n'est pas les "travailleurs handicapés" qui font de la Formation Accompagnée, uniquement ceux qui ont besoin d'un accompagnement médico-social supplémentaire. Donc vous Cap Emploi, vous accompagnez une personne en situation de handicap dans la formation et quand vous identifiez qu'il y en a qui ont besoin de plus que d'autres... la Formation Accompagnée faite par les CRP c'est un outil pour, ce n'est pas un substitut » (Un des porteurs du projet)

Selon les porteurs du projet, la méfiance des Cap Emploi au sein du comité de pilotage est restée contrastée. Certains estiment que le DFA « *n'a pas forcément été bien accueilli* » par ces prescripteurs attendus, lesquels ont eu la crainte que le dispositif vienne « *remplacer* » une partie de leur activité : « *même si on a fait le comité de pilotage, en disant "on a bien saisi les enjeux", pour autant, ils ont l'impression qu'on leur prend une partie de leur travail* ». Des Cap Emploi ont été « *plus mesurés et plus diplomates* » alors qu'au moins une antenne a signalé expressément sa réticence – les tensions les plus palpables provenant d'un territoire qui avait pourtant participé à Parcours Croisés. Dans la suite du rapport, nous questionnerons les acteurs associés aux institutions présentes dans le comité de pilotage et

intégration en emploi ou en formation, mais également pour le suivi dans l'emploi. En appui au travail d'accompagnement du référent de parcours, le prestataire apporte son expertise sur les potentialités et le degré d'autonomie de la personne, sur les modes et techniques de compensation à mettre en place et à développer » (<https://travail-emploi.gouv.fr/emploi/emploi-et-handicap/prevention-et-maintien-dans-l-emploi/prestations-specifiques-handicap>).

nous interrogerons la perception qu'ils ont du dispositif à partir de la manière de le définir, d'en déduire un public ciblé³⁹ et de positionner le DFA par rapport à d'autres politiques mises en œuvre (cf. chapitre 3). Surtout, l'observation du déploiement du DFA, à travers notamment les parcours mis en œuvre depuis son lancement, nous renseignera sur les contributions des partenaires-prescripteurs issus du comité de pilotage et sur le réel développement, ou non, du dispositif sur l'ensemble du territoire normand.

Après l'année 2018 dédiée à la co-construction du dispositif à partir des différents espaces que nous avons présenté ci-dessus, le DFA a été lancé en 2019. Au cours des deux années suivantes, chaque CRP a reconverti et/ou recruté du personnel pour œuvrer dans l'accompagnement d'un certain nombre de parcours de formation. Le dispositif a fait progressivement l'objet de plusieurs opérations de communication sur lesquelles nous allons brièvement revenir.

5. La communication autour du dispositif (2019 – 2020)

Le DFA a été officiellement lancé le 1^{er} janvier 2019, mais les acteurs s'accordent unanimement pour expliquer que le déploiement du dispositif a nécessité une certaine période d'ajustement. Les équipes dédiées au DFA ont évolué et plusieurs recrutements sont intervenus les deux premières années. Si le dispositif a été retenu pour les évaluations du PRIC, il était encore très peu connu des acteurs de terrain, chez les prescripteurs ou organismes de formation. Les premières actions ont ainsi constitué à communiquer et à présenter le dispositif.

5.1. L'inscription du DFA dans le PRIC

Le fait que le DFA ait été retenu comme l'expérimentation portée par la Région Normandie dans le cadre de la campagne d'évaluation des PRIC repose en partie sur la volonté de communiquer sur le dispositif : « *on a souhaité valoriser ce travail qui s'est fait, ce projet qui était en train de se monter* ». Ici, la communication cible moins les opérateurs et organismes de formation normands que les autres régions françaises. Surtout, c'est le caractère « *innovant* » du dispositif qui est mis en avant : « *tout ça, ça ne se fait pas*

³⁹ Nous chercherons à comprendre comment ces acteurs ont réagi par rapport aux objectifs quantitatifs « *ambitieux* » des porteurs du projet : à quoi ces effectifs attendus ont-ils été associés ? On peut faire l'hypothèse que certains partenaires-prescripteurs ont identifié des risques au regard de ces objectifs (menace par rapport à une activité en cours, impératif d'orienter un grand nombre d'individus, etc.). Le cas échéant, la mise en avant de ces chiffres, censés favoriser l'acceptabilité du dispositif en arguant une transformation majeure de l'accès à la formation professionnelle des personnes reconnues handicapées, a pu d'une certaine façon se retourner contre les porteurs du projet.

ailleurs, en tout cas aujourd'hui ». Ainsi, le DFA, alors encore nommé Parcours Croisés, apparaît parmi les 18 politiques expérimentales visant à « transformer en profondeur l'offre de formation » proposées pour l'évaluation dans le cadre d'un marché d'études lancé par la Dares sous l'égide du comité scientifique du PIC. L'objectif pour les porteurs du DFA était de « valoriser l'action de la Région » :

« Je vous disais que l'on a eu un séminaire PRIC, ben oui du coup ce projet-là, on a animé un atelier autour de ce dispositif. C'est aussi de profiter, au bout du compte, un peu de la communication et de l'affichage en fait. En tout cas sur ce dispositif » (CR Normandie)

L'inscription du dispositif dans ce marché d'études permet aux porteurs du DFA d'avoir un regard évaluatif sur le déploiement du dispositif. Ce point-là est présenté comme une attente de l'ensemble des porteurs du projet :

« Pour nous, l'évaluation c'est vraiment un vrai plus, et quand on l'a présentée à l'ARS et aux CRP ; l'évaluation a été vue très positivement. Tout le monde était partant, clairement. C'est une vraie opportunité pour un projet comme ça » (CR Normandie)

5.2. La présentation du DFA aux opérateurs et aux organismes de formation

Le dispositif a été dévoilé à plusieurs reprises aux opérateurs normands et sur différents canaux. Par exemple, le CR Normandie explique avoir présenté le DFA « à tous [ses] prestataires sur les différents territoires », avoir organisé plusieurs ateliers et diffusé l'information sur la newsletter du Carif-Oref. Ce porteur du projet a également envoyé un courriel à tous les organismes de formation. Pour autant, certains acteurs estiment que la communication autour du dispositif n'a pas suffisamment été développée : « aujourd'hui on reçoit tellement de mails que c'est un pavé dans la mare ». Nous observons alors que les différents acteurs ne conçoivent pas cette question de la même façon. Les porteurs institutionnels du projet souhaitent que les ESRP endossent la responsabilité de la communication autour du DFA. Ils se positionnent davantage dans une fonction de soutien des ESRP, et sont ainsi susceptibles de relayer, ici et là, l'information.

« Mais c'est pour ça que, nous on ne veut pas trop [...] on n'est pas trop dans des enjeux de communication, même si parfois elle nous dessert un peu, on ne veut pas forcément trop s'attirer des lauriers sur ce sujet-là, enfin voilà. C'est d'abord les acteurs de Formation Accompagnée. Nous, on accompagne » (Un des porteurs institutionnels du projet)

Les ESRP souhaiteraient quant à eux que les porteurs institutionnels du projet développent une « politique de communication agressive ». L'ARS Normandie fait d'ailleurs son autocritique, notamment en pointant les conséquences de la crise sanitaire : « il faut aussi que l'agence, politiquement, arrive à retrouver du temps pour porter ça ». Pour les acteurs

de terrain, il y a là un « *paradoxe* » entre l'investissement passé des deux institutions pour formaliser le DFA et la situation depuis son lancement. Le CR Normandie, en tant que financeur de la formation professionnelle, serait par exemple doté d'une force de persuasion avantageuse : « *il faut que ça vienne de [La Région], c'est-à-dire que [...] forcément quand le financeur s'adresse, ça a plus de poids que quand il y a un partenaire qu'éventuellement on peut ne pas écouter, on s'en fout* » (Un des ESRP, en visant les organismes de formation).

Après un lancement marqué par ces enjeux et l'impression des acteurs d'avoir « *sauté une étape* », un plan de communication a été mis en place. Nous constaterons d'ailleurs que l'équipe mobilisée sur le DFA a été, en 2020, davantage occupée à présenter le dispositif aux opérateurs et organismes de formation dans divers espaces (ateliers, forums, démarchages, etc.) qu'à suivre des parcours (cf. chapitre 4). Fin 2020, les ESRP ont aussi commencé un cycle de « *matinales* » pour « *aller rencontrer les opérateurs terrain dans les agglos* » (Saint-Lô, Caen, Rouen, etc.).

« Donc, c'est pour ça que les matinales vont être très utiles parce que quand on va présenter le DFA et c'est le point positif, quand on va présenter les plus-values du DFA, c'est là, c'est à ce moment-là [...] que ça peut déclencher de la curiosité et de l'appétence » (Un des ESRP)

Un « *financement exceptionnel* » a en effet été attribué par l'ARS Normandie pour concevoir et développer un plan de communication. L'enveloppe de 100 000 euros, gérée par l'EPNAK, a permis aux deux CRP d'être guidés par une agence puis de recruter une chargée de communication pour concevoir l'identité visuelle du dispositif, développer des outils (dépliant, site web, vidéo descriptive, témoignages de stagiaires, dossier de presse, etc.) et organiser les matinales.

Pour conclure, nous pouvons questionner la perception du dispositif pour un public extérieur et non spécialiste de l'accompagnement médico-social, comme celui des organismes de formation. Il s'avère que pour nous, en tant qu'observateurs-évaluateurs, le dispositif a longtemps eu une définition sibylline.

« C'est un dispositif qui reste très complexe et on ne peut pas l'expliquer en deux mots. C'est compliqué d'expliquer ce dispositif » (Un des porteurs du projet)

Au cours de la première année sur le terrain, les présentations auxquelles nous avons assisté et les premiers échanges avec les différents professionnel·les impliqué·es dans le DFA ne nous ont pas permis d'imaginer concrètement quel était le champ d'action ainsi que le public visé par ce dispositif. En définitive, notre question était : à quoi correspond un besoin avéré d'accompagnement médico-social et comment est-il comblé ? En réponse, nous avons remarqué que le DFA n'était jamais présenté spontanément à partir d'exemples ou de cas fictifs. Nous avons rarement obtenu satisfaction lorsque nous avons sollicité des illustrations

de la part des porteurs de projet. Comme si le DFA ne pouvait être échantillonné ou « mis dans une case ». Ces enquêté.es préféraient exposer la « philosophie » du DFA plutôt que des cas concrets. Ce choix provenait sans doute de la volonté de ces acteurs de promouvoir une individualisation fine de l'accompagnement, qui ne se prêterait pas à la présentation de quelques figures typiques – au risque de l'abstraction.

5.3. Les difficultés issues de la crise sanitaire

Avant d'accompagner des stagiaires et de routiniser cette activité, l'équipe du DFA a dû multiplier les opérations de communication pour présenter le dispositif aux potentiels prescripteurs. Elle a alors été confrontée à un contexte en forte évolution (accélération de la nomination des référents handicap dans les organismes de formation⁴⁰, certification Qualiopi⁴¹, etc.), à la fois ressource et obstacle pour la campagne de communication. L'équipe a de plus opéré des réajustements quant aux procédures à suivre.

À partir de mars 2020, la crise sanitaire a eu également des effets directs sur le déploiement du DFA : « *c'était un service qui balbutiait quand le Covid est arrivé et ça n'a pas arrangé les choses* » (Un des ESRP). Les professionnel·les impliqué·es dans le dispositif ont constaté le report d'un certain nombre d'entrées en formation et des difficultés à faire vivre plus généralement le dispositif lancé plus d'une année auparavant. Comme à plusieurs reprises au cours de nos investigations, le dispositif Emploi Accompagné a été pris comme point de comparaison :

« L'Emploi Accompagné, dans un contexte normal hors Covid, a mis près de deux ans à décoller. Certes la Formation Accompagnée a deux ans mais avec une année de Covid sans possibilité d'organiser le plan de communication prévu et six mois de flottement sur le premier semestre de 2019 le temps que les CRP se mettent en marche » (ARS Normandie)

Conclusion

Nous avons retracé dans ce chapitre l'origine puis l'élaboration du « produit » DFA avant qu'il se soumette à notre évaluation qualitative. Le déploiement concret du DFA sera traité dans les prochains chapitres. Nous avons découvert que le dispositif étudié s'inscrit dans

⁴⁰ Désignation obligatoire d'un référent handicap au sein des entreprises ayant au moins 250 salariés (loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel).

⁴¹ Certification qualité rendue obligatoire depuis janvier 2022, à destination des prestataires d'actions de formation voulant bénéficier des fonds publics et mutualisés. C'est un référentiel qui se compose de 32 indicateurs, dont plusieurs concernent l'accueil, l'accompagnement et la formation des publics en situation de handicap. Cela implique pour les prestataires d'être en conformité concernant les normes d'accessibilité des locaux, l'accueil et l'information par un personnel dédié, et notamment la nomination d'un référent handicap ou encore la mise en place d'un réseau d'experts dans le champ du handicap.

une histoire caennaise puis normande d'accompagnement de stagiaires reconnu·es handicapé·es dans les organismes de formation de droit commun. D'une initiative locale mise en œuvre au sein d'un organisme de formation à un dispositif régional de plus grande envergure — ne serait-ce que du point de vue des moyens humains dédiés, cette politique possède un développement qu'il nous semblait important de restituer. **Le caractère « innovant » du DFA doit donc être nuancé au regard de la dernière décennie**, durant laquelle LADAPT a modélisé et expérimenté une offre de services très proche. Nous avons également abordé dans la première partie un ancien dispositif, « Parcours hors les murs », ayant une certaine proximité. Il est également possible de mentionner les similitudes entre l'esprit du DFA et le modèle des CFAS (CFA spécialisés) existant dans certaines régions (mais pas en Normandie) pour favoriser l'accès à l'apprentissage des jeunes reconnu·es handicapé·es⁴². Le dispositif d'accompagnement et de soutien aux apprentissages par l'alternance (DASAA) est également à signaler : des chargé·es de suivi en alternance accompagnent pendant toute la durée de la formation des jeunes reconnu·es handicapé·es et signataires d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation⁴³.

	2006 – 2014	2015	2016 - 2017	2018	2019 – Aujourd'hui
	<i>Initiative privée puis « Parcours Croisés »</i>	<i>Groupe de travail</i>	Expérimentation « Parcours croisés »	<i>Groupe de travail</i>	Dispositif « Formation Accompagnée »
Portage institutionnel		CR Basse-Normandie	CR Normandie	CR Normandie + ARS Normandie	
ESRP impliqué(s)	LADAPT			LADAPT + EPNAK	
OF ciblé(s)	AFPA Caen (14)	Tous les OF de Basse-Normandie (14, 50, 61)		Tous les OF de Normandie (14, 27, 50, 61, 76)	

Si le DFA est né de réflexions communes, des connaissances et expériences partagées par les porteurs du projet et les ESRP, il nous semble que ses présupposés, traités dans le premier chapitre, apparaissent tout de même comme partiellement théoriques. En tant qu'évaluateurs, **nous pointons en effet la limite des**

⁴² S'éloignant de leur modèle historique d'établissements spécialisés et d'accueil intra-muros, les CFAS ont généralement évolué vers une intervention hors les murs, maillée avec les CFA de droit commun (les jeunes handicapé·es étant inscrit·es et accueilli·es dans les CFA de droit commun, avec un soutien apporté par les formateurs du CFAS pour les enseignements généraux).

⁴³ En Basse-Normandie, ce dispositif était porté par la structure Alternance Formation Apprentissage Handicap (ALFAH). En Haute-Normandie, c'est le GIP FEPH (ex-ALFEPH) qui a bénéficié, il y a une dizaine d'années, d'un financement par le Fond Social Européen.

enseignements tirés de l'expérimentation initiale. On observe qu'aucune étude d'envergure et préalable n'a été menée lors de la conception du DFA : ni un examen approfondi des forces et limites de Parcours Croisés⁴⁴, ni une étude prospective sur le public ciblé par le DFA et ses besoins, ni une écoute approfondie des difficultés vécues par les organismes de formation. Ces derniers ont d'ailleurs semblé à distance des réflexions : ils n'étaient par exemple pas représentés dans le comité de pilotage. Nous faisons par ailleurs l'hypothèse que l'adhésion du collège de partenaires-prescripteurs dans le cadre du comité de pilotage a pu être en partie surestimée : les difficultés rencontrées par les équipes du DFA pour nouer et ensuite pour normaliser des relations avec les Cap Emploi ou les MDPH en sont une illustration. Se dégage ainsi l'impression globale que le DFA a constitué une certaine prise de risque lors de son démarrage en janvier 2019 : les garanties de réussite semblaient encore incertaines lors du lancement du DFA.

La genèse du dispositif présentée dans ce chapitre a permis de saisir le fil des différentes rencontres entre des pratiques de terrain et des logiques plus générales de réforme⁴⁵. Nous avons observé que là où les ESRP témoignent d'une forte responsabilisation quant à la réussite ou non du déploiement du DFA, ils en viennent de pair à souhaiter une mise en œuvre qui pourrait être perçue comme davantage descendante par les regards extérieurs par le biais d'une implication plus prononcée des porteurs institutionnels du projet. C'est par exemple le cas par rapport aux organismes de formation, cibles sur lesquels les ESRP souhaiteraient que la Région communique davantage sur le terrain et fasse preuve de plus d'« autorité ».

Alors que le DFA n'est pas vécu par ses parties prenantes comme une expérimentation et tend à s'inscrire durablement dans l'offre régionale, il garde les traces d'un développement empirique au cours de notre période d'évaluation : il n'a cessé de se coconstruire ces

⁴⁴ Et plus globalement, est-ce qu'une réflexion partagée entre les porteurs du projet a été menée pour répondre à cette question : en quoi les ESRP sont-ils les plus même d'intervenir dans l'accompagnement médico-social des formations ?

⁴⁵ Le DFA est le produit d'un rapprochement d'acteurs institutionnels aux intérêts en partie différents mais convergents. La Région s'est engagée dans un programme général d'accompagnement des organismes de droit commun pour développer leur accessibilité. L'ARS a souhaité œuvrer à la désinstitutionnalisation de la prise en charge des stagiaires reconnu-es handicapé-es via le développement d'une offre de services hors les murs chez les ESRP. Ces derniers ont été pressés par leur financeur à s'investir conjointement dans la formalisation du DFA, tout en souhaitant anticiper la parution d'un décret venant diversifier leurs missions. Ici, l'élaboration du DFA s'est faite en responsabilisant les établissements de réadaptation professionnelle dans la recherche d'une ingénierie adéquate, son opérationnalisation avec des moyens limités et sous l'accompagnement des institutions régionales en train, par ce fait, de reprendre la main sur l'initiative « Parcours croisés ». La construction du DFA apparaît en effet comme un processus à la fois ascendant et descendant, mais dissymétrique, où les acteurs publics tranchent. Le DFA est une politique tirée d'expériences de terrain qualifiées d'« artisanales », ce qui pourrait donner l'impression d'une dynamique inductive, ou *bottom-up*, qui porterait cette politique publique. Mais à plusieurs reprises il est capté par un portage institutionnel en attente d'une proposition d'ingénierie ad hoc et formalisée (c'est-à-dire un pilotage bien plus *top-down*). La captation d'une initiative privée par des acteurs publics n'a d'ailleurs rien d'une singularité et s'inscrit plus généralement dans le gouvernement du secteur médico-social, dominé par l'initiative privée associative, mais repris périodiquement en main par l'État (Robelet, 2017 ; Cottin-Marx et al., 2017).

dernières années (cf. le chapitre 3 au sujet de la caractérisation du public, le chapitre 4 sur la constitution des équipes de référentes parcours ou le chapitre 6 sur les relations établies avec les prescripteurs). Les porteurs du projet ont invité les ESRP à finaliser l'opérationnalisation du dispositif afin de l'insérer dans l'offre préexistante de compensation de façon équilibrée sur l'ensemble du territoire. Les retours du terrain ont visé ensuite à « consolider » en cours de route le dispositif : le comité de pilotage s'est ainsi réuni à plusieurs reprises depuis 2019 pour échanger sur les premiers résultats. La mise en œuvre d'une politique publique à titre expérimental est une façon de faire typique de l'action publique dans la période récente (Bureau *et al.*, 2013 ; Okbani, Simha, 2022). Elle consiste à lancer une expérience de dispositif public et à évaluer son fonctionnement dans le but de légitimer sa généralisation (Okbani 2017 ; Farvaque, Tuchsirer, 2018). **Malgré les discours des acteurs** sur son caractère « opérationnel » et « définitif », **le DFA a bien pris la forme d'une politique expérimentale lors de son lancement en 2019**, au sens où une expérience⁴⁶ (de laboratoire) consiste, par définition, à tester un protocole, qui peut ne pas fonctionner⁴⁷. La métaphore de « l'expérience » implique une prise de risque, mais aussi la possibilité de la « découverte ». On observe déjà toute la tension qui existe dès la genèse du dispositif entre la liberté de « chercher » et d'« innover » mais aussi l'attente de « résultats », dont certains chiffrés.

Après ce récit de la construction du DFA, nous allons maintenant chercher à mieux comprendre à qui il s'adresse. Nous restituerons dans le prochain chapitre la variété des façons dont les acteurs rencontrés ont pu qualifier le public promis au DFA. Nous constaterons que ces caractérisations ont pu évoluer au cours de notre observation. Nous découvrons aussi que ces définitions peuvent être liées aux spécificités des territoires qui composent la région normande.

⁴⁶ On pourrait aussi parler d'un « ballon d'essai », d'un « prototype », ou d'une « maquette » de politique publique, c'est-à-dire mobiliser des métaphores qui évoquent un « test grandeur nature ». Notre évaluation qualitative de ce dispositif vient par ailleurs confirmer cette dimension expérimentale puisqu'il est attendu qu'une équipe en position extérieure vienne juger les résultats.

⁴⁷ Le terme d'expérimentation est aussi très souvent employé dans l'histoire de la LADAPT qui, depuis sa création en 1929, se voit comme pourvoyeuse d'expériences appelées à devenir une source d'inspiration pour les pouvoirs publics (Bas 2021). On retrouve aussi souvent cette expression dans le secteur médico-social qui hérite d'une certaine « tradition d'innovation » (Muel-Dreyfus, 1980).

Portrait n°2 : Alain, plusieurs cordes à son arc

Alain, la cinquantaine lors de l'entretien, est l'aîné d'une famille nombreuse, venant d'un milieu rural et agricole. Très loquace durant l'entretien, il parlera de sa vie professionnelle (et personnelle) « *chaotique* », et de ses nombreux engagements associatifs. Après avoir travaillé pendant une dizaine d'années dans l'exploitation familiale en tant qu'ouvrier agricole, Alain intègre le secteur du bâtiment. Il dit aimer le bricolage et avoir tout appris seul. Il restera dans ce domaine pendant près de 20 ans, en évoluant dans plusieurs entreprises jusqu'à prendre des responsabilités importantes sur des chantiers. Durant cette période, pour son évolution professionnelle, il fait une première formation pour se spécialiser dans un domaine. C'est en 2017 que ses premiers soucis de santé apparaissent et l'empêcheront de continuer dans sa voie professionnelle. Il sera ainsi reconnu travailleur handicapé l'année suivante et connaîtra une période de chômage de 4 ans. Malgré sa situation physique et morale, diminuée, Alain restera particulièrement investi au niveau associatif, une façon pour lui de se « *reconstruire* ». Il effectuera également une formation en informatique dans le cadre de son chômage, son conseiller Cap Emploi, avec qui il semble très proche, l'orientant par la suite vers l'ESRP2.

Une rencontre progressive avec le DFA

Avant de commencer une formation dans la maintenance, Alain a intégré un parcours de préprofessionnalisation dans l'ESRP2 qui lui a permis de faire une remise à niveau, de rencontrer les équipes médico-sociales et sa référente parcours. Pendant cette période, il lui a été conseillé de s'orienter vers cette formation plutôt qu'une autre, de gardien d'immeuble, pour raisons de santé. Le DFA lui a été proposé. Même si pour lui, avec ou sans le DFA, il aurait terminé sa formation, il trouve que l'accompagnement avec sa référente lui a été utile, surtout dans les périodes où il avait « *besoin de parler* ». Finalement, peu d'aménagements médico-sociaux ont été mis en place avec l'ESRP2, Alain ayant déjà un suivi psychologique personnel.

Une formation qui manque de « transparence »

D'une façon générale, Alain a bien vécu sa formation et notamment au niveau de la solidarité avec ses collègues :

« On fait un peu de tout, mais ce sont des petits travaux. Et comme on est en commun, on est plusieurs, donc il y a des moments, si je n'arrive pas à lever [un matériau lourd], j'appelais le collègue et puis il me donnait un coup de main, et c'était réciproque »

En petits effectifs, encadrée par des formateurs issus du milieu professionnel, sa formation de 6 mois lui a plu, de même que les deux stages dans des collectivités qu'il a effectués. La seule ombre au tableau est pour lui le contenu de la formation, qui semble déjà obsolète après l'obtention de son titre professionnel. En effet, suite à un changement dans les programmes d'enseignements, il n'a pas pu bénéficier des nouveaux contenus. Un problème sous-jacent est que cela ne lui donne plus la possibilité juridique de se mettre à son compte.

« Le centre devrait être plus transparent que ça. Quand on change de contenu, on doit être au courant dès le départ ! Et c'est nous qui l'avons vu par rapport aux documents qu'on a signés. Parce qu'autrement, personne ne nous disait rien. [...] Puis ce qui n'est pas normal, c'est de changer les contenus et de prendre les gens en otage »

Malgré sa déception, Alain souhaite continuer dans ce domaine car *« il ne faut pas [qu'il] fasse tout le temps la même chose, [il] aime bien toucher à tout »*. Cependant, il est conscient d'un marché du travail peu évident mais aussi des limites dues à son handicap qui ne lui permettent pas de songer à un avenir professionnel sur le long terme : *« une année ne fait pas l'autre non plus, on ne peut pas tout baser sur certaines choses et on ne sait pas de quoi l'avenir sera fait »*.

Chapitre 3 : Caractériser et rencontrer le public du DFA (2019 – 2022)

Michaël Segon (Céreq)

Ce chapitre propose un double regard sur le public accompagné par le DFA depuis 2019. Dans un premier temps, il analysera les discours des enquêté-es sur le dispositif. Nous chercherons à pointer en quoi les définitions du DFA (de sa plus-value, du besoin auquel il prétend répondre et du public qui serait porteur de ce besoin) ont pu évoluer au cours des dernières années⁴⁸. D'une manière générale, et comparativement aux intentions affichées lors du lancement du DFA, les délimitations du dispositif ont été à la fois extensives (accompagnement de stagiaires déjà en formation, prise en compte de la file active dans la valorisation des activités, ouverture espérée vers d'autres publics de la formation professionnelle) et restrictives (ciblage de stagiaires ayant plutôt des troubles dits « invisibles »). Nous reviendrons sur ces dynamiques en pointant les contraintes qui peuvent s'exercer sur les équipes du DFA et qui produisent les ajustements sur la façon de décrire le dispositif et son public. Ces processus ont été provoqués par la confrontation entre l'ambition théorique du DFA promue lors du lancement et la place que les principaux partenaires ont consenti à lui allouer. Nous prendrons notamment comme exemple la manière dont les acteurs ont progressivement perçu les attendus différents des cinq MDPH de la région pour notifier ou non le DFA à une personne. Les relations entre les directions des ESRP et les porteurs institutionnels du projet seront également scrutées : elles nous informent sur les perspectives d'évolution de l'ingénierie du DFA, d'ores et déjà actées sur les dernières années (mais à la marge) ou en cours de négociation pour une évolution potentiellement plus profonde dans les années à venir.

Dans un second temps, en fin de chapitre, nous confronterons ces discours à un traitement statistique visant à donner un aperçu du profil, des 77 stagiaires accompagné-es, entre janvier 2019 et juillet 2022, dans le cadre du DFA. Si ces effectifs apparaissent réduits par rapport aux objectifs initiaux, ils le sont aussi pour mener un travail statistique détaillé. Grâce à la mobilisation de certains indicateurs (délai de réception des notifications

⁴⁸ Nous mobiliserons ici les entretiens menés avec les professionnel·les impliqué·es, au sens large, dans le déploiement du DFA (équipes au sein des ESRP, directions des ESRP et porteurs institutionnels du projet) pour comprendre comment ils et elles ont fait évoluer leur définition du dispositif. L'analyse qui en sera faite sera à mettre en perspective avec le regard porté, dans les prochains chapitres, sur les discours des organismes de formation, acteurs du SPE et MDPH. Notons également le principe d'écriture propre à ce chapitre. Pour optimiser l'anonymat et la confidentialité des propos des enquêté-es, nous n'avons, dans la majorité des cas, pas distingué les vagues des entretiens pour ne pas permettre une distinction entre les personnes recensées dans le tableau des enquêté-es en annexe, lesquelles ont été, selon les cas, rencontrées à une seule reprise ou à plusieurs. Nous avons de plus indifférencié les noms des ESRP. Enfin, lorsque cela nous a semblé souhaitable, nous avons parfois attribué une identification large (un·e membre de l'équipe du DFA, un·e professionnel·le d'un ESRP, etc.).

de la MDPH, répartition départementale des stagiaires, type de compensation proposée par le DFA, etc.), l'exploitation du tableau de suivi anonymisé des stagiaires, produit par les équipes du DFA, permet néanmoins d'obtenir certaines informations sur le public.

1. Des définitions variées et évolutives du DFA et de son public cible

Sur le site internet du DFA, le dispositif est présenté comme permettant « *de déployer l'accompagnement médico-psychosocial proposé dans les ESRP au sein des organismes de formation normands* ». Il concerne les personnes qui satisfont à cinq critères : la possession d'une RQTH, le statut de demandeur-se d'emploi, un projet de formation validé, l'intention d'entrer dans une formation financée par la Région Normandie et enfin avoir un « *besoin d'aménagements et d'accompagnements spécifiques* ». Nous allons observer comment les acteurs qui pilotent ou mettent en œuvre le dispositif définissent sa fonction et le besoin auquel il ambitionne de répondre. Trois dimensions apparaissent dans les discours pour qualifier ce qu'est le DFA : son lien avec l'activité première des ESRP, le public appelé à y recourir et la nature de l'accompagnement qui leur est destinée.

1.1. D'un « CRP hors les murs » à un dispositif d'accompagnement

Le dispositif nous a régulièrement été présenté comme un « *CRP hors les murs* ». Le plus fréquemment, cette caractérisation renvoie à l'idée d'une démarche menée à l'extérieur des locaux : « *c'est l'équipe pluridisciplinaire qui se déplace et ce ne sont pas les gens qui viennent à nous, c'est nous qui allons vers les gens* » (Direction de LADAPT), « *c'est du CRP, sur le champ MPS [médico-psychosocial], délocalisé et externalisé au sein des OF [organismes de formation] de droit commun* » (Direction de l'EPNAK), « *c'est un CRP en dehors du CRP* » (Référente parcours, vague 1). Ce suivi serait délivré par une équipe mobile qui n'exercerait, de fait, plus uniquement dans le lieu de l'ESRP, ni avec son public accueilli traditionnellement sur site. Le DFA transférerait l'activité d'accompagnement de « l'intérieur » de l'ESRP vers l'extérieur⁴⁹.

Au-delà de la description d'une modalité d'intervention, plusieurs enquêté-es utilisent une référence aux ESRP pour faire un lien avec le public visé. Le DFA est présenté comme un dispositif qui permettrait aux personnes de ne plus se « *limiter aux seules formations proposées par les CRP* » au sein desquels faire une formation sur un « *métier visé* » serait particulièrement « *compliqué* » : « *l'idée c'est que ce soit plus pratique pour [la*

⁴⁹ Un-e seul-e dirigeant-e réfute la dénomination « hors les murs » (« *ce serait encore autre chose* ») en estimant que l'ESRP ne fait pas valoir sa « *compétence en pédagogie* » dans le DFA : « *là, le parcours de formation se fait à l'extérieur, dans un OF. Et on y va, nous, juste pour la partie MPS* » (Direction d'un ESRP).

personne] aussi, parce qu'un Greta ou une AFPA, il y en a forcément pas loin de chez soi » (Référénte parcours, vague 1). Sans DFA, et selon plusieurs enquêté-es, ce public se serait probablement dirigé vers un établissement de réadaptation professionnelle :

« L'intérêt du DFA, c'est d'ouvrir l'éventail des possibles, en termes de formations, aux personnes en situation de handicap qui, jusqu'ici, étaient orientées sur des CRP, avec une offre limitée, et notamment en termes de géographie avec peu de réponses de proximité » (Direction de LADAPT)

L'appellation « CRP hors les murs » est parfois mobilisée pour valoriser le capital symbolique acquis par ces établissements. Dans ce cas de figure, il s'agit de souligner le fait que, d'une certaine façon, le DFA ne fait rien d'autre que ce qu'un ESRP fait habituellement. L'objectif visé en présentant le DFA sous cet angle est aussi de ne pas alarmer les potentiels partenaires sur une nouvelle modalité d'intervention qui pourrait être perçue comme concurrentielle (voire déjà investie) ou redondante. Afficher la continuité du DFA avec l'activité d'un ESRP donnerait une garantie pour ne pas froisser d'autres acteurs de l'« écosystème » régional, lesquels pourraient penser que le DFA est une menace de l'équilibre préexistant qui viendrait empiéter sur leurs activités.

« La Formation Accompagnée, c'est simple : c'est faire du CRP hors les murs [...] parce qu'en fait j'ai deux façons de communiquer sur la Formation Accompagnée [...] ça, c'est pour les acteurs qui, on va dire pourraient être identifiés comme des concurrents. Je prends ces cas complexes qui ont l'habitude de travailler avec les CRP. Donc, c'est bien de leur expliquer que... ma première définition, c'est que c'est comme un CRP, mais hors les murs » (Direction de l'EPNAK)

Cet-te même enquêté-e déclare utiliser une autre définition en parallèle, cette fois-ci adaptée au « droit commun ». Cette fois-ci, la mention de l'établissement de réadaptation professionnelle est écartée : celui-ci pouvant fréquemment pas être connu des organismes de formation.

« J'ai une deuxième définition [...] Le DFA, c'est quoi ? C'est permettre d'adosser au parcours de formation d'une personne qui serait dans une formation de droit commun, d'y adosser un appui pluridisciplinaire de type médico-social qui permettra de sécuriser son parcours » (Direction de l'EPNAK)

Nous avons observé que la référence à l'ESRP, souvent convoquée spontanément lors des premiers entretiens, avait tendance à se dissiper au fur et à mesure de l'évaluation. Par exemple, on peut remarquer que deux référentes parcours vont répondre différemment à l'une des questions posées de façon identique en fin d'entretien entre la première (octobre 2020) et la troisième vague (juin 2022) :

	Vague 1	Vague 3
<i>Est-ce que vous pouvez définir le DFA, avec vos mots ?</i>	Enquêtée 1 : « <i>[Rires] Alors, le dispositif Formation Accompagnée, pour moi c'est un CRP hors murs... hors les murs. Voilà. On est une équipe mobile. On se déplace dans les centres de formation de droit commun. Et on emmène notre expertise médico-sociale, pour la mettre au service des personnes en situation de handicap et du centre de formation pour qu'on aille vers des parcours de formation réussis</i> »	« <i>[Souffle] Alors, pour moi le DFA, c'est l'inclusion... c'est réducteur... c'est un mot un peu bateau parce que tout le monde l'emploie, mais c'est de l'inclusion [...] c'est avoir accès à la formation pour adultes, comme tout un chacun. Avec les besoins de compensation adéquats. Et sans que les personnes cachent leur situation, parce qu'il y en a encore plein qui la cachent pour ne pas déranger, pour qu'on ne les rejette pas, pour pas ne pas être pris, voilà</i> »
	Enquêtée 2 « <i>Un dispositif qui permet d'accompagner les personnes en situation de handicap dans des centres de formation de droit commun. C'est un CRP en dehors du CRP, on va dire, voilà</i> »	« <i>Alors... le DFA est un dispositif qui accompagne la personne en situation de handicap, qui se forme dans les organismes. C'est un dispositif qui permet de sécuriser le parcours du stagiaire</i> »

De nombreux-ses enquêté-es qualifient aujourd'hui le DFA autrement qu'en mentionnant nommément l'ESRP. Ainsi, on le présente pêle-mêle comme un dispositif « *ambulatoire* » visant à « *accompagner les personnes en situation de handicap à suivre un parcours de formation en droit commun* », un dispositif « *de coopération* » entre les organismes de formation et l'accompagnement médico-social, un dispositif « *d'accompagnement de proximité géographique et temporelle* » ou un dispositif qui « *va aplanir les difficultés liées à la situation de handicap* ».

« Le DFA avec mes mots... ce serait permettre à tout à chacun, en situation de handicap, de pouvoir suivre la formation de son choix [...] Ne resteront donc que les difficultés qui sont liées à tout stagiaire de formation, qui a du mal à comprendre le prof, qui est meilleur en maths qu'en français. Et ça, je serais tenté de dire que là, on est tous à égalité sur cette histoire-là, mais le reste doit pouvoir être compensé par une équipe dédiée, pour rétablir un peu l'égalité des chances. C'est ça le DFA pour moi » (Direction d'un ESRP)

1.2. Une polarisation vers les troubles dits « invisibles » ?

En 2020, plusieurs enquêté-es mentionnaient principalement l'existence de « *freins périphériques* », associés au vécu d'une « *situation de handicap* », comme un critère de distinction. Ce profil semblait résulter de l'évolution depuis plusieurs années des stagiaires accueilli-es en ESRP. En effet, toute une partie du public « *historique* » de ces établissements, vivant typiquement avec des troubles musculosquelettiques (TMS), a progressivement basculé sur l'offre de droit commun depuis plus d'une dizaine d'années : « *un public qui était porteur de handicap, mais pas porteur de problématique sociale et qui*

s'autogérait » (Direction d'un ESRP). Nous pouvons néanmoins ici postuler que ce public n'avait pas une problématique sociale « identifiée », ou du moins n'était pas orienté en ESRP à cause de ces problématiques. De façon concomitante, les acteurs de la réadaptation professionnelle sur le territoire étudié témoignent de l'arrivée dans les établissements de stagiaires plus « *lourdement* » handicapés. Sont cités des cas de personnes avec des « *pathologies psychiatriques, psychiques* » associées fréquemment à des troubles musculosquelettiques. Ce public est décrit comme fortement « *désocialisé* » avec des « *problématiques croisées* », dont notamment un faible « *tissu social* » et des maladies (en particulier des dépressions et/ou des addictions). Au sein des ESRP, l'accompagnement médico-social s'est intensifié pour s'adapter aux besoins de ces stagiaires. Plus largement, un membre de direction d'un ESRP distingue plusieurs publics autour desquels les établissements sont amenés à proposer ou non leur offre de services : les stagiaires de la formation professionnelle avec un besoin de compensation « *suffisamment léger pour être pris en charge par l'OF directement, avec l'aide de l'AGEFIPH par exemple* », celles et ceux qui « *nécessite[nt] un accompagnement lourd, quotidien, continu que seul le CRP peut faire* » et les personnes « *qui ne sont pas destinées à retravailler [...] et dont le handicap est tellement prégnant que ce n'est même pas la peine d'y penser* ». Pour cet·te enquêté·e, le DFA a été initialement pensé pour des individus à cheval entre les premiers et les deuxièmes :

« Et il y a le milieu, et le milieu en gros c'est ce qui a donné naissance [...] à la Formation Accompagnée. C'est-à-dire, en gros, un public qui est handicapé, dont les besoins de compensation sont réels, mais qui ne sont pas suffisamment lourds pour justifier une prise en charge par un établissement. [...] L'OF de droit commun peut faire le boulot, accompagné et à partir du moment où le CRP va venir proposer son expertise en complément » (Direction d'un ESRP)

Au cours de l'année 2021, nous avons relevé les prémises d'une possible inclinaison du DFA vers une famille d'incapacité. Alors que les discours faisaient jusqu'ici mention d'une définition relativement générique de demandeur·ses d'emploi en « *situation de handicap* », un ciblage du dispositif vers des personnes vivant avec une limitation des « *capacités d'apprentissage* » a semblé émerger. Celles-ci pouvant provenir d'« *une problématique de santé* » ou « *en raison d'une problématique de santé cumulée à une problématique sociale* » (Direction d'un ESRP). Pour l'enquêté·e, cette catégorie peut embrasser des configurations diverses, observables y compris chez les personnes « *non handicapées* ». Elle est néanmoins à considérer ici pour celles et ceux qui ont une reconnaissance administrative d'un handicap et qui sont exposé·es à des difficultés liées à la « *fatigabilité* » ou « *l'endurance* », lesquelles mèneraient à un « *épuisement* » en situation de formation.

« Pour moi le critère qui fait l'éligibilité au DFA c'est bien " je veux suivre une formation mais je ne vais pas y arriver tout seul " [...] Mais quand on

sait que ça vient d'une problématique de santé qui est liée à une altération du fonctionnement cognitif ; ou parce qu'il y a une médication qui fait que le système cognitif est ralenti ; ou parce qu'on sait que la douleur est telle pour une personne que de toute manière au bout de trois heures assise, ce n'est même plus la peine de lui demander quoi que ce soit... Si ces contraintes-là, ces critères-là ne sont pas pris en compte dans les modalités d'apprentissage, le parcours de formation est voué à l'échec. Donc pour moi le critère il est là » (Direction d'un ESRP)

En revanche, ces dimensions (« apprentissage » et « fatigabilité ») sont peu revenues dans les discours lors de la dernière vague d'entretiens en 2022. Ce sont bien les troubles dits « invisibles » qui ont été, au fur et à mesure de notre observation, très fréquemment pris en exemple pour définir le public du DFA : « maladies psychiques », « déficiences intellectuelles légères », « troubles autistiques » et « troubles dys » (Référénte parcours, vague 2).

« Donc le DFA aujourd'hui ce sont essentiellement des publics qui ont des handicaps dits invisibles [...] les problématiques posées sont des problématiques d'intégration sociale dans l'OF, dans le groupe d'apprenants et dans la relation avec les autres qui gravitent autour d'eux, et en même temps des problématiques d'apprentissage pures et dures. C'est-à-dire des gens qui ont besoin de plus de temps, plus de moyens, des conditions d'apprentissage spécifiques avec des contraintes liées au bruit, à la lumière, etc. » (Direction d'un ESRP)

Répartition des stagiaires par types de troubles en 2021

L'équipe de coordination du DFA a communiqué lors d'un comité de pilotage élargi du DFA des données de bilan à la date du 31 décembre 2021. Quelques informations sur la répartition des stagiaires par types de troubles sont disponibles. On y découvre un peu moins de 30 % d'individus avec des troubles psychiques, 27 % avec une maladie invalidante et 11 % avec un trouble moteur. Nettement plus rares, nous repérons quelques stagiaires avec des troubles du spectre autistique, des troubles « dys » et des individus « cérébrolésés » (autour de 2 % pour chacune de ces catégories).

1.3. L'accompagnement comme élément central pour définir le dispositif

Pour apprécier plus finement ce qu'est le DFA selon les enquêté-es, nous pouvons retenir deux indications. D'abord, la formulation du besoin auquel le DFA est censé répondre. Ensuite, les façons composites de décrire la nature de l'accompagnement à mettre en place pour correspondre à ces besoins. Toutefois, ces deux critères s'avèrent particulièrement entremêlés dans les discours, si bien que lorsque nous demandons ce qui apparaît nécessaire pour le public visé (les besoins identifiés), nous recueillons peu d'informations, si ce n'est que les besoins sont « spécifiques » (Référénte parcours, vague 1), « réguliers » (Référénte parcours, vague 3) et « qui s'inscrivent dans un temps long » (Direction d'un ESRP). En fin de compte, c'est constamment l'expression des moyens que le DFA peut mettre à disposition

(l'ingénierie de l'accompagnement) qui est convoquée pour décrire le DFA et les besoins auxquels il répond.

Les enquêté-es qualifient l'accompagnement de diverses manières. Celui-ci devrait ainsi être « *renforcé* » (Référénte parcours, vague 2), « *rapproché* » (Référénte parcours, vague 3), « *global* » (Direction d'un ESRP), « *relativement lourd* » (Direction d'un ESRP) et « *de proximité* » (plusieurs enquêté-es). Surtout, l'idée d'un suivi « *sur mesure* » (CR Normandie) ou « *personnalisé* » (Référénte parcours, vague 3) est prégnante. Celui-ci peut concerner les individus n'ayant « *pas simplement besoin d'un aménagement ergonomique* » mais aussi besoin d'un « *accompagnement régulier* » :

« [La problématique renvoie à] *un soutien psychologique, un soutien de remédiation aux apprentissages, etc., et parfois ça se cumule. On a du TMS plus du psy en même temps... mais donc une problématique qui commence à être un peu plus complexe. Pour moi clairement ce public-là, c'est DFA* » (Direction d'un ESRP)

Cet accompagnement « *tout au long du parcours et de façon régulière* » peut présenter différents niveaux d'intensité. Il s'agit d'apporter un « *contact* » et des « *échanges* » avec une fréquence à définir : « *ça peut être tous les 2 jours, toutes les semaines, tous les 15 jours* » (Référénte parcours, vague 3).

En définitive, c'est bien l'accompagnement médico-social délivré par l'équipe pluridisciplinaire qui est annoncé comme le cœur du DFA : « *c'est ce qui est vraiment la plus-value* » (Référénte parcours, vague 1). Ce dispositif doit théoriquement être proposé « *après avoir épuisé tous les dispositifs de droit commun* » (Direction ESRP). L'accompagnement, à travers « *la présence de toute une équipe* », corrige ce que « *les autres dispositifs n'ont pas* » (Coordination du DFA).

Alors que le public potentiel du DFA est présenté dans les termes de la « *gravité* », certaines voix dissonantes font des portraits laissant apparaître moins de complexité. Il s'agirait en effet de personnes « *plutôt autonomes [...] qui connaissent leur handicap, leurs difficultés, leurs besoins* » (Référénte parcours, vague 1). Contrairement à celles et ceux accueilli-es en ESRP, les stagiaires du DFA auraient la capacité de « *savoir alerter ou demander de l'aide* ». Surtout, l'équipe pluridisciplinaire n'est ici pas évoquée de prime abord, voire pas du tout. C'est davantage sur la référente parcours que repose le dispositif : « *un contact régulier avec un référent va être suffisant* ».

Pour les enquêté-es chargé-es du portage ou de la mise en œuvre du DFA, caractériser le public de ce dispositif revient ainsi souvent à le situer par rapport à l'offre de compensation préexistante. Les référent-es handicap dans les organismes de formation sont très rarement mentionné-es :

« C'est-à-dire que l'OF peut faire le boulot sur le côté acquisition de compétences, c'est son job. Mais, en revanche sur le soutien de la personne et le soutien de l'OF dans la prise en compte du handicap et le fait de pouvoir remédier aux problématiques portées par la personne ça, l'OF n'a pas les moyens de le faire. Ce n'est pas parce qu'ils ont, au mieux, un référent handicap, qu'ils vont s'en sortir parce que là il faut un coup de psy, un coup d'ergo, un coup de médecin, un coup d'infirmier, un coup de kiné, un coup de je ne sais pas quoi. Parfois c'est de l'orthophonie, enfin voilà et donc là le DFA me paraît être la bonne réponse » (Direction d'un ESRP)

L'AGEFIPH et ses aides pour les aménagements de poste sont en revanche communément citées comme antithèse : *« [Le DFA] ce n'est pas juste un siège ergonomique »* (Direction d'un ESRP). Le contraste s'opérerait sur cette question matérielle : *« nous sommes vraiment sur de la proximité et pas sur de l'aménagement physique »* (Référénte parcours, vague 1). Que le DFA puisse faire intervenir des professionnel·les en mesure de *« se déplacer »* est un critère distinctif qui apparaît fortement dans les discours. La Ressource Handicap formation (RHF) est quant à elle pensée comme une *« réponse ponctuelle », « à un moment du parcours »*, pour lever un frein : *« nous [le DFA], on va intervenir quand il y a d'autres besoins qui doivent se mettre en place »* (Direction d'un ESRP). Enfin, la PAS correspond à un *« bilan »* qui va *« juste évaluer et expliquer les choses », « mettre en place quelques moyens de compensation »* :

« C'est du conseil, mais c'est ponctuel, donc... ça permet de débloquer des situations, mais ça s'arrête là. Donc quelqu'un doit prendre le relais » (Référénte parcours, vague 3)

Les dispositifs abordés ci-dessus correspondent pour certain.es à un *« premier niveau »* : *« il y a simplement l'idée qu'il y a quand même à prendre en compte la problématique handicapante, au début pour y mettre les moyens nécessaires à ce que la personne ne soit pas en souffrance ou en difficulté »* (Direction d'un ESRP). L'activité des Cap Emploi est aussi régulièrement rappelée pour pointer les spécificités du DFA. Là encore, pour un·e enquêté·e, les conseiller·ères de ces structures *« ne vont pas à proximité et ne se déplacent pas »*. Surtout, les enquêté·es signalent que le recours au DFA doit commencer là où l'action des Cap Emploi n'est plus pensée comme suffisante et efficace. Face à leur *« impuissance »* lorsque *« la complexité de la situation de la personne est telle qu'à elle seule, elle ne pourra pas gérer la chose »*, les conseiller·ères pourraient *« passer la main »* au DFA (Direction d'un ESRP).

À l'opposé, les enquêté·es font la comparaison avec un service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) ou un service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH), pour signaler les limites de l'accompagnement du DFA. Certain.es rappellent régulièrement en entretien que l'équipe du DFA *« n'a pas les moyens non plus d'avoir quelqu'un disponible 7/7 dans un OF pendant 6 mois »* (Direction d'un ESRP). L'exemple de l'activité au sein des ESRP est également convoquée comme cas limite pour le DFA.

L'accompagnement y serait « *lourd, complexe, régulier, continu pour traiter des problématiques multiples sur tous les champs* » :

« On a des gens ici dans les CRP qui bénéficient d'un accompagnement social par une [Assistante sociale]. En même temps ils ont un rendez-vous régulier chez le psy, en même temps ils ont un suivi infirmier, parce qu'il y a une problématique mécanique qui fait que... parfois il y a des démêlés avec la justice ou les addictions enfin, etc. Ce public-là, très clairement, à partir du moment où tous les jours quasiment, ou au moins trois à quatre fois par semaine, il y a intervention d'un professionnel hors pédagogie, il relève du CRP intra-muros. Parce que même dans le DFA ça veut dire que là on retombe dans la situation caricaturale où on va avoir quasiment un professionnel en permanence dans l'OF. Dans ce cas, il vaut mieux qu'il vienne en CRP tout simplement » (Direction d'un ESRP)

Le public du DFA, dont les enquêté-es pointent des « *fragilités psychologiques* », « *une précarité sociale* » ou « *une vulnérabilité* », a été, comparativement aux dimensions abordées jusqu'ici, rarement décrit en tant que demandeur·ses d'emploi inscrit·es dans un parcours qualifiant, voire potentiellement en cours de reconversion professionnelle. Si le premier statut apparaît dans certaines définitions du DFA, c'est essentiellement pour caractériser la situation administrative des individus. Le public est de manière générale très souvent défini sous l'angle du handicap alors que d'autres dimensions de leur personne et de leurs difficultés semblent être occultées. Seule la Région a spontanément évoqué en quoi cette condition peut « alourdir » le portrait brossé par les autres enquêté-es : « *quand on parle de DE, on sait que l'on touche un public en difficulté, mais là on touche du public qui est en difficulté plus-plus* ». Une référente parcours nous explique que le public du DFA a la particularité d'avoir déjà défini un projet professionnel qui cible une formation : il s'inscrirait ainsi dans une « *démarche active du projet* ». Dans la logique des politiques d'activation à destination des personnes en recherche d'emploi, nous avons repéré lors de la dernière année écoulée que la question de l' « *engagement* » dans le dispositif était bien plus mise en avant par les équipes du DFA. Cela a notamment été le cas au cours des entretiens et des observations des réunions entre les équipes médico-sociales et les référentes parcours : « *il faut vraiment que la personne soit partie prenante et demandeuse, en fait, de cet accompagnement* » (Référente parcours, vague 3).

2. Des définitions contraintes et construites par les retours du terrain

Pour les personnes impliquées dans le déploiement du DFA, il a été nécessaire de découvrir, au fur et à mesure, les façons les plus pertinentes de présenter le dispositif. Les microajustements opérés témoignent de la manière dont elles ont de plus en plus concrètement situé le dispositif par rapport à l'offre existante, et le positionner comme

« innovant ». Ces évolutions ont bien souvent été initiées par les premières confrontations avec les principaux partenaires du dispositif (organismes de formation, Cap Emploi et MDPH)⁵⁰. Certaines sollicitations ou exigences de la part des partenaires ont amené les équipes du DFA à revoir en pratiques le déroulement de la prestation et sa procédure type (cf. encadré ci-dessous). Aussi, des différences territoriales se sont imposées à ces professionnel·les.

Présentation de la démarche du DFA

1. Validation d'une formation financée par la région Normandie
2. Présentation du DFA à la personne par le conseiller SPE (Cap Emploi, Pôle Emploi et Missions locales) et/ou par la cellule de coordination
3. Demande de notification MDPH : liens de téléchargement du formulaire MDPH, guide de remplissage et certificat médical
4. Réception de l'accord de la MDPH par la cellule de coordination
5. Choix du référent unique
6. Début de l'accompagnement DFA
7. Évaluation des besoins
8. Mise en place du suivi personnalisé

(Source : site internet du DFA)

2.1. Se confronter aux organismes de formation : vers des interventions tardives durant un parcours déjà amorcé

Au cours de notre observation, un nouveau public de stagiaires a émergé. Alors que le DFA a été conçu initialement pour des personnes plus ou moins proches d'une entrée en formation, plusieurs enquêté·es ont acté que le dispositif pouvait tout autant concerner des stagiaires déjà en formation. Débuter un parcours DFA durant le parcours qualifiant, et non pas amont, est envisagé pour répondre à des demandes urgentes, mais aussi pour tenter d'augmenter les effectifs du dispositif. Ainsi, un cumul d'activités entre un accompagnement au long cours avec une anticipation de l'entrée en formation et une intervention « corrective » une fois la formation entamée devient une possibilité :

« Soit on prend la situation dès le départ, ce qui est plus confortable je serais tenté de dire parce qu'on a tous les tenants et aboutissants et on peut accompagner la personne à mieux choisir sa formation en lien avec ses compétences, etc. Soit on arrive... et la personne est déjà là en formation depuis trois mois. [...] Bon, c'est plus un exercice de haut vol dans le deuxième cas, mais globalement c'est intéressant aussi. Je trouve que sur le plan professionnel, c'est chouette. C'est très complémentaire [...] on va toujours interroger le parcours d'avant : c'est avant la formation ou c'est

⁵⁰ À titre d'exemple, non développé dans ce chapitre, les tests de positionnement effectués par les organismes de formation concourent à délimiter le public susceptible d'être accompagné par le DFA (cf. chapitre 8).

pendant la formation, les trois premiers mois qui viennent de se passer »
(Direction d'un ESRP)

Est-ce que cette nouvelle modalité d'accompagnement en cours de formation s'est imposée aux équipes du DFA, ou est-ce qu'elle a été suscitée par elles ? D'un côté, celles-ci ont été sollicitées par des organismes de formation pour intervenir dans des situations jugées comme critiques. L'accompagnement est alors pensé comme advenant tardivement, mais sans être ponctuel pour autant : « *on tire la sonnette et les pompiers arrivent en gros [...] il est possible qu'à partir du moment où un truc se déclenche, ça dure un peu* » (Direction d'un ESRP). Plusieurs cas de stagiaires accompagnés par le DFA entre 2020 et 2022 l'ont ainsi été durant le parcours, plusieurs semaines ou mois après le commencement de la session de formation. D'un autre côté, on peut se demander si cette situation n'a pas été partiellement provoquée par les équipes du DFA qui, lors des opérations de communication auprès des organismes de formation, ont suscité ce type de recours tardif. Les centres estimant que le dispositif pouvait contribuer à résoudre des situations délicates en cours, il a sans doute été difficile pour les équipes du DFA de refuser d'intervenir. Cette option aurait posé des problèmes éthiques (laisser un-e stagiaire proche d'une rupture de parcours) et de confiance (convaincre les organismes de formation que le DFA peut être une réponse pertinente et nouer alors des collaborations⁵¹).

« On sent bien que s'il y a un contact [avec les OF], que l'on donne des informations... et bien on vient nous solliciter. Bien que comme je vous l'ai dit au début, il faut les rappeler, il faut se rappeler à leur bon souvenir [...] Ça permet aussi, quand on est sur des forums et portes ouvertes, de rencontrer les personnes et d'aller les voir en fait sur leur stand [...] Plus on va aller dans une relation [...] de professionnels, plus on doit avoir en fait une émulation de demandes. Et puis après, on voit bien, il y a quelques organismes de formation qui viennent nous appeler » (Membre de l'équipe du DFA)

Une partie des enquêtés ne valorise pas cette modalité d'action *a posteriori*. Les équipes du DFA regrettent l'empressement avec lequel elles doivent alors intervenir : « *c'est à l'arrache, c'est au dernier moment, c'est face à une situation qui part en vrille* » (Direction d'un ESRP). Aussi, cette configuration tend à fragiliser les relations avec les MDPH qui déplorent de devoir se prononcer dans des délais intenable ou d'être mises devant le fait accompli.

« Donc ça nous arrive régulièrement d'aller accompagner des gens qui sont rentrés dans des dispositifs de droit commun sans notification DFA et qu'on aille vers la MDPH en disant dans l'urgence : "il faut absolument faire quelque chose, parce que sinon on court à la catastrophe". Évidemment, la

⁵¹ De manière plus prosaïque, il semblait également nécessaire de trouver des parcours à accompagner : ne serait-ce que pour « expérimenter » le DFA, apporter la preuve pour les prescripteurs que le DFA a une réelle utilité et apporte une plus-value ou répondre en partie aux objectifs quantitatifs fixés par les porteurs du projet.

MDPH gueule en disant : “mais il faut anticiper”[...] Et là on se fait démolir par la MDPH forcément. Donc ça reste très compliqué» (Direction d’un ESRP)

Pour autant, selon d’autres dirigeant·es des ESRP, ce type d’intervention représente une perspective de développement du dispositif. Ce serait un modèle alternatif qui serait proposé. Cette modalité permettrait également de ne plus dépendre uniquement des acteurs du SPE pour l’orientation vers le dispositif, qui pourrait être sollicité par n’importe quel organisme de formation⁵².

« L’évolution, ce serait qu’il y ait une fluidité majeure entre les organismes de formation d’un côté, et nous en tant que dispositif spécialisé de l’autre, au même titre que par exemple à l’Éducation nationale, où vous avez ce qu’on appelle des réunions d’équipe de suivi de scolarisation. Ces réunions d’équipe de suivi de scolarisation sont systématiquement déclenchées par l’Éducation nationale, lorsqu’ils repèrent un élève en difficulté, et notamment, très souvent, en situation de handicap [...] Ce dispositif-là, pour du coup, je voudrais qu’il se mette en place pour le DFA [...]. Ça voudrait dire qu’un organisme de formation, qui repérerait une personne en situation de handicap ou en grande difficulté, dans le cadre de son parcours de formation, pourrait très vite déclencher une réunion, qui s’appellerait une réunion de suivi de formation admettons, et qui dirait “voilà monsieur ou voilà madame, j’ai réuni autour de vous, un certain nombre de partenaires experts qui vont prendre attache avec vous” [...] Si on avait ça en place à l’initiative des organismes de formation, je pense que l’on ferait un pas majeur vers l’inscription dans le droit commun du spécialisé» (Direction d’un ESRP)

2.2. Se confronter aux MDPH et Cap Emploi : vers des différences territoriales dans la définition du public éligible

Au fur et à mesure de notre observation, les discours sur les contrastes territoriaux entre les cinq départements normands se sont accentués : « je pense que d’un département à l’autre, on n’aura pas la même réponse » (Direction d’un ESRP). Ceux-ci ont pu porter d’abord sur les façons de caractériser les populations. Une démarcation entre les zones urbaines et rurales est très rapidement établie. Pour le DFA, cela impliquerait des publics différents. Autour des grandes villes, les équipes du DFA accompagneraient des stagiaires plutôt « jeunes », avec un « handicap intellectuel ou psychique ». Dans les départements de la Manche ou de l’Orne, ce profil de public serait plus éloigné d’un dispositif comme le

⁵² La question étant néanmoins posée de la définition des professionnel·les au sein des organismes de formation susceptibles d’intervenir pour « identifier » des cas de stagiaires handicapé·es nécessitant un accompagnement. Certains travaux en sociologie sur l’éducation nationale ont d’ailleurs montré que l’intervention de ce que l’enquêté·e nomme des « réunions d’équipes de suivi de scolarisation » ont été un vecteur de délégitimation de la profession enseignante et de médicalisation de l’échec scolaire, dans un contexte où l’accompagnement de ces élèves dits « problématiques » par des AESH est d’ailleurs en crise (Garcia, 2013 ; Morel, 2014 ; Woolven, 2018 ; Katz et al., 2021).

DFA : « *ils n'osent pas aller vers la formation professionnelle, ils n'y songent même pas, ils ne sont pas dans les prémisses d'un DFA* » (Membre de l'équipe du DFA). Dans ces zones, le constat d'insuccès est posé : « *on ne capte pas encore ce public-là* ». En milieu rural, la dominante serait celle d'un public en reconversion avec « *des petits besoins d'accompagnement* » tels que la « *réassurance* », la « *veille* » ou une « *béquille* ». Les discours sont bien dissemblables par rapport aux définitions de l'accompagnement précédemment citées.

Au-delà de ces appréciations, les variations entre les départements quant au(x) profil(s) des stagiaires sont avant tout questionnées vis-à-vis des orientations vers le dispositif : « *la MDPH a du mal à comprendre [ce qu'est le DFA] et se dit "mais qui j'envoie là-dedans ?"* » (Direction d'un ESRP). Le travail des « *partenaires* » du DFA est alors fortement commenté, car ce sont eux qui ont été identifiés comme les acteurs de l'orientation vers le dispositif :

« On ne fera pas le DFA pour tout le monde, c'est plutôt le job de Cap Emploi et puis de l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH [...] de faire ce diagnostic, de se dire est-ce que c'est quelqu'un qui relève d'un CRP ou est-ce que cette personne-là est en capacité de suivre hors les murs » (ARS Normandie, vague 1)

Quand ils abordent les Cap Emploi, les enquêté·es expriment l'impression d'avoir été perçus par ces structures comme une menace. Le nombre d'orientations vers le dispositif étudié a été globalement insatisfaisant pour les équipes du DFA, et plus encore selon les départements. Certain·es estiment « *qu'il y a cette difficulté pour eux à identifier le fait qu'à un moment donné l'accompagnement pendant le parcours de formation nécessite des moyens qu'eux, ne peuvent pas forcément produire... et donc que là il faut se tourner vers le DFA* » (Direction d'un ESRP). Les Cap Emploi rechigneraient à orienter une partie de son public vers le DFA en considérant qu'ils ont déjà la capacité de sécuriser leurs parcours de formation, et que le DFA représenterait une activité trop proche de la leur. La suspicion entre les équipes du DFA et les Cap Emploi a même semblé devenir de plus en plus symétrique au cours de notre évaluation :

« Quand je vois qu'aujourd'hui les Cap Emploi [...] recrutent des psys, neuro-psys... je pose la question de savoir à un moment donné s'il n'y a pas la volonté aussi, du fait de l'incertitude qui pèse sur leur activité, d'aller se positionner sur ce champ-là pour pouvoir continuer à avoir de l'activité tout simplement. [...] Il y a surtout ce sentiment que tout le monde, à commencer par nous et les Cap Emploi aussi, voire même les MDPH, étant remis plus ou moins en cause dans son fonctionnement et dans son champ d'action, bah tout le monde va un petit peu taper à droite à gauche pour essayer de récupérer... Je vais le dire comme ça, c'est totalement hérétique : des parts de marché. Ce qui est un peu abscons normalement dans notre secteur. On n'est pas là pour faire des parts de marché, mais j'ai quand même le sentiment d'une transformation d'un secteur qui est censé être collaboratif en un secteur concurrentiel » (Direction d'un ESRP)

Du côté des MDPH, on apprend qu'elles auraient très rapidement refusé d'adresser une notification aux personnes ayant un seul « *handicap physique* » : « *si la personne a un problème physique, la MDPH fait un blocage* » (Coordination du DFA). Cette situation a été généralement « *accepté* » par les enquêté-es, lesquels avouent que le dispositif étudié serait alors « *surdimensionné* » par rapport à la situation. Par exemple, un membre de la direction d'un ESRP explique que pour un trouble « *musculosquelettique basique* », le « *DFA n'est pas forcément pertinent* » :

« La preuve en est, c'est que malgré tout, il y a des demandes qui sont faites par les conseillers... les [Conseillers en évolution professionnelle] ou les Cap Emploi en MDPH pour que ce type de public bénéficie du DFA et c'est systématiquement rejeté par la MDPH au titre de la non-recevabilité [...] la situation de handicap n'est pas conforme aux exigences du DFA » (Direction d'un ESRP)

Tout de même, cela a pu questionner les équipes du DFA. En effet, ces professionnel·les ont tout de même estimé que des difficultés liées, comme nous l'avons vu précédemment, à une limitation des capacités d'apprentissages pouvaient être ignorées lors de ce type de refus de notification :

« Sur le principe [ne pas notifier une personne ayant uniquement un trouble moteur], je suis plutôt d'accord. Mais en général, on s'aperçoit qu'au fur et à mesure du temps et de l'expérience, qu'il y a des handicaps physiques qui ont aussi la fragilité qui va avec. Les douleurs, la fatigue... qui sont lourdes à porter, qui sont épuisantes, et qui favorisent la démotivation [...] ils ont besoin d'être coachés. Je n'aime pas ce mot-là mais au final, c'est quand même ça qu'on fait » (Référente parcours, vague 3)

Les ESRP regrettent également une procédure jugée comme trop pesante, notamment quant aux justificatifs à produire pour motiver un besoin auquel le DFA peut répondre. La quantité de documents à fournir est évaluée comme exagérément contraignante. Les MDPH seraient particulièrement attentives et exigeantes sur les dossiers déposés par des personnes ayant déjà fréquenté l'ESRP (en préparatoire projet par exemple) : par peur que les établissements « *s'autoalimenteraient* ». Ces nouvelles attentes des MDPH pour la justification des situations provoquent aussi un écart par rapport aux pratiques habituelles au sujet des stagiaires accueilli-es en *intra-muros* :

« Alors, on a des gens qui passent en préparatoire projet [...] on les oriente vers des parcours qualifiants de droit commun, et on préconise un accompagnement DFA... et là on arrive à se faire jeter par les MDPH [...] Soit ils considèrent que l'on fait du silo, soit ils considèrent qu'à partir du moment où l'orientation en droit commun est envisagée, il va falloir prouver que le DFA est nécessaire. Ça veut dire que notre simple évaluation de dire : "là si on veut sécuriser le parcours il faut y mettre du DFA" ne leur suffit pas [...] ils vont vous demander des évaluations neuropsych, des tests, des machins, des trucs, des bidules. Alors que... jusqu'à présent quand nous on accueillait des gens et qu'on faisait des préconisations à la MDPH, je dirais

qu'ils ne nous demandaient pas toutes ces traces expertes [...] J'ai le sentiment qu'il y a une défiance, voilà, pour le dire comme ça vis-à-vis du fait que nous on accueille des gens en prépa projet et qu'on les oriente vers du DFA... À la limite ils nous posent moins de problèmes si on les oriente en intra-muros. Ce qui est complètement aberrant. Puisque l'objectif de tout ça est justement de casser ces effets silo, où les gens sont dans le système spécialisé, ils n'en sortent plus » (Une personne impliquée dans le DFA)

En dehors des ESRP, d'autres acteurs de la compensation du handicap ont exprimé au cours de notre enquête que des particularités départementales sont relativement connues des acteurs du champ. Ainsi, les membres de la direction d'une structure nous déclarent que « d'une MDPH à l'autre, on ne va pas forcément notifier de la même manière [...] on sait comment ça notifie en Normandie ». Cette disparité territoriale semble avoir été comprise progressivement par les acteurs du DFA. Peu d'éléments allant dans ce sens étaient relayés par les enquêté-es au commencement de notre évaluation. Les remarques portaient alors sur les délais trop longs de notification. C'est au cours de la deuxième année d'observation que la question des différences territoriales sur les orientations a surgi.

Les constats posés par les enquêté-es vont tous dans le sens d'un DFA qui ne s'adresse pas nécessairement aujourd'hui au même public selon les territoires. Cela irait au-delà des variations attribuées aux caractéristiques des populations de personnes reconnues handicapées dans chaque département :

« Avec une telle différence, ça ne peut pas être un effet public, enfin... et puis clairement, je sais qu'à [Ville 1, préfecture d'un département], on va très facilement... quand ils n'ont pas suffisamment d'informations pour orienter une personne, ils se reposent sur nous, finalement. Ils orientent vers la préorientation pour travailler le projet. À [Ville 2, préfecture d'un autre département], visiblement, ça ne se passe pas de la même manière. Je ne sais pas pourquoi, mais il y a certainement plus de réticences à orienter. [...] Du coup, ça fait qu'on n'est pas sollicités de la même manière, et ça différencie complètement l'activité » (Direction d'un ESRP)

C'est ainsi que les acteurs du DFA interprètent le fait que certaines MDPH, à la différence d'autres, « freinent » le DFA : « on a en face de nous de plus en plus des MDPH qui sont très demandeuses en termes d'instruction du dossier, d'informations de plus en plus importantes, de plus en plus... en volume et en qualité pour justifier d'une orientation vers le DFA » (Direction d'un ESRP). Selon les enquêté-es, les relations avec les cinq MDPH semblent d'ailleurs différer, ainsi que la possibilité pour les équipes du DFA d'être sollicitées pour apporter des éléments, voire de siéger dans les commissions. Cet élément, qui fait écho aux résultats du chapitre 6 sur les MPDH, n'est pas sans effet sur la construction et la modélisation du public du DFA qui nous intéresse ici.

« Certains Cap Emploi sont très à l'écoute et nous alimentent en Formation Accompagnée, d'autres ne nous envoient personne parce que l'on bouffe sur leurs plates-bandes personnelles, à tort, mais bon c'est comme ça, c'est la

représentation qu'ils en ont. Ce qui fait que le niveau de réponse pour l'instant, en fonction des cinq MDPH et des particularismes locaux, il y a cinq Cap Emploi, il y a cinq MDPH, il y a toute une kyrielle de missions locales, il y a toute une kyrielle d'antennes Pôle Emploi... il y a autant de réponses » (Direction d'un ESRP)

« C'est-à-dire que par exemple, si on dit à une MDPH : “ bah Monsieur ou Madame va rentrer dans un parcours de formation qualifiant quel qu'il soit et présente une problématique d'ordre psychique avec un accompagnement lourd et régulier d'un psy ou d'un psy-clinique” [...] ça ne leur suffit pas. Ils vont nous demander des évaluations de la part de professionnels donc des psys, des neuropsys ou autre pour argumenter le fait que oui, il y a une réelle problématique de santé et que oui le DFA du coup se justifie. J'ai le sentiment moi que... il faut vraiment montrer patte blanche pour que le DFA soit considéré comme une solution possible... notamment les psys ou les référents insertion des MDPH [...] Pour moi, il y a un truc qui cloche » (Direction d'un ESRP)

Ainsi, d'un département à un autre, les marges de manœuvre des équipes du DFA diffèrent (ainsi pour les équipes pluridisciplinaires). Pour plusieurs MDPH, l'existence de troubles psychiques serait inévitable pour recevoir une notification : « *s'il n'y a pas de psy, ça ne passe pas* » (Coordination du DFA). Si l'équipe est contactée par une personne avec des « *problèmes physiques* », la situation ne sera pas « *creusée* » par l'un des deux ESRP, convaincu que la MDPH liée à son département refusera d'emblée. Alors que le second ESRP pourra questionner la situation de la personne et identifier potentiellement des problématiques associées, le premier se l'empêchera : « *mais du coup, on se retire une partie du public accompagné. [...] On a vraiment un public avec des troubles psys pour être tranquille avec la MDPH* ». Selon des enquêté-es, dans d'autres départements, les personnes notifiées pour le DFA auraient davantage des « *maladies chroniques* ». À profil équivalent, les possibilités de voir les demandes de DFA être acceptées en commission des MDPH sembleraient inégalement réparties :

« Clairement [Département 1] je n'ai pas eu l'occasion, mais je pense que ça peut, je pourrais aller plus loin avec. [Département 2] non ! [Département 3] ce n'est même pas la peine [...] ils ont refusé la semaine dernière le dossier parce qu'ils ont dit que [la personne] avait un trouble physique donc ce n'est pas... » (Membre de l'équipe du DFA)

Les enquêté-es s'interrogent sur la pertinence même de la notification de la MDPH pour l'accès au DFA. Pour certain-es, la notification crée une pesanteur et n'a « *pas lieu d'être* » : « *on est à même de savoir qui on n'accompagne pas [...] on fait nous-mêmes, entre nous, du relais [vers Cap Emploi ou la RHF]* ». Au-delà des difficultés rencontrées avec certaines MDPH lors du déploiement du dispositif, les enquêté-es s'appuient également sur les échos qu'ils ou elles ont des comités de pilotage du DFA durant lesquels cette question du bien-fondé de la notification a pu être reposée par une MDPH. Dans le détail, elles

seraient au moins deux à afficher des positions allant dans ce sens. Cela provoque une incompréhension de la part des professionnel·les des ESRP. Ces positions seraient relativement récentes, depuis 2021 : « *il n'y a pas eu cette posture au début du DFA, c'était "il faut que ça passe par la MDPH", enfin... c'était très important pour les MDPH que ça passe par elles, mais les choses ont évolué* » (Une personne impliquée dans le DFA).

« En fait, ce qui est fou, ce qui est bizarre c'est que là, les MDPH, en tout cas certaines, ne veulent plus que le DFA passe par elle, nous on veut plus que ça passe par elle, mais... c'est politiquement incorrect en fait » (Une personne impliquée dans le DFA)

« Nous en fait, on souhaiterait de ne plus passer par la MDPH. Surtout que sur notre dernier décret 2020... on peut faire de l'accompagnement médico-psychosocial sans la notification. Donc c'est pour ça » (Une personne impliquée dans le DFA)

Qualifié de « *sujet sensible* », cette prise de position pour une orientation vers le DFA sans notification ne serait pas ouvertement relayée par les directions des ESRP. Les échanges avec l'ARS à ce propos sont vécus par les équipes des ESRP comme inaboutis. Cette dernière rappelle, aux ESRP et à nous-mêmes qui évaluons le DFA, les contraintes juridiques qui s'imposent à ce sujet. D'autres thèmes sont également en pourparlers avec les porteurs institutionnels du projet pour définir le public du DFA, que nous allons aborder maintenant.

3. Des définitions négociées avec les porteurs institutionnels du projet : une ouverture du public en question

La délimitation du contenu de la prestation du DFA et de son public ciblé émane enfin des échanges croisés entre les metteurs en œuvre de ce dispositif et celles et ceux qui en assurent le portage politique et institutionnel. Les premiers pouvant formuler des requêtes que les seconds sont susceptibles d'arbitrer, tout en pointant parfois les impossibilités réglementaires aujourd'hui en cours.

3.1. La prise en compte de la file active dans le relevé d'activité du DFA

Au cours des deux années de notre observation, il faut noter qu'une évolution est apportée quant à la façon de « compter » le nombre de personnes accompagnées par le DFA. L'équipe de coordination communique mensuellement un tableau de bord des suivis aux porteurs institutionnels du projet (cf. son analyse dans la quatrième partie de ce chapitre). La file active a été intégrée à ce recensement, ce qui a été considéré par les ESRP comme une « *nouveauté* » et une « *avancée concrète* ». En effet, il y a eu une volonté des équipes du

DFA de mettre en lumière toute l'activité ayant pu mobiliser les professionnel·les du dispositif, même sans que l'accompagnement aboutisse. Il s'agit notamment des réponses apportées aux sollicitations des personnes aspirant à un parcours de formation, de « repérages » à partir d'entretiens menés avec des individus pour leur présenter le dispositif et pour étudier leur situation, etc. L'équipe de coordination a donc entrepris de consigner cette activité pour « tracer ce qu'on fait avec les gens qu'on suit en amont du qualifiant ». Ce travail, qui occupe un temps non négligeable, que ce soit pour des profils de futures stagiaires susceptibles d'être notifié·es pour le DFA par la suite, ou de personnes dont il a été évalué que le DFA n'était pas un moyen adapté, était à valoriser pour les enquêté·es.

« On est aussi beaucoup confronté à des interventions auprès d'un public qui, au final, ne rentre pas dans le dispositif parce qu'il y a une mauvaise information au départ. Donc on est en contact avec des gens " je vais faire tel ou tel parcours de formation, est-ce que ça relève ou pas de l'accompagnement DFA ?". Donc on rencontre les personnes, on évalue, on diagnostique puis à un moment donné on dit : " non ". Mais on a quand même bossé. Voilà, alors on a acté avec l'ARS que ça pouvait rentrer dans le calcul de l'activité [...] Et là où c'est un peu frustrant, c'est que parfois, c'est simplement pour des problématiques soit de calendrier, soit administratives que l'accompagnement ne peut pas se mettre en place, là où peut-être il aurait été nécessaire » (Direction d'un ESRP)

Ce glissement s'est opéré après accord de l'ARS Normandie. Cette dernière a pu dans un premier temps être sceptique, estimant que ce travail mené en dehors d'une notification de la MDPH pouvait susciter des interrogations et de la méfiance. Il était aussi question de ne pas exagérer les chiffres autour du DFA auprès des membres du comité de pilotage élargi. D'autres tractations ont pu avoir lieu avec l'ARS Normandie et le CR Normandie sur l'ouverture du public ciblé par le DFA.

3.2. La question parfois épineuse de l'ouverture du DFA à de nouveaux publics

3.2.1. Une sensibilité à long terme pour l'ARS

Alors que l'expérimentation « Parcours croisés » était probablement ouverte à d'autres publics que celui des seul·es stagiaires de la formation qualifiante financés par la région (cf. chapitre 2), la communication officielle autour du DFA a toujours été canalisée sur ce public. Pourtant, nous avons observé les prémises de plusieurs pourparlers visant à envisager un accès au DFA à des stagiaires dans d'autres situations.

L'ARS Normandie assume entretenir une certaine sensibilité autour de cette question. Elle envisage même, de manière abstraite et future, un développement du DFA vers d'autres publics. En effet, cet acteur estime que plusieurs configurations peuvent s'observer derrière une même situation de formation dans un centre :

« Peu importe le financeur de la formation... la personne se retrouve dans un centre de formation et vous avez bien vu : parfois [...] il y a un groupe de 20 personnes dans un centre de formation, il y en a un qui se finance sa formation tout seul, un autre c'est son employeur qui lui paye, un troisième c'est Pôle Emploi, le quatrième c'est encore autre chose [...] L'ambition qu'on a [...] c'est de faire en sorte que cette offre-là [le DFA] soit ouverte et accessible, quel que soit le financeur de la formation. Nous on l'a conçue avec la Région, [...] mais en fait dans l'absolu pour nous ce droit-là doit être accessible, peu importe le financeur » (ARS Normandie, vague 2)

Pour le financeur des ESRP, il est ainsi envisageable au cours des prochaines années de questionner l'offre de compensation existante sur la formation pour d'autres publics tels que les demandeur·ses d'emplois financés par Pôle Emploi, les salarié·es, les apprenti·es, les personnes en contrat de professionnalisation, etc. Pour ne pas « interférer », une précaution est faite sur l'analyse des prestations aujourd'hui proposées par d'autres acteurs. Il s'agirait d'interroger dans quelque temps les possibles « enjeux de complémentarité » avec le DFA. Néanmoins, ce projet est pour l'instant maintenu à une échéance plus lointaine, faute de « temps disponible » : « on n'avance pas sur cet enjeu-là, mais en tout cas on ne perd pas de vue cette perspective » (ARS Normandie). Ce calendrier se met en travers d'une démarche plus « expansionniste » des metteurs en œuvre du DFA.

3.2.2. Une ambition à plus court terme pour les ESRP

Les ESRP témoignent de ce désir, depuis 2021, de développer le public du DFA : « l'élargissement de l'offre de formation, c'est une chose que l'on prône » (Direction d'un ESRP). Courant 2022, on perçoit que les contours du DFA évoluent en partie, mais pour l'instant uniquement dans une logique de « cas par cas » : « on attend d'avoir un cas concret pour demander [aux porteurs institutionnels] ». Cela n'affecte aujourd'hui ni le circuit officiel de financement, ni le discours général sur la définition du public du dispositif. Quelques parcours accompagnés l'ont donc été auprès de stagiaires suivant des formations en dehors du catalogue initialement prévu. Cela s'est fait avec l'assentiment de la Région : « pour tout ce qui était formation, l'ARS expliquait que ce n'était pas sa compétence et que c'était à la Région de décider » (Direction d'un ESRP).

« Un petit échange avec la Région... au début, ne pouvaient bénéficier du DFA que des gens sur le programme des formations Région. Donc bon... on sait comment il est construit. C'est sur les métiers sous tension, puisqu'il faut que ça réponde forcément à une logique économique, et le catalogue n'était pas super sexy. Là, on commence à avoir aussi une possibilité, à la marge. Et ça, on a pu le faire, et ça a été aussi accepté parce que justement, on avait des petites cohortes. Si on avait eu une grosse volumétrie, ça ne serait jamais passé. Quand on a des gens qui ont une formation qui ne fait pas partie du programme des formations Région, on sollicite la Région qui nous accorde une aide individuelle à la formation, ça passe aussi » (Direction d'un ESRP)

Pour ne pas « bloquer sur les financements Région » (Membre de l'équipe du DFA), l'accompagnement du public en apprentissage est évoqué comme une piste de développement de l'activité du DFA : « je pense que l'on a une niche [...] faire de l'apprentissage accompagné, pour moi, ça a du sens ». Un-e membre de direction nous informe ainsi avoir précédemment « argué l'espoir de pouvoir se rapprocher des CFA pour le public apprenti », mais avoir obtenu dans un premier temps « une fin de non-recevoir » des porteurs institutionnels du projet : « l'ARS avait dit " on verra plus tard pour le public apprenti " ». En fin d'évaluation, cette position semble légèrement évoluer. L'offre existante a été considérée et des relations s'instaurent entre le groupement d'intérêt public ALFEPH⁵³ et le DFA pour échanger sur les potentielles articulations entre les deux offres de services, dans un contexte où le financement de la compensation du handicap dans les centres de formation d'apprentis (CFA) a fortement évolué en 2021⁵⁴. Missionnée par l'AGEFIPH, ALFEPH a récemment adapté son catalogue à ces enjeux (prestations d'accompagnement des apprenti-es et déploiement régional de la RHF). Pour le DFA, les premières pistes envisagées seraient d'accompagner des apprenti-es avec « des profils bien particuliers comme des sortants d'IME ou d'ITEP » (Référénte parcours, vague 3). Les deux structures envisagent de faire dialoguer les équipes de référentes parcours (DFA) et de chargé-es de suivi (ALFEPH). Les directions convoitent de se rapprocher de leurs financeurs (ARS et AGEFIPH) pour « savoir ce qu'il est possible de faire ou pas ». Plus largement, c'est une nouvelle relation qui semble se tisser en 2022 pour le DFA, avec ce partenaire auparavant peu évoqué au cours des entretiens.

« Donc là, on va le porter ensemble, ce qui est quand même une belle avancée parce que ça veut dire que ça y est, on a réussi à discuter, et que l'on n'est plus en concurrence, on est ensemble. [...] Nous, on est les seuls à avoir l'équipe pluridisciplinaire. Donc on n'est pas du tout sur le même champ, au final. On est vraiment complémentaires. [...] Sur la formation en fait, pour moi, on est deux, avec nos deux dispositifs. Nous, on est vraiment sur les publics avec des besoins plus importants. Et eux, sur les besoins un peu moindres, et plus ponctuels. Donc sur la formation, quand quelqu'un rentre en formation et qu'il y a des besoins... si ce sont des petits besoins, ça va être la RHF, si ce sont des gros besoins, c'est nous » (Direction d'un ESRP)

Les salarié-es en reconversion professionnelle représentent un public potentiel également examiné. Les ESRP s'autorisent à aller dans ce sens en s'appuyant sur le contenu du décret

⁵³ Alternance Formation Emploi des Personnes Handicapées.

⁵⁴ Le décret n° 2020-1450 du 26 novembre 2020 « relatif à la majoration du niveau de prise en charge des contrats d'apprentissage pour les apprentis reconnus travailleurs handicapés » a instauré un 1^{er} janvier 2021 un plafond de 4000 euros pour « tenir compte des besoins d'adaptation du parcours d'apprentissage et des besoins de compensation » (Source : site internet du Centre Inffo). Ce coût-contrat majoré fait que les CFA peuvent demander un financement à l'OPCO pour une prestation externe (tout ou partie de l'accompagnement de l'apprenti-e délivré par ALFEPH par exemple) ou interne (abondement d'un montant versé directement au CFA).

de 2020, lequel a « repositionné ou élargi [les] missions » des ESRP : « on a aussi le soutien à l'entreprise par rapport à des salariés qui sont en difficultés professionnelles dues à des problèmes de santé, et l'accompagnement, en effet, de personnes avec RQTH » (Direction d'un ESRP). Le compte personnel de formation (CPF) des salariés est mentionné et d'autres financeurs sont repérés : les opérateurs de compétences (OPCO) ou les entreprises.

« On a des demandes aujourd'hui [...] pour accompagner des gens qui sont dans des situations d'inaptitude avérées et qui vont faire une formation pour se reconvertir tout en restant dans l'effectif salarial d'entreprise et on a des demandes pour accompagner. Donc aujourd'hui on a questionné l'ARS et la Région sur notre légitimité à aller intervenir sur ce public-là ou pas, mais on n'a pas encore la réponse évidemment, ça fait partie d'un ensemble de réflexion qui est menée au niveau régional » (Direction d'un ESRP)

L'ouverture du public pourrait aussi s'accomplir pour les enquêté-es à partir d'une nouvelle typologie des parcours possibles qui intégrerait le préqualifiant. Une intervention des équipes du DFA au sein des #Avenir est souhaitée par les ESRP. La formalisation d'une prestation courte d'évaluation des besoins, proposée aux prescripteurs, est d'ailleurs envisagée, notamment pour ce dispositif de construction de projet professionnel porté par la Région.

« Donc on est en train d'essayer de négocier avec l'ARS le principe de dire que l'on intervient sur les #Avenir parce que dans le cahier des charges initiales, le DFA n'intervient que sur du qualifiant [...] On n'est pas aujourd'hui autorisé à demander à la MDPH des notifs d'accompagnement DFA dans le cadre de #Avenir [...] mais si on avait les moyens de pouvoir dire dès l'entrée dans le dispositif #Avenir : “ on est là, on accompagne l'[organisme de formation], on sécurise le parcours et après, on fera un accompagnement renforcé dans le qualifiant ou pas ”, mais au moins la partie amont de construction de projet, on pourrait la stabiliser et la sécuriser aussi » (Direction d'un ESRP)

Les équipes du DFA mentionnent parallèlement d'autres supports tels que la « remobilisation », la « remise à niveau », les « Savoirs Essentiels⁵⁵ », etc. Les échanges entretenus avec les organismes de formation seraient à l'origine de ces pistes de développement.

« On nous pose la question “ mais est-ce que vous intervenez autrement que sur les formations région ? ”. Donc au départ, on disait non. Et puis au fur et à mesure, on s'est dit “ quand même, il y a plein de gens qui nous demandent si on peut intervenir sur d'autres types de formations ” et donc, c'est là qu'on a commencé à ... [...] Et effectivement, au niveau des

⁵⁵ Le dispositif « Savoirs Essentiels », financé par la Région Normandie, concerne différents publics (personnes en recherche d'emploi, salariés occupant un emploi à temps partiel ou salariés en insertion) qui ont « besoin d'acquérir ou de consolider les compétences de base et générales afin d'accéder à un emploi et/ou à une formation dans les meilleures conditions ». Les objectifs sont de parfaire la communication en français, d'« acquérir des compétences en mathématiques, sciences et technologie » et d'« être à l'aise avec les outils numériques » (Source : <https://parcours-metier.normandie.fr/ftlv-Savoirs-Essentiels>).

financeurs, on leur a posé la question et c'est en train, tout doucement, de s'ouvrir, de se démocratiser. Et pourquoi on serait restreints à la formation région ? » (Référénte parcours, vague 3)

« L'ouverture sur les Savoirs Essentiels, là, c'est la Région qui tique. [...] Moi, je pense que c'est tout à fait cohérent. Justement parce qu'il y a des gens que l'on rencontre, qui ont besoin du DFA, mais qui ont besoin, avant de rentrer en formation qualifiante, de passer justement par cette case de remise à niveau. Et s'il y a des aménagements à mettre en place, ou autres, autant les mettre en place dès le départ » (Référénte parcours, vague 3)

Enfin, et à « long terme », des passerelles avec les établissements et services d'aide par le travail (ESAT) sont imaginées par les équipes du DFA. Il s'agirait alors d'accompagner des personnes passées par des ESAT et inscrites dans un parcours de formation pour « *intégrer le milieu ordinaire* » (Direction d'un ESRP).

Toutes ces réflexions sur l'ouverture du public du DFA sont mises à distance de la question du nombre de parcours jusqu'ici accompagnés par une partie des enquêté-es. Rappelons que des objectifs *a priori* élevés (ou « *ambitieux* ») avaient été formulés par les porteurs institutionnels du projet : 230 parcours accompagnés par an à l'horizon de 2023. Certain-es se défendent de considérer les pistes de développement du DFA abordées à l'instant comme des moyens pour remédier à un échec quantitatif du déploiement du DFA à ce jour (77 parcours cumulés depuis 2019, cf. dernière partie de ce chapitre) : « *ce n'est pas du tout une démarche parce que nous n'avons pas assez de personnes à accompagner* » (Référénte parcours, vague 3).

Il n'empêche que pour d'autres personnes impliquées dans le DFA, les écarts flagrants entre le nombre de parcours accompagnés et les objectifs sont une source d'inquiétude. Dès lors, l'élargissement du champ du DFA peut être pensé pour tendre vers une volumétrie plus proche des estimations initiales.

« Il ne faut pas oublier qu'en 2023 on a quand même des chiffres normalement à remplir, même si on nous dit : " Les chiffres, ce n'est pas grave ". [...] L'idée c'est de dire qu'il faut mettre tout en œuvre pour arriver à ces chiffres-là, et donc, l'idée c'est d'ouvrir le DFA à d'autres publics [...] Là, on est sur les formations Région c'est une niche, clairement » (Membre de l'équipe du DFA)

A minima, l'idée d'une ouverture du public peut constituer un garde-fou. Pour certain-es enquêté-es, il y aurait un usage instrumental de ces tentatives d'ouvertures non pas pour parvenir à tenir les objectifs annoncés, mais pour justifier le fait qu'il n'est pas possible de le faire en l'état.

« Donc en fait, l'objectif c'est d'atteindre les chiffres, mais aussi de montrer qu'on a tout mis en œuvre pour les atteindre en fait parce que [les porteurs institutionnels du projet] vont nous dire " mais pourquoi du coup vous

n'avez pas atteint ces chiffres-là ? ». On dira “oui bah vous n'avez pas voulu ouvrir aux salariés, vous n'avez pas voulu ouvrir à ça... ». Enfin tous les freins [...] Parce que clairement on ouvre aux salariés, on fait une partie des apprentis, on fait les ESAT, les chiffres, on les a » (Direction d'un ESRP)

Ainsi, les ESRP adoptent une posture d'entrepreneurs en quête d'une extension du public potentiel du DFA. Nous observons que les pistes de développement sont multiples allant des personnes inscrites dans un parcours préqualifiant aux salarié-es en reconversions professionnelles. Les ESRP échangent et négocient à ce propos auprès des porteurs institutionnels du projet. Les liens différents qui unissent les établissements à l'ARS (le financeur du DFA à travers le budget des ESRP) et la Région (le partenaire historique de Parcours Croisés et le financeur des stagiaires de la formation professionnelle actuellement ciblés par le dispositif) génèrent des relations singulières. Au gré du déploiement du DFA, les ESRP trouvent de l'assistance directe ou du soutien (recherche de solution administrative pour un cas particulier de stagiaire, rappel à l'ordre d'un organisme de formation, etc.). À d'autres moments, ils font face aux mêmes interlocuteurs qui entravent un développement du dispositif comme ils l'aimeraient : « *on a des réponses qui sont claires, qui nous conviennent ou pas mais au moins, elles sont claires* » (Direction d'un ESRP).

4. Au-delà des discours : un portrait statistique des stagiaires du DFA depuis 2019

Nous proposons une exploitation statistique de la dernière version du tableau de suivi des parcours en possession de l'équipe d'évaluation. Ce document, sous la forme d'un classeur de données, a été produit par l'équipe de coordination du DFA. Il est mis à jour et transmis chaque mois aux porteurs institutionnels du projet. L'exploitation que nous allons en faire reprend globalement des éléments que l'équipe de coordination est amenée à présenter annuellement au comité de pilotage élargi (répartition des stagiaires par département, principales formations suivies, etc.). Pour autant, nous avons produit un petit nombre d'autres indicateurs (cf. encadré sur la méthode adoptée). Ce travail doit être mis en relation avec l'analyse des entretiens proposée jusqu'ici dans ce chapitre. Nous verrons que certains résultats viennent corrélérer les discours des enquêté-es alors que d'autres nous invitent parfois à les nuancer.

Méthode de traitement des données

Le tableau de bord (version actualisée au 7 juillet 2022) communiqué par les porteurs institutionnels du projet à l'équipe de recherche fait état de 103 parcours anonymisés. Au cours de l'évaluation, les équipes du DFA ont commencé à intégrer la file active dans le tableau de suivi mensuel (cf. partie 3.1 de ce chapitre). Pour notre traitement, nous avons d'abord écarté les 10 individus pour lesquels la formation n'a pas commencé (voire n'est pas encore identifiée), ainsi que les 16 individus n'ayant pas intégré le DFA. Un focus sur cette sous-population sera néanmoins apporté plus bas pour observer les raisons avancées. Après un nettoyage de la base de données, nous avons créé de nouvelles variables (délais d'obtention de la notification, délai entre

la réception de la notification et l'entrée en formation, durée de la formation, bicatégorisation des types de compensation, etc.).

Cependant, nous devons insister sur les précautions à prendre sur la lecture de ces traitements. D'abord, le nombre réduit de parcours contraint fortement les possibilités de croiser les données. Les résultats seront régulièrement exprimés en pourcentage alors même qu'il faut garder en tête que l'échantillon est faible. Ensuite, des variables clés manquent. Nous ne connaissons par exemple pas le niveau de diplôme des stagiaires avant leur entrée en formation. De plus, nous avons constaté que la variable « type de troubles » a disparu entre les premiers tableaux de suivi au commencement de notre évaluation et le tableau exploité ci-dessous. Cet indicateur aurait été intéressant à mobiliser pour observer, en complément des éléments apparus dans les discours des enquêtés, les éventuelles disparités départementales et l'évolution plus générale du public. Enfin, nous avons peu d'informations sur le contenu de certaines modalités et sur la considération que nous devons leur apporter. Par exemple, nous n'avons pas beaucoup de renseignements sur les contours des types de compensation mentionnés dans le tableau (suivi psychologique, suivi de soin). Nous remercions néanmoins grandement le Conseil Régional et l'équipe de coordination du DFA pour la transmission de ce fichier, qui permet d'objectiver en partie le public du dispositif et son évolution.

L'analyse générale des données s'opérera ainsi à partir d'une base de données constituée de 77 individus : 46 ayant terminé leur formation, 23 étant en formation à la date du tableau et 8 ayant fait une sortie anticipée au cours de leurs parcours.

4.1. Des accompagnements largement en deçà des objectifs initiaux

Le nombre de parcours du DFA est bien moindre par rapport aux objectifs fixés par les porteurs institutionnels du projet. Sur l'année 2021, l'objectif a été atteint à hauteur de 22 % par exemple⁵⁶. En revanche, on remarque une constante progression des effectifs chaque année. À la moitié de l'année 2022, 17 parcours DFA sont consignés alors que 10 autres commenceront prochainement. Ces éléments nous laissent penser que les effectifs de 2022 seront supérieurs à ceux de 2021. Cependant, il apparaît fortement improbable que les intentions pour les années 2022 et 2023 puissent être accomplies. Notons qu'au regard de la composition actuelle de l'équipe du DFA, avec 6 référentes parcours en poste au moment d'écrire ces lignes, il faudrait théoriquement que ces professionnelles gèrent en moyenne 30 dossiers, ce qui est loin d'être envisageable par rapport au contenu et au rythme déjà dense de leur activité (cf. chapitre 4).

⁵⁶ L'année d'entrée en formation a été retenue comme indicateur.

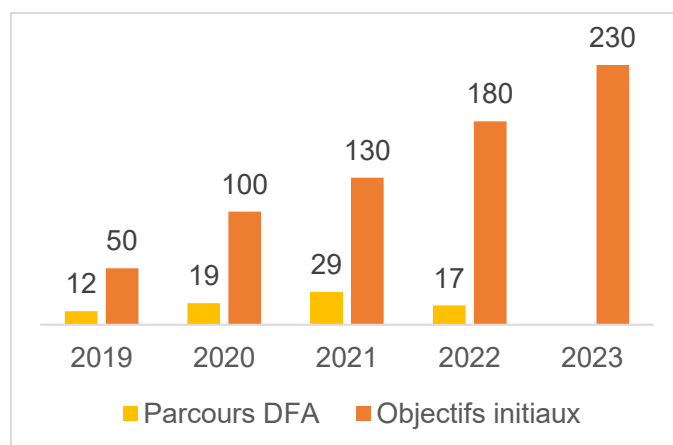


Figure 3. Comparaison entre les parcours accompagnés et les objectifs initiaux

Du point de vue de la répartition des accompagnements entre les deux ESRP, celui-ci s'est équilibrée depuis 2021. Lors des deux premières années de déploiement du DFA, trois parcours DFA sur quatre étaient délivrés par LADAPT⁵⁷.

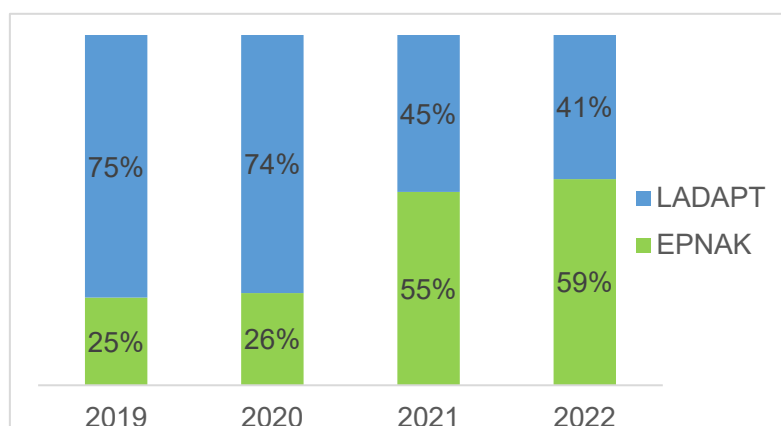


Figure 4. Répartition des accompagnements selon l'ESRP

4.2. Un public relativement jeune, des départements sous-représentés

Les stagiaires accompagnés dans le cadre du DFA ont une moyenne d'âge de 38 ans, dans une fourchette allant de 19 à 59 ans. Celles et ceux suivi.es par l'EPNAK sont légèrement plus jeunes (34 ans contre 40 ans pour LADAPT). La population du DFA est majoritairement

⁵⁷ Ce résultat sera notamment mis en perspective avec les analyses sur les modalités différenciées quant à la constitution des équipes entre les deux ESRP ainsi que l'héritage de l'expérimentation Parcours Croisés en Basse-Normandie (cf. chapitre 4).

féminine : 62 % de femmes contre 38 % d'hommes. Ces derniers ont une moyenne d'âge de 35 ans contre 39 pour les femmes.

Tous les départements sont représentés si l'on retient comme indicateur les lieux d'habitation des stagiaires, même si l'on observe des variations. Lorsque l'on compare les résultats du DFA par rapport à la répartition générale des demandeur·ses d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi⁵⁸ (DEBOE) dans la région Normandie, on constate des écarts notables. Ainsi, les départements du Calvados, de la Manche et de l'Orne sont surreprésentés dans le DFA (+ 9 points, + 8 points et + 5 points), à l'inverse de ceux de l'Eure et de la Seine-Maritime, qui sont sous représentés (- 13 points et - 8 points). Les stagiaires vivant dans la Manche et l'Orne sont plus âgés (43 et 45 ans en moyenne), notamment par rapport à celles et ceux de la Seine-Maritime (31 ans). Sur 10 stagiaires accompagnés dans l'Orne, 8 étaient des femmes.

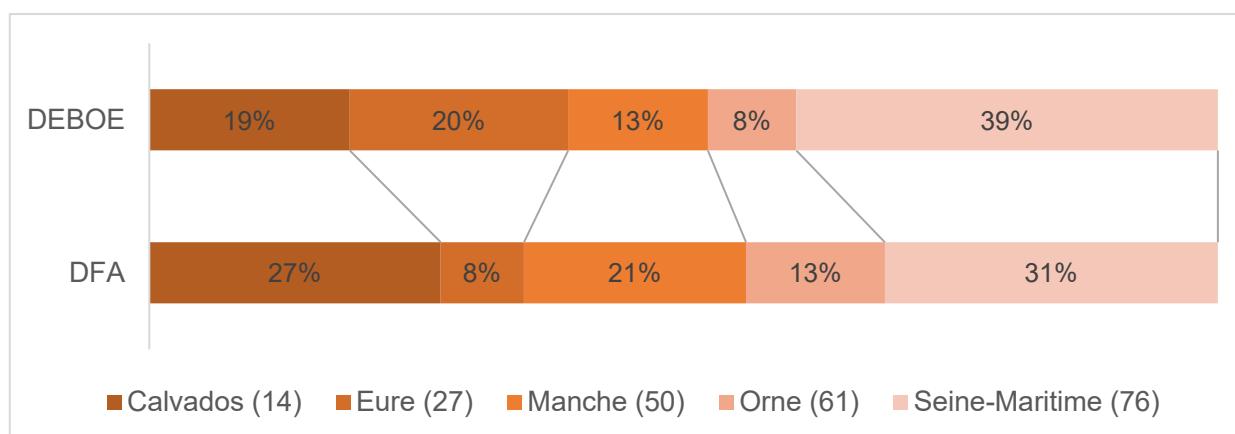


Figure 5. Comparaison entre la répartition départementale des stagiaires du DFA et des demandeur·ses d'emploi BOE

4.3. Un suivi du SPE majoritairement accompli par Cap Emploi et un délai de notification de la MDPH qui raccourci

La grande majorité des individus sont suivis par un Cap Emploi : c'est le cas des trois quarts des stagiaires. Pôle Emploi est représenté à hauteur de 20 %. On dénombre deux seuls suivis par des Missions locales.

Une notification sur deux est reçue 3 mois après le dépôt du dossier (médiane du délai de traitement). Si moins d'une demande sur cinq est traitée en plus de 6 mois, on recense 6 notifications reçues plus de 10 mois après le dépôt.

⁵⁸ Données de Pôle Emploi exploitées par l'observatoire de l'emploi et du handicap de l'AGEFIPH : « Emploi et chômage des personnes handicapées, Région Normandie », janvier - juin 2020, 22 pages.

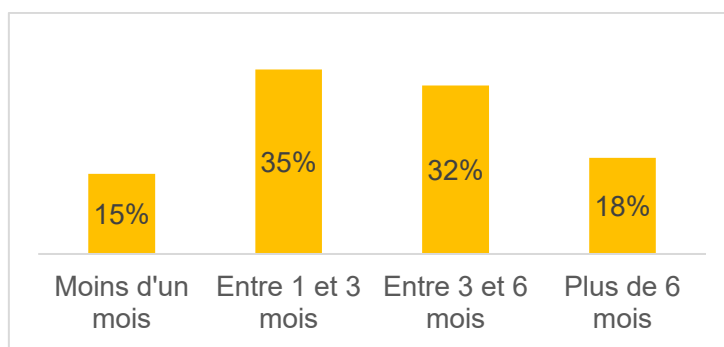


Figure 6. Répartition des délais de notification de la MDPH

La moyenne générale est de 4 mois (114 jours). Alors que des temps d’instruction sont plus longs dans l’Orne (142 jours), ils sont relativement proches de la moyenne dans les autres départements, à l’exception très forte de l’Eure (27 jours). Les délais de notification pour un accompagnement délivré par LADAPT ou l’EPNAK sont plutôt équivalents (120 jours contre 105). On repère une baisse significative du temps de traitement des demandes au cours des deux dernières années : sur les entrées en formation effectuées lors du premier semestre 2022, le temps d’instruction a duré en moyenne moins de 3 mois (84 jours).

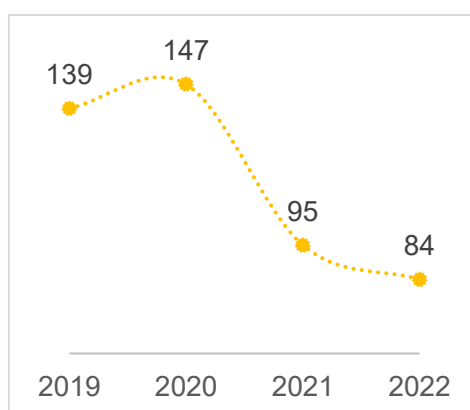


Figure 7. Évolution du nombre moyen de jours de traitement du dossier par la MDPH

Focus sur les personnes n’ayant pas intégré le DFA

Comme indiqué plus haut, 16 individus apparaissent dans le tableau de suivi sans avoir pour autant intégré le DFA. Les motifs sont variés : 4 ont rencontré un échec aux tests d’entrée en formation, 4 ont repoussé leur projet de formation (attente d’une opération chirurgicale, obtention d’un CDI avant l’entrée en formation, entrée dans une formation en ESRP intra-muros, entrée en préqualifiant), 2 avaient un projet de formation qui s’avère avoir été non validé, 1 a reçu un refus de la MDPH. Un dernier cas est présent dans le tableau, celui d’un individu qui a recueilli « trop tardivement » sa notification : « [La personne] a commencé sa formation début janvier 2022 et a arrêté au bout de 7 jours ».

4.4. Une entrée en formation qui précède une fois sur deux la réception de la notification MDPH

Un stagiaire sur deux a commencé sa formation sans avoir de notification de la MDPH lui ouvrant officiellement le droit au DFA (49 %). C'est plus souvent le cas pour les individus accompagnés par l'EPNAK (57 %) que par LADAPT (44 %). Les effectifs par départements sont faibles et à considérer avec prudence, mais on observe deux phénomènes. Alors que les stagiaires résidants dans le Calvados, l'Eure et la Manche ont des statistiques équivalentes (de 40 à 44 % d'entrée en formation avant la notification), la tendance est différente pour les deux autres départements. Dans l'Orne, sur seulement une dizaine de parcours, ils sont 3 stagiaires à avoir connu la même situation. En revanche, ce chiffre atteint 71 % dans la Seine-Maritime.

Comparativement aux trois premières années, ce taux, jusqu'ici stable, a fortement chuté sur le premier semestre 2022 : seuls 23 % des stagiaires n'avaient pas de notification au début de leur parcours de formation. Ce résultat est à mettre en lien avec les délais plus courts observés précédemment.

Au cours de la période étudiée, 25 % des stagiaires ont reçu leur notification au moins 3 mois avant leur entrée dans un centre. Ils étaient même 10 % à l'avoir depuis plus de 6 mois avant le début de la formation. En revanche, un quart des stagiaires du DFA avait déjà commencé sa formation depuis quasiment 2 mois. Plus globalement, la réception de la notification s'opère régulièrement dans les quelques semaines avant ou après l'entrée en formation.

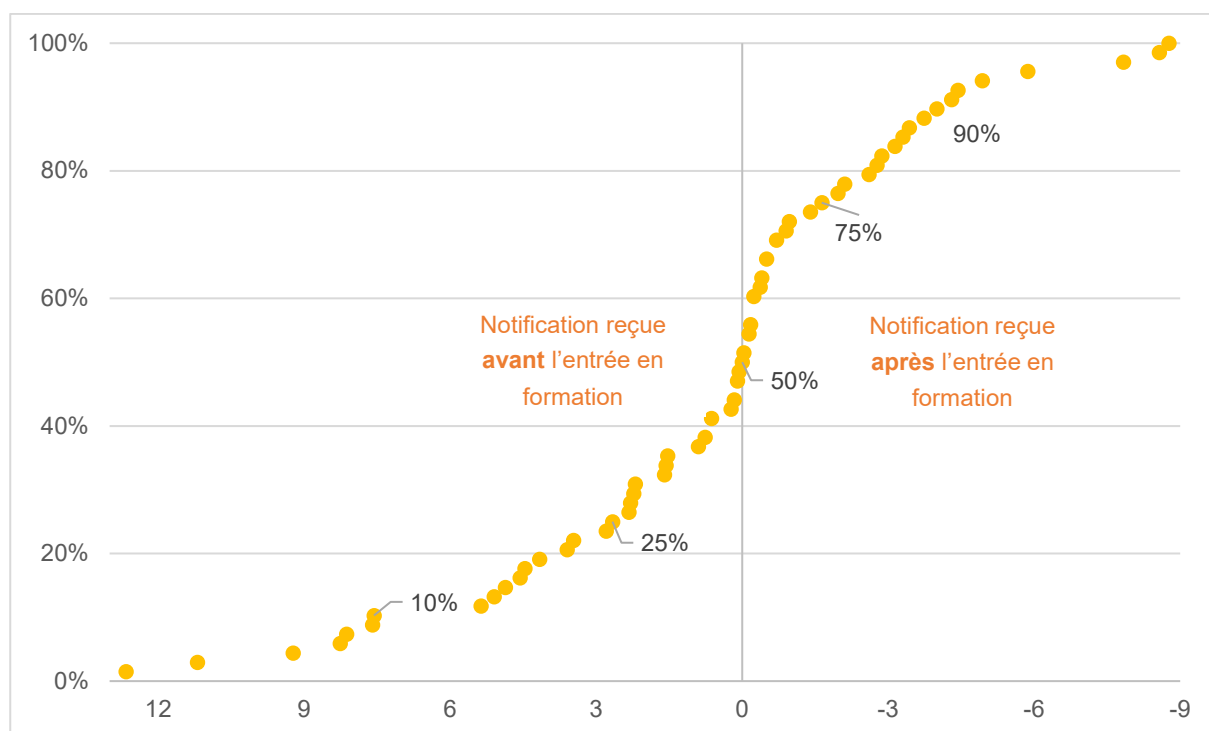


Figure 8. Moment d'obtention de la notification MDPH par rapport à la date d'entrée en formation (en mois)

Pour mieux comprendre ces données, il faut enfin considérer, en sus de la date de réception de la notification, la date de dépôt du dossier. On constate alors qu'un stagiaire sur quatre a déposé sa demande auprès de la MDPH après son entrée en formation. Même si les effectifs sont réduits, on remarque que ce pourcentage est resté identique entre 2010 et 2022. La durée moyenne de traitement de ces dossiers déposés tardivement est de 67 jours contre 125 pour les dossiers déposés avant l'entrée en formation.

4.5. Des titres professionnels largement plébiscités et des formations principalement tertiaires

Les stagiaires accompagnés par le DFA ont suivi en grande majorité des formations visant l'obtention d'un titre professionnel (80 % des parcours). Quelques diplômes sont aussi concernés : CAP (3 %), Bac professionnel (1 %), BTS (5 %), Diplôme d'État (5 %). Enfin, 5 % des stagiaires ont suivi une formation pour l'obtention d'une certification de type certificat de qualification professionnelle (CQP).

La durée moyenne de formation est de 8 mois (240 jours), elle est stabilisée sur les quatre années observées. Logiquement ces temps évoluent selon les formations : allant de 4 mois pour les CQP à 13 et 15 mois pour les BTS et diplômes d'État.

Plus d'une formation sur deux s'est effectuée dans une filière tertiaire (53 %). Parmi la liste des 77 formations suivies par les stagiaires du DFA, on remarque notamment que 41 % d'entre elles regroupent seulement deux titres professionnels : secrétaire assistant et secrétaire comptable. Ces deux titres se maintiennent d'ailleurs dans le temps : 5 parcours en 2019, 10 en 2021, 10 en 2022 et 7 en 2022. C'est aussi dans la filière de secrétariat que nous retrouvons les 4 BTS « Gestion de la PME ».

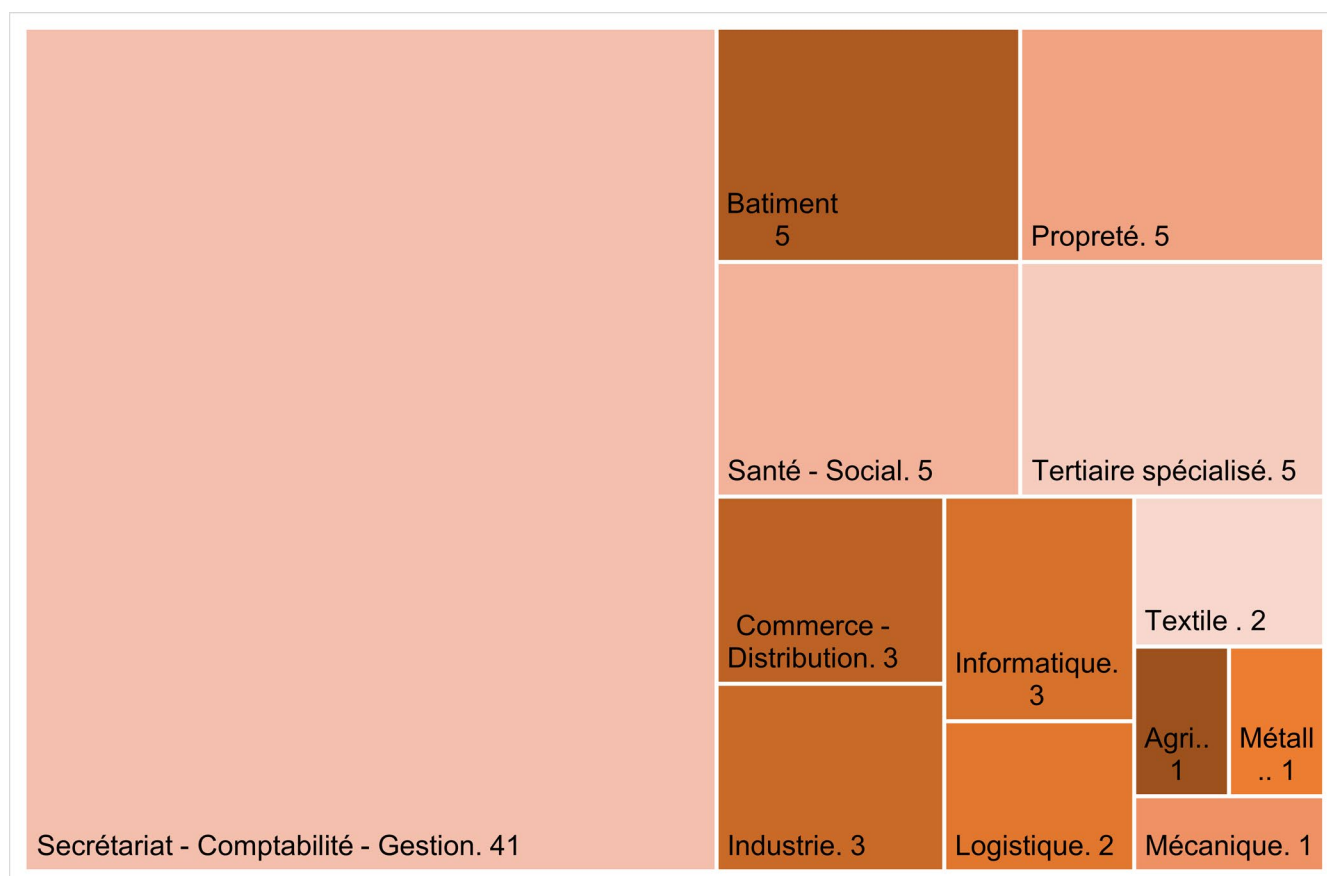


Figure 9. Représentation des filières de formation par compartimentage

Secrétariat - Comptabilité - Gestion	41
Gestion PME	4
Assistant RH	2
Comptabilité	1
Gestion administration	1
Secrétaire assistant	17
Secrétaire assistant médico-social	1
Secrétaire comptable	15
Propreté	5
Agent de propreté et d'hygiène	4
Agent de stérilisation en milieu hospitalier	1
Santé-Social	5
Accompagnement éducatif et social	1
Aide-soignante	1
Animateur en gérontologie	1
Assistant social	1
Moniteur-éducateur	1
Tertiaire spécialisé	5
Conseiller insertion professionnelle	3
Formateur professionnel pour adultes	2
Bâtiment	4
Agent entretien du bâtiment	2
Électricien équipement	1
Technicien métreur du bâtiment	1
Commerce - Distribution	3
Employé commercial en magasin	1
Vendeur-conseil	2

Industrie : Étude, Méthode et Conception	2
Technicien supérieur en conception industrielle	2
Textile habillement Peau	2
Maroquinier	2
Logistique - Manutention	2
Cariste d'entrepôt	2
Informatique	2
Développeur web et web mobile	1
Technicien Administrateur Réseau	1
Métallurgie	1
Chaudronnier	1
Bâtiment second œuvre	1
Plaquiste-plâtrier	1
Métiers de la Mécanique	1
Contrôleur technique automobile	1
Industrie : Métiers de la Production	1
Technicien en production industrielle	1
Agriculture - Travaux paysagers	1
Technicien jardin espace vert	1
Informatique : programmation et logiciels	1
Développeur web et web mobile	1

Tableau 2. Détail des formations suivies par les stagiaires du DFA

Les formations ont été principalement menées dans des Greta (34 %) et des AFPA (29 %). On retrouve d'autres organismes de formation ayant accueilli au moins 3 stagiaires, notamment l'INFREP⁵⁹ (7 parcours), l'IRTS⁶⁰ (5), les MFR⁶¹ et Aden Formations⁶² (3 parcours respectifs).

Enfin, lorsque l'information est disponible et que les formations sont achevées, on apprend que le taux de réussite des formations est de 66 %. Près de 1 stagiaire sur 5 ne valide pas sa formation et 15 % le font partiellement.

Focus sur les stagiaires ayant interrompu leur formation

Parmi les stagiaires présentés ici, 8 d'entre eux ont vécu une « sortie anticipée » de formation (soit près de 1 sur 10). Ces situations s'observent davantage sur les accompagnements de LADAPT que de l'EPNAK (6 contre 2). On recense des stagiaires inscrites dans des formations en secrétariat (4), en développeur web (2), en accompagnement éducatif et social et en maroquinerie. Trois d'entre eux et elles suivaient une formation dans le même organisme, ce qui est également le cas de 2 autres. Un-e seul-e de ces stagiaires résidait dans un autre département que son centre de formation. Parmi les renseignements disponibles dans un champ libre, on apprend que les motifs d'interruption sont régulièrement liés à des suspensions ou arrêts en raison de problèmes de santé, de « rechute » ou d'arrêt maladie. Un-e stagiaire a interrompu sa formation parce qu'elle était « *trop difficile* » et un-e autre a abandonné sans que l'on ait plus d'information.

⁵⁹ Institut National de Formation et de Recherche sur l'Éducation Permanente créé par la Ligue de l'enseignement.

⁶⁰ Institut Régional du Travail Social.

⁶¹ Maisons familiales rurales.

⁶² Organisme issu du regroupement de trois chambres de commerce et d'industrie normandes.

4.6. Des formations concentrées dans les deux métropoles normandes et proches du lieu de vie des stagiaires

Les disparités territoriales sont à relier à l'offre de formation inégalement répartie sur l'ensemble du territoire normand : ainsi une formation sur deux s'est déroulée dans un organisme de formation localisé dans la métropole de Caen (27 %) ou de Rouen (26 %). Les villes de Coutances et Évreux ont accueilli l'une et l'autre moins de 10 stagiaires ; c'est ensuite moins de 5 pour Dieppe, Cherbourg et Alençon. Dix autres organismes de formation, répartis sur l'ensemble des départements, ont reçu un seul stagiaire (cf. goutte d'eau grise sur la carte ci-dessous).

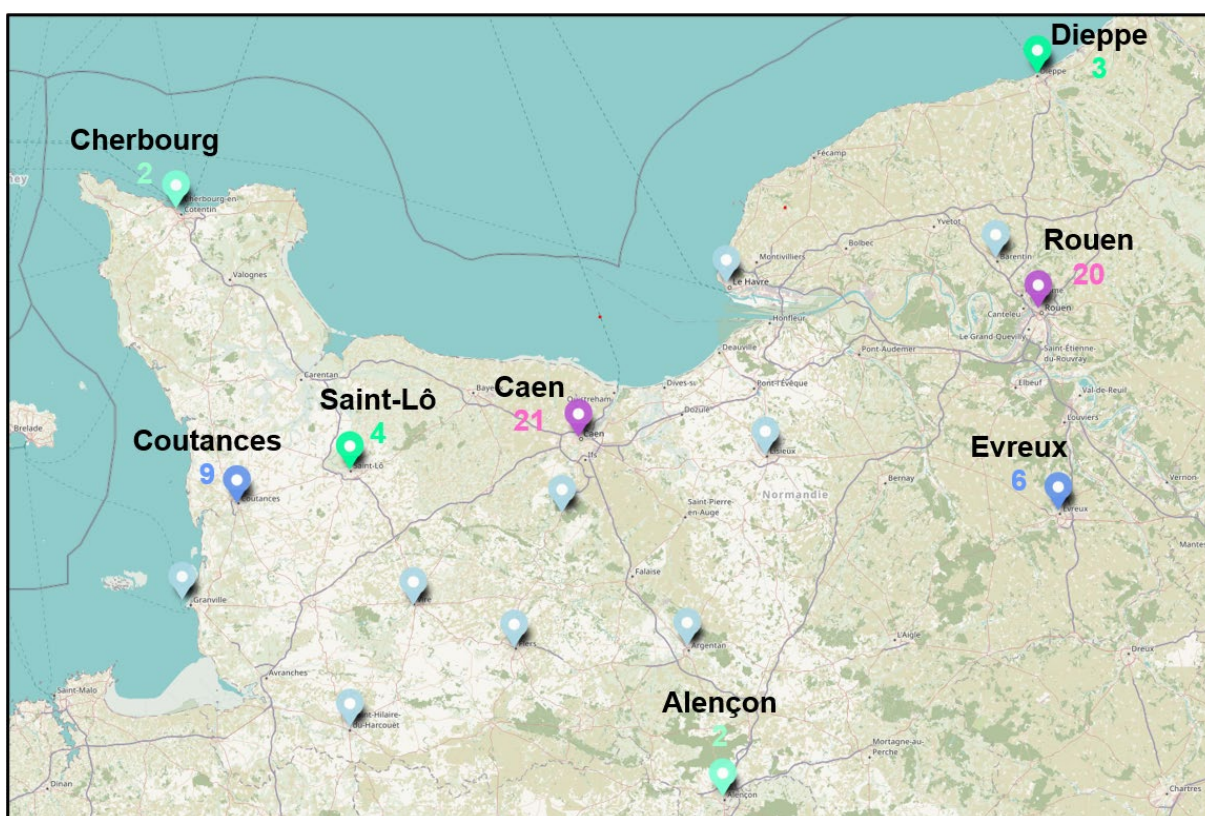


Figure 10. Répartition régionale des stagiaires du DFA

En très grande majorité, les stagiaires résident dans le même département que celui de l'organisme de formation (86 %). En moyenne, les individus vivent à 24 kilomètres de leur centre. Ce résultat tend à diminuer au cours des années, passant de 29 kilomètres en 2019 à 17 en 2022. Ce sont, logiquement, les configurations dans lesquelles des stagiaires résident dans un autre département que celui de l'organisme de formation qui augmentent cette distance moyenne entre le lieu de vie et le lieu de formation : la faisant croître de 12 à 91 kilomètres.

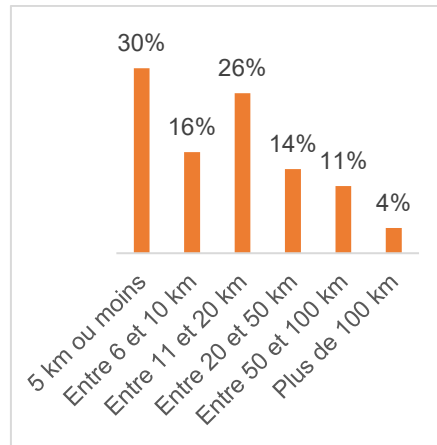


Figure 11. Répartition des distances entre lieu de résidence et lieu de formation

4.7. Un suivi psychologique qui prédomine

La description des « compensations mises en œuvre » ne peut se faire que sur un nombre réduit de parcours puisque 20 des 77 parcours analysés n'ont pas d'informations à ce sujet, sans que l'on sache si c'est parce qu'il n'y a pas eu d'aménagement ou si les informations ne sont pas complétées⁶³. On observe que 7 stagiaires sur 10 ont un suivi psychologique et que c'est de loin la compensation la plus répandue. Le suivi des soins et l'aménagement de poste existent pour 1 stagiaire sur 2. L'aménagement de temps est moins courant : 28 % des cas. Enfin, le suivi social et la sensibilisation de l'organisme de formation sont rares (1 stagiaire sur 10).

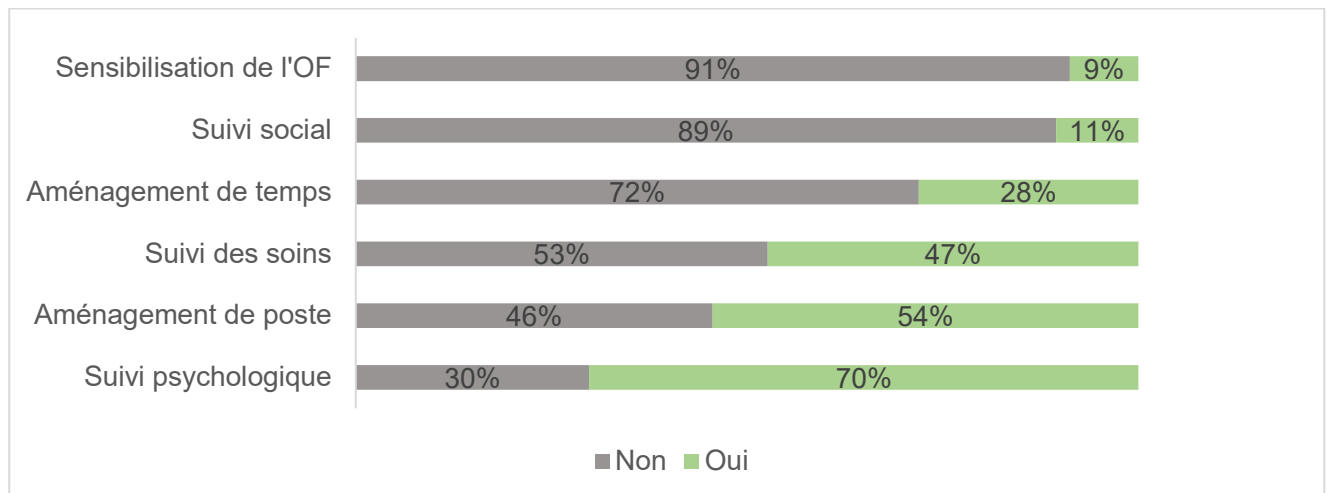


Figure 12. Types de compensation apportée par le DFA

Ces données sont à prendre avec précaution, car nous n'avons pas d'informations sur les principes de remplissage du tableau de suivi. Ainsi, le suivi psychologique pourrait avoir une

⁶³ Il s'agit quasi uniquement de formations entamées en 2021 ou 2022 et exclusivement avec un accompagnement d'un seul des deux ESRP.

portée restrictive ou large (consulter à plusieurs reprises une psychologue de l'ESRP *versus* échanger fréquemment avec une référente parcours), ainsi que la sensibilisation de l'organisme de formation (intervention auprès des équipes de formation et des autres stagiaires *versus* échanges ponctuels avec le ou la formatrice principal-e).

Notons tout de même que près de 1 stagiaire sur 4 cumule au moins deux types de compensation. On recense par ailleurs trois cas de stagiaires pour lesquels le DFA aurait uniquement servi à sensibiliser les organismes de formation.

Conclusion

Au cours du déploiement du dispositif, et dans un contexte où les objectifs quantitatifs du DFA n'ont pas été tenus, les enquêté-es ont fait usage de diverses définitions de la mission remplie par le DFA et du public auprès duquel il est censé intervenir. Nous avons exposé plusieurs évolutions à ce sujet : le DFA s'est subtilement « émancipé » de son ancrage dans les ESRP pour être considéré plus globalement comme un dispositif d'accompagnement plus ou moins autonome par rapport au champ de la réadaptation professionnelle (et non plus comme un ESRP « hors les murs ») ; les stagiaires avec des limitations de capacité d'apprentissage, dans une acception relativement large, ainsi que des troubles « invisibles » ont semblé devenir le public idoine ; l'accompagnement médico-social est apparu dans les discours comme l'argument majeur pour justifier l'originalité du dispositif dans l'offre préexistante de compensation.

Dans la suite de ce rapport, nous questionnerons plus concrètement l'accompagnement des organismes de formation comme un pendant inachevé de l'accompagnement des usager·ères. Si beaucoup d'enquêté-es parlent en effet spontanément de l'accompagnement du ou de la stagiaire, celui des formateur·trices est plus rarement mentionné ; si bien que cela donne l'impression que celui-ci a été partiellement négligé au cours des dernières années. Pourtant, plusieurs enquêté-es le mentionnent comme une des principales fonctions du DFA : « *il faut être en appui de stagiaires mais aussi de centre de formation pour faire en sorte que ça se passe bien pour tout le monde, et pas que pour le stagiaire* » (Référénte parcours). La direction d'un ESRP rapporte ainsi un « *besoin de formation, d'acculturation et d'accompagnement des formateurs pour s'approprier, finalement, des modalités de travail nouvelles* ». Dans la définition de l'offre du DFA, ce point-là a semblé relativement aveugle au cours de nos investigations.

Nous avons ensuite observé que ces distinctions ont été avant tout contraintes par les retours du terrain que les équipes du DFA ont eus. Il a ainsi fallu adapter les façons de présenter le dispositif pour singulariser celui-ci à l'égard des autres politiques. La définition du public a connu une dynamique extensive par rapport au modèle initial : des accompagnements en

cours de formation ont été admis pour s'attirer les faveurs des organismes de formation et répondre à des situations d'urgence. Les variations territoriales dans les orientations vers le DFA ainsi que les pratiques différenciées de notifications des cinq MDPH ont eu des effets significatifs pour délimiter, en dernier lieu, les contours du public éligible, celui-ci prenant des formes plurielles selon les départements.

Enfin, il a été montré que ces définitions sont également au cœur de négociations entre les ESRP et les porteurs institutionnels. Les premiers souhaitent dès à présent offrir le DFA à d'autres catégories de stagiaires de la formation professionnelle, pendant que les seconds s'interrogent sur les conséquences potentielles de ces développements (préservation des relations avec des acteurs déjà en place, reconfiguration du portage politique du DFA à envisager, etc.)

En définitive, **nous avons constaté certaines prises de distance par rapport à l'ingénierie du dispositif établie lors de son lancement.** On identifie en particulier l'apprentissage des professionnel·les impliqué·es dans le DFA pour présenter la nature de l'accompagnement fourni et les publics ciblés d'une manière pensée comme plus ajustée et probante par rapport aux représentations des prescripteurs et à la place que ces derniers entendent accorder au DFA. Pour les enquêté·es ici interrogé·es, la définition de la prestation proposée par ce dispositif a nécessairement dû s'adapter au flux d'entrant·es vers le DFA et aux orientations effectuées par les partenaires. La définition du public du dispositif était ainsi non maîtrisée par les porteurs du DFA. **Les premières années de déploiement du dispositif ont consisté en partie à compenser l'absence d'une analyse préalable du public** potentiellement concerné par le DFA (pointée dans le chapitre 2) et à **accepter le pouvoir donné aux partenaires pour co-construire cette délimitation des stagiaires** pour lesquels la perspective d'un accompagnement est jugée pertinente ou non.

À ce stade, nous postulons que rien ne garantit encore la stabilisation du public visé par le dispositif. En effet, des évolutions endogènes (ouverture à d'autres publics, remise en débat des notifications, etc.) et exogènes (aboutissement de la recomposition des activités des Cap Emploi après la généralisation des lieux uniques d'accompagnement, professionnalisation des organismes de formation à la compensation du handicap telle qu'attendue, diffusion des résultats de cette évaluation qualitative, etc.) sont susceptibles d'apparaître à court et moyen termes.

La dernière partie de ce chapitre était consacrée à l'exploitation du tableau de suivi des parcours des stagiaires du DFA. Nous avons mis à plat **des données qui peuvent parfois conforter et parfois nuancer les discours des enquêté·es.** C'est notamment le cas au sujet des délais de traitement par les MDPH, souvent présentés comme particulièrement longs par les équipes du DFA. **Ces délais de notification tendent à se raccourcir au cours des précédentes années.** Nous avons vérifié que l'ingénierie initiale du DFA avait

été fortement mise à mal par les pratiques de terrain : **la moitié des stagiaires entre en formation sans une notification de la MDPH pour le DFA. Un quart des stagiaires ont déposé leur dossier pendant leur formation.** Ces situations laissent certainement la place à des interventions des référentes parcours dans l'urgence du parcours de formation en train de se faire et/ou à du travail d'accompagnement accompli en dehors du cadre administratif tel que pensé lors du lancement et parfois désigné par les enquêté-es sous l'expression « *en off* ». Dans ce traitement du tableau de suivi, faute d'information sur les types de troubles des stagiaires, nous n'avons en revanche pas pu réinterroger les différences départementales annoncées par les ESRP.

La nature plus tangible de l'accompagnement délivré va être éclaircie dans les chapitres qui suivent. Il s'agira notamment de comprendre en quoi la prise de distance relative avec la démarche initiale du DFA (cf. l'encadré en introduction du deuxième point de ce chapitre) peut venir affecter les contours de l'accompagnement proposé aux stagiaires.

Portrait n°3 : Gabriel, l'expert des formations

Un parcours professionnel riche en expériences

La trentaine lors de l'entretien, Gabriel est en fin de formation pour obtenir un titre professionnel dans le milieu hospitalier. Père de deux enfants et séparé depuis peu de sa compagne, il évoque son parcours professionnel avec force détails en partant de son abandon du lycée quelques mois avant de passer son bac jusqu'à son intégration dans le DFA, soit quinze années de vie professionnelle. Son parcours est jalonné de bifurcations et de ruptures qui semblent liées à des reproches qu'il adresse aux milieux professionnels qu'il a fréquentés, qu'il juge trop peu regardants sur la sécurité des salarié-es. Il met lui-même ceci en relation avec un accident de la route survenu lors de ses études en lycée professionnel. Suite à cet épisode qui est venu différer l'obtention de son BEP, Gabriel a multiplié les expériences professionnelles, principalement *via* des missions d'intérim et contrats courts dans plusieurs domaines. Trois temps forts semblent ainsi structurer son parcours. Tout d'abord son abandon d'un poste de manutentionnaire pour des règles de sécurité non respectées par son employeur. Cela l'a orienté vers une formation, par sa Mission locale, dans la vente. Ne trouvant plus de travail dans ce domaine, il bifurque cette fois-ci dans l'électrotechnique qui s'avère selon lui « *très risquée* » en raison du matériel utilisé. Enfin, après une courte période de chômage, Gabriel se lance dans la restauration et y reste deux années.

C'est à cette période que ses douleurs physiques se sont révélées les plus invalidantes et où il fait appel, entre autres, à la médecine du travail qui l'incite à faire sa demande de RQTH. Son employeur ne respectant pas ce nouveau statut, il démissionnera et intégrera un dispositif d'aide à la reconversion professionnelle pour les personnes handicapées. Malgré sa volonté de se réorienter dans la cuisine, il abandonne son projet pour cause de difficulté financière. Il retourne ainsi faire des missions d'intérim, lesquelles ne sont pas toujours en adéquation avec son handicap. Durant sa dernière période de chômage, Gabriel suit une nouvelle formation de reconversion, un Contrat d'Accès à la Qualification (CAQ). En partenariat avec un centre, cette formation vise à l'accompagner dans la concrétisation d'un nouveau projet professionnel. C'est ainsi qu'il sélectionnera plus précisément une formation pour préparer le titre professionnel pour lequel il a été accompagné par le DFA.

Un suivi du DFA sur mesure

Gabriel entreprend de monter un dossier de demande de financement de sa formation pour la Région, aidé de Cap Emploi, qu'il obtient. Cependant, avec le confinement et la situation critique dans les hôpitaux, la formation est repoussée à maintes reprises. C'est en faisant le point durant cette période avec Cap Emploi et Pôle Emploi, que Gabriel rencontre pour la première fois la référente parcours de l'ESRP¹ qui le suivra par la suite. S'il ne mentionne pas le DFA en tant que tel tout au long de l'entretien (alors que les autres dispositifs sont clairement énoncés), il met plutôt l'accent sur le suivi régulier de sa référente, sa disponibilité, qu'il cite à de nombreuses reprises : « *elle me suit pour tout et en même temps... je ne veux pas dire pour rien, mais elle intervient autant pour moi professionnellement parlant qu'au niveau de la formation* ».

Grâce au dispositif, ils ont pu mettre en place, lors de sa formation, un accès à un hébergement près du lieu de formation, un suivi personnalisé avec une infirmière et un psychologue, l'obtention d'un siège ergonomique, mais aussi des rencontres avec le CCAS pour des aides financières, ou

encore une adaptation de poste lors de son stage. Pour lui, le suivi du DFA est apparu comme un appui supplémentaire dans la poursuite de sa formation, facilitateur du point de vue de ses « freins périphériques », comme pour sa demande de logement :

« Quand j'ai pris connaissance lors du premier rendez-vous avec justement les référents [de l'ESRP1], quand ils m'ont dit : " Oui, on peut vous proposer un logement en colocation sur le secteur pour vous éviter le train tous les jours " et que tout était pris en charge par le CRP, je n'avais pas le loyer, je n'avais pas de factures liées au logement, j'avais juste la nourriture à acheter. Là ça a été bénéfique. Je savais que j'allais avoir la rémunération Région, qu'on me propose en dépannage un logement sur le secteur de [Ville], je n'ai pas hésité. Et là j'ai foncé sur la formation »

Une formation sereine

Concernant les temps de formation, Gabriel pointe la bienveillance de ses formateurs et de ses collègues stagiaires par rapport à son handicap, bienveillance qui ne lui a pas toujours été accordée dans le monde du travail. Pour lui, le fait que les formateurs soient issus du monde médical l'a rassuré quant au « respect » de sa situation. Enfin, tout en reconnaissant le caractère laborieux de sa formation, du fait d'un rythme intense, « qu'il ne conseillera pas à tout le monde » il aborde très sereinement la poursuite de son parcours professionnel.

« Comme on m'a toujours appris, si on sait où chercher, on sait où trouver. Et comme je sais déjà où chercher, je n'ai pas beaucoup d'inquiétudes parce que dans le secteur hospitalier ils connaissent ma formation »

Chapitre 4 : La constitution d'une équipe de référentes parcours : enjeux organisationnels et découverte du poste

Michaël Segon (Céreq)

Jérôme Bas (Céreq)

Le DFA n'est pas vécu par ses parties prenantes comme une politique publique expérimentale au sens d'un essai qui pourrait échouer. L'idée d'une possible réversibilité est quasiment absente. Pour les dirigeant·es de LADAPT et de l'EPNAK, une remise en cause représenterait un « *renoncement à la politique publique d'inclusion* » :

« On ne peut que réussir, enfin, ça ne peut que se déployer [...] Au sens littéral du terme expérimental, qui voudrait donc dire qu'à un moment donné, ça pourrait être évalué pour s'arrêter... je n'y crois pas un seul instant, ou alors c'est que l'on aurait vraiment été pas bons et qu'on n'aurait rien compris » (Direction d'un ESRP)

Le dispositif est ainsi présenté comme un « *véritable axe de développement* » de leur établissement. Dans ce chapitre, nous esquisserons ces évolutions en cours au sein des deux ESRP. Nous nous demanderons dans quelle mesure le DFA participe à transformer en partie l'activité traditionnelle des établissements qui se déroulait jusqu'ici « *dans les murs* », par opposition au dispositif analysé. Comme présenté dans le deuxième chapitre, cette attente a été exprimée par l'ARS Normandie avant d'être l'objet d'une négociation avec les ESRP dans le cadre de la signature des CPOM. Il ne s'agit pas d'évaluer ici l'avancement de ce contrat mais de comprendre comment le DFA vient s'inscrire dans les trajectoires, particulièrement différenciées, des deux établissements. Nous questionnerons plus précisément comment les équipes de référentes parcours du DFA ont été composées puisque ces professionnelles sont au cœur du dispositif évalué.

Dans le DFA, chaque stagiaire est suivi par un contact unique : une « *référénte parcours* ». Actuellement au nombre de 6 femmes, il est attendu qu'elles fassent le lien entre le ou la stagiaire, son organisme de formation et les intervenant·es médico-sociaux de l'équipe pluridisciplinaire susceptibles d'être mobilisé·es durant la période de formation. Le partenariat entre les deux ESRP repose sur une cellule de coordination, chaque établissement est représenté par un·e coordinateur·trice.

Nous interrogerons la façon dont leur activité a été pensée par les directions des ESRP lors du lancement du dispositif, puis les méthodes mises en œuvre pour constituer les équipes. Nous proposons ainsi une première analyse du processus de pérennisation de cette équipe mobile sur le territoire étudié. Nous mettrons ces éléments en perspective avec les activités réelles des référentes parcours au cours des deux dernières années. Nous précisons

que ces résultats font l'objet de plusieurs valorisations scientifiques. Le contenu de ce chapitre prolonge notamment un chapitre d'ouvrage en cours de publication (Segon, Bas, 2023, à paraître).

1. Anticiper et définir les contours du poste de référente parcours

L'année 2018, marquée par les échanges autour des CPOM des établissements, a posé les bases d'une réorientation partielle, et future, de l'activité des deux ESRP. Un objectif quantitatif a été donné par l'« *autorité de tarification* ». Celui-ci traduit le poids attendu, à plus long terme, du DFA dans leur activité globale. Aussi, ce changement suppose une nouvelle organisation du travail au sein des établissements « *monolithiques* » (Direction d'un ESRP) qui disposaient d'un certain nombre de places de formation :

« On leur dit aux CRP, on vous demande de complètement réorganiser votre fonctionnement pour aller dans cette direction-là, et on souhaite au moins que 50 % des personnes qui passent dans un CRP puissent bénéficier de cette modalité de formation là, plutôt qu'une formation CRP classique dans un milieu dans les murs [...] Bien entendu on ne voulait pas non plus les mettre en difficulté et il fallait qu'ils prennent le temps au niveau [gestion des ressources humaines], niveau gestion des emplois et des compétences pour organiser les choses, chez eux ça veut dire quand même pas mal de choses, je pense que c'est extrêmement important [...] il faut mettre en place une évolution des équipes, et baisser du coup sur le nombre de formateurs » (ARS Normandie)

Dès lors, les équipes dirigeantes des ESRP ont entrepris une réflexion sur les contours du poste de référente parcours⁶⁴, lequel incarne ce « *changement de posture* » allant d'« *une expertise de la formation pédagogique à une expertise du maintien en formation et de l'accompagnement en formation* » (ARS Normandie). Nous avons cherché à comprendre comment ce poste a été pensé par les enquêté-es : quels profils ont été ciblés ? Quelles compétences visées ?

1.1. Une diversité attendue des profils

Le groupe de travail chargé, en 2018, de modéliser l'offre du DFA s'est attaché à traiter des sujets potentiellement « critiques » tels que la mise en place du partenariat entre les deux établissements (création d'une cellule de coordination, négociation d'une répartition territoriale, etc.) ou l'ingénierie du dispositif (modalités de mobilisation des

⁶⁴ L'usage du féminin pour nommer cette fonction est retenu dans ce chapitre puisque la fonction a été exercée, à une exception près, par des femmes.

professionnel·les de l'accompagnement médico-social, définition d'une procédure administrative pour le démarrage de la prestation, etc.). Les échanges sur les missions et le périmètre d'action des référentes parcours ont semblé plus convenus, ou en tout cas avec moins d'enjeux. L'appellation elle-même de « référent parcours » est employée pour d'autres activités dans le secteur médico-social, dans celui de la formation professionnelle⁶⁵ ou de la « réussite éducative » (Leproux, 2021). Néanmoins, plusieurs dénominations alternatives ont, semble-t-il, été évoquées au cours de la période :

« [Les ESRP] *changent tout le temps de noms* [rires] *donc voilà, un coup ils disent Référent, un coup ils disent Case Manager, un coup ils disent Référent de parcours, un coup ils disent Coordinateurs parcours... et du coup ils nous perdent un peu là-dessus* » (Un des porteurs institutionnels du projet, vague 1)

Les concepteurs du dispositif ont, disent-ils, cherché à investiguer la « *notion de coordination des parcours* » (Direction d'un ESRP) en analysant les spécificités d'autres dispositifs « *hors les murs* » : les SESSAD dans le champ de l'enfance ou l'Emploi Accompagné dans le champ des adultes. Ce dernier dispositif, porté dans la même région par LADAPT, se développe fortement depuis quelques années : des « référent·es », autrement nommé·es « *job coachs* », ont pour mission d'accompagner au long cours vers et dans l'emploi des personnes reconnues handicapées. Rappelons que l'Emploi Accompagné est régulièrement convoqué comme un modèle à suivre par les porteurs du projet et directions des établissements, d'autant que nous avons vu qu'il a inspiré le nom du DFA.

La consultation d'une fiche de poste diffusée fin 2021 pour un recrutement nous permet de saisir les missions prescrites. Un·e référent·e parcours est présenté·e comme un·e « *interlocuteur/trice privilégié/e du bénéficiaire, il/elle joue un rôle d'interface entre celui-ci, l'organisme de formation et l'équipe pluridisciplinaire élargie* ». Aucun·e enquêté·e n'a repris ce mot d' « interface » au cours des entretiens. Notons également que le référent est par ailleurs présenté comme l' « *interlocuteur privilégié de l'organisme de formation* » (site internet du dispositif). La consultation d'une fiche de poste peut habituellement permettre de distinguer la façon dont les établissements hiérarchisent les tâches (Avril *et al.*, 2010). Mais dans le document étudié (cf. encadré ci-dessous), la présentation des activités associées à ce poste est faite sur un principe temporel lié au processus du dispositif plutôt que dans un ordre hiérarchique. On repère ici des axes dans la présentation des activités prescrites sur la fiche de poste : une mission d'accompagnement, de médiation, de synthèse (à partir d'écrits

⁶⁵ Ainsi, une enquêtée conseillère en formation s'est présentée comme assurant la mission de « référente parcours », c'est-à-dire responsable du suivi des apprenants (avec ou sans handicap) dans un organisme de formation.

professionnels) et de contrôle (« s'assurer de la mise en œuvre des moyens de compensation »).

- Rédiger le document support de synthèse des besoins du bénéficiaire, en fonction du projet exprimé par celui-ci et des informations transmises par la MDPH
- S'assurer de la mise en œuvre des moyens de compensation personnalisés et adaptables en fonction de la formation choisie
- Rédiger le projet personnalisé d'accompagnement en direction des 3 domaines de vie prédéfinis (pédagogique, social, médical), à partir des informations collectées par l'équipe pluridisciplinaire
- Expliquer aux équipes de l'organisme de formation et l'entreprise, la mise en œuvre de l'accompagnement du bénéficiaire et les aménagements du poste requis
- Rencontrer en amont de l'immersion en entreprise le gérant et/ou le référent handicap de l'entreprise et les collaborateurs les plus proches
- Exercer une fonction type coaching, par une action graduée sur site d'une présence renforcée jusqu'à l'estompage
- S'assurer de la rédaction de la fiche de suivi en entreprise
- Animer les points d'étape pédagogique et rédiger les bilans d'étape

(Extrait d'une fiche de poste de référent·e parcours pour le DFA)

La mention faite au diplôme attendu nous renseigne d'une acception relativement large, d'autant plus que cette annonce concerne un poste combiné de référent·e parcours et de formateur·trice (50 % / 50 %) : « *diplôme professionnel ou technique de niveau BAC+2 minimum (Formateur, FAIP [Formateur Accompagnateur en Insertion Professionnelle], Éducateur Spécialisé...)* ». Cette diversité des profils ressort également dans nos entretiens : « *il y a plusieurs profils de formations initiales qui peuvent répondre à ces missions-là* » (ARS Normandie). On apprend en sus dans la fiche de poste que les candidat·es doivent se prévaloir d'une « *maîtrise de l'individualisation des parcours et de l'accompagnement* » et posséder le permis B.

Aucun profil univoque n'apparaît clairement dans notre corpus d'entretiens. On observe plutôt une certaine diversité des points de vue sur les compétences des référentes parcours, parfois nommées « référente unique », au point où ce sont quasi systématiquement plusieurs métiers et diplômes qui sont évoqués comme références. Un porteur du projet désigne « *plutôt un profil chargé d'insertion professionnelle ou éducateur* » puisque « *c'est un profil un peu référent, éducateur, conseiller en insertion professionnelle* » (ARS Normandie). Pour un dirigeant d'un ESRP, ce sont des « *accompagnateurs adultes* » qui englobent alors des FAIP ou CIP (Chargé d'insertion professionnelle).

Signe que le spectre reste large⁶⁶, un·e enquêté·e imagine d'ici quelques années, après une montée en charge plus significative du dispositif, la constitution d'une « *équipe de référents qui soient un peu issus de tous les domaines* », avec des profils hétérogènes : « *formateurs, chargés d'insertion, psychologues, etc.* » (Direction d'un ESRP). Pour un autre dirigeant opérant une projection équivalente, le choix d'un profil sera dépendant de la composition de l'équipe mobile : la « coloration » d'un recrutement pouvant alors privilégier différents candidats :

« À certains moments [...] on va souhaiter un professionnel plus vers le soin, peut-être, d'une compétence plus sanitaire, alors qu'à d'autres moments, on va être plutôt sur une compétence plus éducative ou d'une compétence plus de formation » (Direction d'un ESRP)

Pour autant, si cette diversité des profils évoqués peut venir caractériser actuellement les professionnel·les attendu·es sur ce dispositif, rien n'assure que cette indétermination et l'autonomie laissée aux établissements dans la définition du poste puissent s'inscrire dans un temps long. Un porteur du projet nous interpelle en effet en estimant qu'il n'est « *pas assez pointu là-dessus* » et suggère que notre analyse sociologique pourrait permettre de concourir à « *quelque chose de carré et plus cadré* ».

1.2. Une possible ambiguïté entre l'accompagnement des stagiaires ou la coordination des parcours ?

Au sujet de la mission principale du référent, on repère une certaine ambivalence. D'un côté, on observe qu'il est avant tout attendu que cette professionnelle « *accompagne l'individu* » (ARS Normandie), « *accompagne le bénéficiaire dans le cadre de son parcours de formation* » (fiche de poste) ou qu'elle « *accompagne la personne et l'aide à agencer les différentes prestations dont elle a besoin* » (Direction d'un ESRP).

D'un autre côté, on insiste sur le fait que la référente « *coordonne le parcours de formation [...] et facilite ainsi les interventions des professionnels du secteur médicosychosocial en fonction des besoins* » (site internet du dispositif). Elle « *tire les ficelles, a son équipe en dessous et du coup va activer les besoins* » (Coordination du DFA) et elle assure l'interface en interagissant avec une variété d'acteurs (selon la fiche de poste).

Au-delà du fait que la relation avec le stagiaire apparaît comme plus ou moins centrale, on peut s'interroger sur cette ambiguïté. Il y aurait d'une part la mission d'accompagnement

⁶⁶ Au cours de l'enquête exploratoire, le directeur d'un ESRP dans une autre région témoignait quant à lui d'un profil type pour l'accompagnement individualisé des stagiaires : « *le psychoéducateur canadien [...] c'est quelqu'un avec une compréhension psychopédagogique de la personne, de sa dynamique de vie, de son intégration et qui va avoir un rôle de case manager. On fixe, on identifie... une problématique. On identifie une stratégie pour lever, pour donner des moyens à la personne et on lui demande de faire* » (Direction d'un ESRP).

individualisé au contact du stagiaire et d'autre part la mission de coordination des interventions de proximité durant le parcours, sans que l'on sache laquelle des deux est pensée comme l'objectif global ou le moyen pour y parvenir.

1.3. Une dimension éthique jugée indispensable dans l'intervention

Les enquêtés mettent en avant des dimensions relationnelles pour développer leurs attentes quant à un·e référent·e parcours qui doit être « *quelqu'un de terrain* » (Direction d'un ESRP). Sur les compétences et qualités attendues, on nous parle d'abord d'« *être à l'écoute, être réactive, et puis échanger* » (Coordinateur·trice du DFA). Ensuite, il est fait mention d'« *être disponible* » et de « *faire preuve d'empathie* » (Direction d'un ESRP). Être un·e bon·ne référent·e parcours consisterait à adopter une certaine posture :

« Le référent de parcours il faut qu'il accompagne, il ne faut pas non plus qu'il pleure avec la personne... il ne faut pas que le référent de parcours se laisse manger [...] On peut avoir des personnes qui [sont] dans le pathos dans le social, qui vont beaucoup soutenir les gens. Nous [...] il faut être sécurisant, c'est-à-dire qu'on est là pour écouter, mais on est là pour faire aussi avancer les choses » (Direction d'un ESRP)

Un dirigeant insiste sur une nécessaire « *philosophie générale très humaniste* » (Direction d'un ESRP). Les potentiel·les recruteur·ses au sein des ESRP valorisent ainsi une approche « *positive* », « *développementale* » et « *optimiste* » de l'usager. Il s'agit de « *voir les limites* » mais aussi « *voir les potentialités* » du stagiaire suivi. C'est finalement un discours sur une dimension éthique qui se dégage fortement au cours des entretiens lorsque l'activité prescrite des référentes parcours est abordée.

« Au-delà des compétences professionnelles de base que l'on retrouve chez les travailleurs sociaux en général, je vais beaucoup plus m'attacher à la touche un peu plus philosophique, comment la personne situe la place de la personne en situation de handicap au cœur de la société. Pour moi la place du stagiaire de la formation professionnelle en situation de handicap, ce n'est pas une faveur que nous fait un organisme de formation que d'accueillir l'handicapé chez eux. C'est un droit. Ils y répondent, point barre, c'est tout. Ils ne savent pas le faire, on est là pour compenser la situation de handicap. Voilà, c'est aussi simple que ça. Si on commence à être dans un truc un peu misérabiliste en disant " c'est déjà pas mal, ils nous acceptent sur un strapontin ", je trouve ça un peu dommage » (Direction d'un ESRP)

Pour ce même dirigeant, la référente parcours doit incarner une posture professionnelle associée à un modèle « *ambulatoire* », laquelle nécessite d'être « *à l'aise sur le plan de l'estime de soi professionnel* ». Cette démarche s'oppose pour l'enquêté à une culture qualifiée d'institutionnelle :

« Par exemple, avoir un emploi du temps avec des prises de rendez-vous, ça c'est de l'institutionnel. Pour moi, quand on fait partie d'un service ambulatoire, on peut débarquer sans prévenir personne dans un organisme de formation : on débarque, on rencontre et on voit. Et on surfe... l'ambulatoire, il faut avoir cette capacité à faire du théâtre, c'est-à-dire à surfer sur ce qu'on voit et en faire quelque chose. L'institutionnel, c'est : on reçoit, on a prévu, c'est à telle heure, c'est dans le bureau, c'est prévisible, et tout ça. Et on se prive de la discussion dans le couloir. On se prive de l'échange de cinq minutes qui a été primordial sur une heure d'entretien plus classique. Et ça, c'est dommage. [...] C'est de l'institutionnel quand vous arrivez à heure fixe. Quand vous êtes là uniquement pour la prestation qui était prévue. Et moi, je ne veux pas de ça, je veux que l'on soit beaucoup plus libres dans nos interventions [...] Et c'est ça qui va faire que l'on fait partie du paysage d'une certaine manière » (Direction d'un ESRP)

Le métier de référente parcours a semblé facilement déductible pour les équipes dirigeantes des ESRP et des porteurs institutionnels du DFA. Dans leurs représentations, plusieurs profils idoines sont envisageables, ainsi que les formations initiales des candidat-es. En revanche, les discours font apparaître l'importance attribuée aux dimensions relationnelles : il est attendu une « juste » tonalité à apporter dans les interventions auprès des stagiaires. Il faut dorénavant préciser que ces discours s'ancrent dans les pratiques mises en œuvre pour constituer les équipes du DFA : chaque ESRP a en effet déployé sa propre stratégie pour ce faire, conduisant lors du lancement du dispositif à des profils variés de référentes parcours salariées.

2. Composer les équipes de référentes parcours : les stratégies différenciées des ESRP

Pour les deux ESRP, le déploiement du DFA se déroule sans financement supplémentaire et en maintenant, en partie, les formations dispensées jusqu'ici au sein des établissements. Au-delà des moyens humains et de la composition des équipes dédiées au dispositif, d'autres enjeux existent par rapport à la planification, attendue par l'ARS Normandie, de transformation de l'offre des ESRP. L'un de ces enjeux, à long terme, est lié aux considérations immobilières. C'est notamment le cas pour l'EPNAK⁶⁷ qui dispose d'un « gros patrimoine bâti ». Cet ESRP est en effet basé à Oissel dans un ancien château avec un grand espace arboré, acquis grâce à un héritage passé. Dans l'hypothèse d'un développement du DFA à hauteur de la moitié de l'activité générale de l'ESRP, cet espace posera question. Dès aujourd'hui, les charges d'entretien des locaux pèsent sur le budget de

⁶⁷ Du côté de LADAPT, un déménagement a eu lieu en 2022 : l'ESRP a quitté l'AFPA pour rejoindre de nouveaux locaux partagés avec plusieurs autres services du groupe gestionnaire.

l'établissement. De plus, un déploiement massif du DFA nécessiterait d'autres investissements, notamment ceux attachés aux déplacements des intervenant-es :

« On leur demande d'un coup de se transformer en équipe mobile sur une partie conséquente de leur activité, cela veut dire réorienter la capacité d'investissement sur des moyens de mobilité, sur des parcs de véhicules, sur des ordinateurs, des téléphones tout ce que l'on veut et baisser l'investissement sur le bâtimentaire. Ce genre de choses, ça ne se décrète pas du jour au lendemain, car quand vous vous êtes engagés sur des bâtiments il faut soit arriver à les restituer soit à les revendre, etc. [...] C'est aussi avoir une politique d'investissement qui s'oriente vers des outils de mobilité, des plates-formes... des plates-formes web pour pouvoir suivre des parcours sur des logiciels de gestion des parcours, et du coup avoir des salles de formation qui sont moins nombreuses » (ARS Normandie)

Il s'agit donc pour les directions des ESRP de procéder à la « *redéfinition de la politique d'investissement* » alors même que le DFA est en cours de développement. À elles d'anticiper la « *montée en charge progressive* » du dispositif, laquelle n'est pas totalement maîtrisée (cf. chapitre 3).

Les situations entre les deux ESRP sont particulièrement contrastées⁶⁸ quand les établissements amorcent, à partir de 2018, la planification de leur réorganisation en vue du lancement du DFA. Nous allons nous attacher à préciser les stratégies développées par les deux ESRP pour répondre, à moyens constants, à la nécessité de mettre en place deux collectifs de référentes parcours. Les établissements ont disposé ici d'une autonomie dans la constitution des équipes. Dans le contexte d'une activité relativement réduite du DFA depuis 2019, la question du redéploiement en interne des moyens humains⁶⁹ a concerné tout particulièrement les postes de coordinateur-trices et de référentes parcours. Les autres

⁶⁸ Notons que les deux établissements sont rattachés à des structures nationales. D'un côté, LADAPT est une association de loi 1901, créée en 1929, qui annonce gérer 112 établissements et services sur le territoire français. Elle possède plusieurs ESRP sur le territoire normand. De l'autre côté, l'EPNAK est un établissement public fondé en 1887, qui indique administrer actuellement en France environ 50 « *unités et plates-formes* ». En Normandie, il est le groupe gestionnaire de l'ESRP de Oissel.

⁶⁹ La mise en place du DFA dans les deux ESRP — et la promesse d'une transformation de l'offre de services qu'elle porte — peut venir affecter les professionnel·les des établissements, au-delà des équipes strictement impliquées dans le dispositif. Nous pouvons dès lors nous interroger sur la façon dont le DFA est perçu, au sein des deux ESRP, par les acteurs et actrices non impliqués dans sa mise en œuvre ? Comment le dispositif a-t-il été présenté aux équipes des établissements ? Comment les directions ont-elles souhaité ou non défendre l'« acceptabilité » du DFA auprès des professionnel·les engagé·es dans les formations « dans les murs » ? Un premier examen nous montre que les directions ont pu répondre aux réticences et critiques en invoquant des justifications que les salarié·es ne pouvaient d'une certaine façon désavouer. En convoquant un argument d'autorité sous la forme de l'injonction de l'ARS Normandie, les directions ont été susceptibles de compromettre des tentatives de mise en controverse du projet. En présentant la volonté de l'ARS Normandie de transformer l'offre des ESRP comme une « menace » et une « obligation » (« *si on reste tel que l'on est, on va nous faire fermer* », nous dit la direction d'un ESRP), les directions ont cherché à limiter les « *intérêts catégoriels* » ou la « *peur du changement* » au sein des équipes en place. De plus, les « *valeurs* » des deux établissements, mises en avant dans leur projet national et leurs orientations (« *pleine et entière citoyenneté* », « *solidarité active* », « *souveraineté* » et « *liberté dans l'action jusqu'à l'innovation* » pour LADAPT ; « *audace* », « *engagement* », « *agilité* » pour l'EPNAK) ont pu former des arguments développés par les directions pour légitimer le « bon sens » du DFA : la prise en compte de la « *parole de l'usager* » dans ses choix de formation étant une promesse du dispositif.

professionnel·les des deux équipes pluridisciplinaires (infirmière, ergothérapeute, psychologue, assistante de service social, etc.) interviennent encore ponctuellement dans le cadre des parcours accompagnés (cf. chapitre 5) : la question aujourd’hui d’un rattachement au seul DFA ne se pose pas.

2.1. *LADAPT : une fermeture de sessions de formation pour reconvertir des formateur·trices (2019 - 2020)*

À compter de 2019 et du lancement du dispositif, l’ESRP de LADAPT a choisi de « *baisser progressivement [son] offre qualifiante* » pour « *redéployer [ses] moyens au fur et à mesure* » (Direction de LADAPT). Pour ce faire, il a été choisi de fermer un certain nombre de sessions de formation (Secrétaire assistante, Comptable assistant, Secrétaire comptable, Gardien d’immeuble) pour inviter les formateur·trices concerné·es à intégrer l’équipe mobile de référent·es parcours.

L’objectif annoncé en 2020 est de « *geler* » les postes des prochain·es formateur·trices qui partiront à la retraite pour en ouvrir sur le DFA qui est susceptible de « *monter en puissance* » (Direction de LADAPT). Il s’agira alors de recruter des professionnel·les dédié·es au DFA. Il est attendu que cette bascule des moyens humains des « *dispositifs institutionnels classiques* » vers l’équipe mobile se déroule pas à pas : « *on baisse d’un côté les dispositifs plus régaliens [...] et on augmente au fur et à mesure des années ce dispositif d’appui équipe mobile* » (Direction de LADAPT). Ce choix découle en partie de la structure des âges des effectifs de formateur·trices de cet ESRP : plusieurs seraient amené·es à partir à la retraite au cours des prochaines années. Pour l’équipe dirigeante, les professionnel·les alors « *reconverti·es* » doivent inévitablement « *changer de culture* » pour intégrer l’équipe du DFA.

Fin 2020, le coordinateur du DFA pour LADAPT est un ancien formateur en comptabilité. Deux référentes parcours l’accompagnent, la première est formatrice en cycle « *préparatoire et remise à niveau* » et partage son activité entre cette formation et le DFA⁷⁰ ; la seconde est une ancienne formatrice en secrétariat.

Une partie de la formation « *dans les murs* », dorénavant réduite, est tout de même maintenue. Cela correspond aux enjeux liés au public potentiel du DFA et à un besoin jugé récurrent d’une formation en ESRP pour « *les gens qui sont obligés de passer par de l’intra-muros* » (cf. chapitre 3). Ces sessions « *traditionnelles* » font l’objet actuellement d’une rénovation puisque les équipes pédagogiques cherchent à « *bouger l’intérieur de la formation* ». En interne, le constat est fait d’un très faible accès à l’emploi à la suite des parcours de formation. Les équipes de formation attribuent ceci à un manque de « *bases*

⁷⁰ Elle deviendra par la suite coordinatrice de l’ESRP (50 %) et référente parcours pour le DFA (50 %).

généralistes ». Ils déclarent participer en 2020 à une « *modernisation* » de l'offre actuelle de formation pour y intégrer ces bases.

2.2. *EPNAK : une nouvelle équipe en lien avec un développement plus récent du médico-social (2019 - 2020)*

Pour un·e enquêté·e, l'EPNAK s'apparente à « *un gros bateau* ». En tant qu'observateurs, on peut considérer a minima que cet établissement a particulièrement navigué, parfois à vue, au cours de la dernière décennie. L'EPNAK, sous tutelle du ministère de la Santé, a repris la gestion de neuf écoles de reconversion professionnelle (ERP) en 2017. Ces établissements dépendaient auparavant de l'Office National des Anciens Combattants (ONAC). Le ministère des Armées a souhaité transférer ces structures à un opérateur du champ médico-social : pendant des dizaines d'années, l'ERP a accueilli des travailleur·ses handicapé·es inscrit·es dans un parcours de rééducation professionnelle et seulement un petit nombre de militaires. Les neuf ERP sont alors devenues des CRP. Cette arrivée de l'EPNAK est venue clôturer plusieurs années d'incertitudes, pour les équipes en place, quant au pilotage, voire au devenir, de l'ancienne ERP.

À ce moment-là, l'établissement de Oissel a connu une conséquente transformation. Face à une équipe quasi exclusivement composée de formateur·trices⁷¹, des professionnel·les du médico-social ont progressivement, et donc récemment, intégré le CRP : « *en un an et demi, on est passé de 1,5 ETP à 10 ETP* » (Direction de l'EPNAK). Jusqu'ici, l'ERP disposait d'une infirmière à temps plein associée à un médecin et un psychologue, lesquels avaient une quotité de temps de travail limitée sur l'établissement. Il est encore attendu que ces professionnel·les remplacent progressivement des formateur·trices.

L'offre de formation a été en partie modifiée puisque des professionnel·les spécialisé·es sont venus accompagner à la fois les stagiaires durant leur parcours et à la fois les formateur·trices, lequel·les assuraient auparavant une partie de ce travail. Des référent·es parcours ont ainsi intégré le CRP pour suivre le public en formation en « *intra-muros* ». Les formateur·trices, épaulé·es par une ingénieure en formation, ont été invité·es à revoir leurs modalités pédagogiques afin de « *sortir du modèle lycée et aller sur un modèle modularisé qui permettra de dispenser des formations à la carte, et très individualisées* » (Direction de l'EPNAK). De plus, la direction a souhaité le développement rapide de préqualifiant à partir de « *dispositifs préparatoires* ». Enfin, un autre axe de développement envisagé est celui de l'accueil de jeunes, notamment les sortant·es des ITEP ou IME, pour « *faire du CRP dans les murs quelque chose qui soit vraiment une continuité de l'établissement spécialisé quand le jeune a encore besoin de quelque chose de très sécurisant* ». La direction actuelle

⁷¹ Le statut des formateur·trices, jusqu'ici des enseignant·es rattaché·es à la Fonction publique, a d'ailleurs été modifié.

revendique ainsi le développement, dans cet ESRP comme sur ses autres sites, de pratiques « *beaucoup plus inclusives, plus souples, agiles et proactives* ». Le DFA représente en ce lieu une nouveauté dans un contexte de transformation de l'offre déjà partiellement engagée.

Au sein de cet ESRP, l'équipe dédiée au DFA a été constituée principalement par des recrutements externes inscrits dans un développement plus global : « *on voulait des gens qui aient la fibre médico...la connaissance du médicosocial* » (Direction de l'EPNAK). La coordinatrice actuelle, qui a remplacé un ancien coordinateur démissionnaire au cours de l'année 2019, était auparavant référente handicap dans un organisme de formation. En 2020, l'équipe des référentes parcours est composée de trois professionnelles dont deux ont été embauchées : la première faisait du suivi pédagogique et des bilans de compétences dans un centre de formation, la deuxième était chargée d'insertion auprès de jeunes dans un IME. La troisième est une ancienne formatrice de l'EPNAK (français et histoire-géographie) qui a ensuite occupé une fonction de référente des stagiaires accueilli-es pour des sessions préparatoires de trois ou six mois.

2.3. Les nouvelles façons de recruter : faire valoir l'ancrage territorial (depuis 2021)

Les deux stratégies observées autour du redéploiement des ressources, des reconversions en interne d'un côté ou des recrutements externes de l'autre, ont sensiblement évolué au cours de notre enquête. Comme présenté dans le chapitre précédent, les enquêté-es ambitionnent de faire évoluer davantage le dispositif vers un « *accompagnement de proximité géographique et temporelle* ». Les ESRP souhaitent en effet mieux « *s'inscrire localement* » pour intervenir plus encore sur l'ensemble du territoire régional. En effet, au regard d'un nombre de suivis jugé comme insatisfaisant aujourd'hui, les ESRP veulent s'ancrer dans de nouveaux départements et/ou de nouvelles zones. On observe ainsi en parallèle de nouvelles approches pour les recrutements menés au cours de notre évaluation.

Dans le recrutement, les dirigeant-es valorisent maintenant la connaissance de l'« *écosystème* » et le capital social déjà constitué par des professionnel·les sur place, lequel est dès lors susceptible de « *profiter* » au dispositif. Ceci est typiquement le cas de l'EPNAK. La dernière référente parcours recrutée est une ancienne chargée de suivi qui sort d'une longue expérience au sein de la structure ALFPEH (cf. chapitre 3). Avant elle, une ancienne conseillère de Cap Emploi, organisme principalement prescripteur du dispositif étudié, avait rejoint l'équipe des référentes parcours. De l'aveu d'une personne impliquée dans son recrutement, son réseau a « *clairement fait la différence* » lors de l'examen des candidatures.

« En fait, on la connaissait avant en tant que partenaire. Le seul suivi qu'on avait dans le [Département] c'est elle qui l'avait envoyé déjà. Et puis, elle connaît tout le monde [...] Je vais avec elle dans son futur bureau au centre,

elle arrive à l'accueil, elle connaît la dame de l'accueil [...] elle est vraiment dans la famille » (Un.e membre de l'EPNAK)

Du côté de LADAPT, une référente parcours est partie à la retraite fin 2020. Elle a été remplacée l'année suivante dans le cadre d'un recrutement en interne. Une ergothérapeute est ainsi devenue référente parcours, tout en conservant en partie son activité initiale. Le recrutement associé à la fiche de poste mentionnée dans la partie précédente a en revanche été suspendu. La direction de LADAPT dévoile son intention de faire à nouveau évoluer l'équipe dédiée au DFA :

« Progressivement, on est en train de constituer et on va constituer une équipe qui va se rajeunir au fur et à mesure, et qui va être beaucoup plus adaptative, réactive » (Direction de LADAPT)

Le tableau de l'annexe 5 permet d'observer la constitution progressive de l'équipe du DFA. Le temps dédié au dispositif est celui indiqué sur les lettres de mission des professionnel·les. Pour plusieurs enquêté·es, d'autres activités ont pu être intégrées à leur charge de travail (coordination d'un autre dispositif, formation en préparatoire projet, etc.), principalement en raison d'un faible nombre de dossiers suivis.

Toutes les référentes parcours sont en CDI. Leurs formations antérieures sont variables, mais quasiment toutes ont fait des études supérieures au moins jusqu'au niveau Licence. Elles ont une expérience professionnelle antérieure, soit dans la formation professionnelle, soit dans le champ du handicap⁷². Elles sont toutes d'origine de la région, c'est-à-dire ayant été scolarisées et/ou ayant mené l'essentiel de leur vie professionnelle dans la région. Quasiment toutes les référentes actuelles sont proches en âge et nées dans les années 1980.

2.4. Deux approches distinctes du terrain et de la demande du DFA

Le tableau de l'annexe 5 permet de faire le constat d'un investissement différent en termes de moyens humains entre les deux ESRP. En septembre 2022, l'EPNAK salarie quatre référentes parcours (trois à temps plein et une à 80 %). Du côté de LADAPT, malgré des discours sur la volonté d'augmenter l'équipe, la situation est identique à cette en 2020 : une

⁷² Près de quatre ans après le lancement du DFA par les ESRP, on remarque également une situation paradoxale au regard de la composition des équipes de coordinateur·trices et référentes parcours. Nous sommes revenus dans le deuxième chapitre sur les regards croisés entre LADAPT et l'EPNAK sur leurs pratiques au cours des réflexions sur la formalisation du DFA. LADAPT se targuait alors d'une expertise dans l'accompagnement médico-social, associée à une culture professionnelle de « centre de formation » (notamment au regard de la passation de titres professionnels dans leur CRP), pendant que l'EPNAK se prévalait principalement d'une culture « école ». Les stratégies différenciées de redéploiement des moyens humains opérées par les ESRP sont venues renouveler cette situation à l'échelle du DFA. C'est aujourd'hui l'EPNAK qui dispose d'une équipe de professionnelles expérimentées dans l'accompagnement des parcours, alors que LADAPT a plutôt sollicité une reconversion de ses formateur·trices.

seule référente parcours est à temps plein pendant que la seconde est à 50 %. Ce résultat interroge d'autant plus que la répartition des accompagnements entre les deux ESRP est aujourd'hui relativement équilibrée (cf. chapitre 3).

Dès 2019, L'EPNAK a « placé » une référente parcours hors de ses bases rouennaises. Une salariée a été missionnée pour « prospecter » et faire vivre le dispositif dans le département de l'Orne, lequel était théoriquement partagé entre les deux ESRP (cf. annexe 4). Deux autres référentes ont investi le nord de la Seine-Maritime (affecté à l'EPNAK) et le nord de l'Eure (partagé avec LADAPT). En 2021, une nouvelle référente parcours a été recrutée dans le sud de la Manche, à l'opposé du territoire normand par rapport à l'ESRP de Oissel. Durant cette même période, l'ESRP de LADAPT s'est appuyé sur une référente parcours⁷³ principalement à l'œuvre dans le Calvados et moins souvent dans le nord de la Manche (zones préposées à LADAPT), ainsi qu'une référente parcours, à mi-temps, basée à Rouen (zone partagée). La zone d'Évreux, dans laquelle il y a un ESRP de LADAPT, est restée relativement inexplorée. Pour autant, au-delà de toutes ces affectations, la répartition des accompagnements abordée dans le chapitre précédent a bien montré que le DFA ne se diffuse pas avec la même force sur l'ensemble de ces territoires.

En somme, les deux établissements ont développé des logiques propres quant à façon d'appréhender la demande du DFA. L'EPNAK a effectué un investissement de moyens humains avec l'idée que l'offre localisée du DFA allait générer la demande, à condition d'effectuer un intense travail de communication auprès des prescripteurs et partenaires (cf. partie 3 de ce chapitre). Des territoires ont ainsi été « ciblés » (Direction d'un ESRP).

S'appuyant sur son expérience de Parcours Croisés, LADAPT a revendiqué une autre approche. Pour cet organisme, la question de la création d'un poste de référent·e parcours dans un secteur se pose seulement si des demandes fleurissent dans ce secteur : la demande localisée doit créer l'offre. Cette dissimilitude entre les deux ESRP interroge une partie des enquêtés.

« On est plutôt toujours dans cette démarche de “on embauche des référents de parcours lorsque les dossiers se monteront”. Peut-être que le nombre de dossiers notifiés... progressera » (Direction de LADAPT)

« L'EPNAK a embauché carrément des référents. Nous, on a attendu de voir venir à Caen [...] pour la bonne et simple raison que nous, c'est du redéploiement de personnel [...]. Là, l'EPNAK, ils ont mis des gens à des endroits, mais il n'y a pas de parcours. Économiquement enfin... ça me pose question » (Direction de LADAPT)

⁷³ Son poste a été occupé par une salariée pendant moins d'une année avant son départ à la retraite, une vacance de deux mois assurée par le coordinateur puis la reconversion de l'ergothérapeute.

L'EPNAK et LADAPT ont également procédé différemment sur un autre aspect organisationnel. De nombreux·ses enquêté·es s'étonnent de la différence de positionnement hiérarchique entre les deux coordinateur·trices du DFA. En 2021, la coordinatrice du côté de l'EPNAK est devenue cheffe de service « hors les murs » au sein de l'établissement alors que le coordinateur de LADAPT n'a « qu'un » lien fonctionnel avec ses collègues référentes parcours. De l'aveu d'une direction, cette situation « *n'est pas confortable parce que ce n'est pas d'égal à égal* ». Les missions diffèrent entre ces deux professionnel·les : la première participe par exemple activement aux recrutements des référentes parcours, le second n'a lui « *pas une vraie équipe à gérer* » (Direction de LADAPT). En tant que cadre intermédiaire, la coordinatrice et cheffe de service semble disposer de manière générale de marges de manœuvre plus conséquentes (« *plus de libertés* ») dans son travail et d'un lien plus étroit avec sa direction que son homologue de coordination à LADAPT. Ce dernier serait « *plus cloisonné* » (Membre de l'équipe du DFA) et à distance, physique et symbolique, de ses deux responsables directes réparties sur la Région Normandie.

« Alors maintenant ce qui est délicat c'est que [la coordinatrice soit devenue cheffe de service]. Son rôle de coordinatrice sur les référents de parcours, il est dans le pilotage, et cetera, mais il est quand même aussi dans le management. On peut difficilement imaginer que les référents de parcours pardon soient totalement... autonomes surtout quand ils sont esseulés, isolés sur des territoires [...] À un moment donné il faut aussi les manager je veux dire ne serait-ce que gérer leurs congés, faire les entretiens managériaux, définir les objectifs de l'année enfin, etc. Donc, pour moi il était compliqué de continuer à avoir quelqu'un qui est identifié coordo, qui a à coordonner un dispositif donc aussi vers l'extérieur, vers les partenaires, les OF... et qui en même temps pilote une équipe de référents de parcours sur laquelle elle n'était pas vraiment identifiée comme manageuse »
(Direction de l'EPNAK)

« Et donc la différence c'est que [la coordinatrice de l'EPNAK] est à Oissel, elle est en direct avec sa direction donc elle peut rencontrer sa direction très rapidement, et discuter... [le coordinateur de LADAPT] est plus isolé »
(Membre de l'équipe du DFA)

Les missions des coordinateur·trices du DFA sont variées. Ces professionnel·les œuvrent pour que le dispositif réponde de façon optimale aux objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par les porteurs du projet. Au-delà du nombre de parcours accompagnés, il s'agit en effet de veiller à l'harmonisation des pratiques entre les deux établissements : « *on veut que [l'accompagnement du dispositif] mis en place par [ESRP 1] soit la même démarche, la même prestation que [l'accompagnement] mis en place par [ESRP 2]* » (ARS Normandie). Nous allons maintenant observer le travail mené par les référentes parcours en questionnant leurs pratiques et la ou les façon(s) dont le poste a été approprié.

3. Faire l'expérience du métier de référente parcours

Les discours des référentes parcours nous éclairent sur leurs activités. La manière dont le poste de référente parcours est investi par les professionnelles que nous avons interrogées présente des similitudes avec d'autres métiers de l'accompagnement des transitions professionnelles, mais aussi des singularités liées à leur ancrage dans le champ du handicap. Il faut évidemment prendre en compte leurs trajectoires sociales, ainsi que le poids des institutions qui les emploient pour comprendre leurs différentes manières d'investir le poste. Nous observerons ainsi que les professionnelles semblent avoir, au même titre que les coordinateur·trices du DFA, des marges de manœuvre différentes entre elles. Celles-ci peuvent prendre source dans leurs expériences passées mais être aussi, forcément, liées aux modalités d'organisation du travail, notamment leur capacité concrète à pouvoir ou non s'appuyer directement sur une équipe pluridisciplinaire.

3.1. L'hétérogénéité des missions et la gestion des temps

Les référentes parcours effectuent régulièrement des tâches de professionnel·les du médico-social de « *fortune* », pour compenser l'absence de professionnel·les à un moment ou à un endroit donné (diagnostic sur le besoin de compensation, voire sur la santé de la personne ; écoute et soutien ; accompagnement fréquent du domicile jusqu'à l'OF, etc.). Elles font généralement face à une importante hétérogénéité de leurs activités auprès de plusieurs publics : du « *diagnostic de départ et de l'identification des fragilités* » à destination de l'équipe médico-sociale ; du « *coaching* » pour les stagiaires ; de la médiation avec les organismes de formation ; de la promotion du dispositif vers les prescripteurs, etc. Elles prennent régulièrement en charge elle-même l'accompagnement rapproché au contact des stagiaires : « *si on ne le fait pas, je ne vois pas qui pourrait le faire* » (Une référente parcours). Au même titre que d'autres professionnelles de l'accompagnement en milieu ordinaire comme les AESH ou les Agent·es d'accueil handicap des universités (Bas, 2017), les référentes parcours doivent « bricoler » pour légitimer la présence de stagiaires reconnu·es handicapé·es dans les organismes de formation. Ceux-ci, dans un contexte concurrentiel (Zunigo, 2013), ont encore peu intérêt à ajuster pleinement leur offre à ce public, comme nous le verrons dans le chapitre 8.

Selon leurs expériences professionnelles antérieures et leurs dispositions à s'engager plus ou moins fortement dans un travail relationnel, elles font valoir auprès des stagiaires des conseils, des encouragements, mais aussi des protections plus rapprochées qui relèvent habituellement de la famille et des proches. C'est le cas de l'une d'elle, qui appelle une stagiaire tous les matins pour s'assurer qu'elle sorte du lit et se rende en formation, ou d'une autre, qui relie et corrige le mémoire de fin de formation d'un stagiaire. A contrario, certaines

référentes racontent qu'elles font davantage un travail de « *veille* », avec des prises de contact tous les quinze jours ou tous les mois, par téléphone ou SMS.

Par ailleurs, le poste tient sa promesse de demander de la flexibilité horaire et de nombreux déplacements. Comme le rappelle une référente parcours : « *quand on va rencontrer quelqu'un sur [Ville 6], c'est une demi-journée, parce qu'il y a le temps de déplacement à prendre en compte, donc si on est à [Ville 6], on ne peut pas être disponibles pour autre chose* ». Cela pose des problèmes organisationnels, par exemple pour obtenir des locaux de travail proches des organismes de formation et des stagiaires. Certaines peuvent compter sur leurs ancrages professionnels antérieurs et sur leurs connaissances du territoire pour emprunter un bureau dans la ville où elles interviennent, d'autres sont obligées d'improviser un entretien dans leur voiture sur leur temps de repas.

« Je trouve ça un peu moyen » : exemple d'un dysfonctionnement du DFA pour une référente parcours

Une référente parcours narre la situation d'une stagiaire « *très fatigable* » ayant une maladie invalidante et un « *contexte familial extrêmement particulier et lourd* ». Une psychologue et une ergothérapeute sont sollicitées. La rencontre entre la première et la stagiaire ne se fera pas : des difficultés mutuelles dans les prises de contact (appel sans réponse) font que ça n'a pas « *matché* ». Avec la seconde, l'entrevue ne s'opère pas non plus. La situation se tend : « *ça me gêne parce qu'en fait, on est partis sur la pathologie de la personne, et on s'est dit qu'un fauteuil lui conviendrait* ».

La référente parcours entreprend alors d'aller chercher le fauteuil dans les locaux de l'ESRP pour le déposer dans l'organisme de formation. Elle regrette de « *devoir expliquer à la stagiaire comment on utilise le fauteuil* ». Elle s'estime « *consciente* » des contraintes qui pèsent sur l'ergothérapeute : « *si ma collègue se déplace sur [Une ville à 65 km], ça va lui bloquer une demi-journée et derrière, ça va la retarder dans son travail qu'elle a au sein de l'établissement* ». Elle déplore néanmoins que cette situation « *donne une mauvaise image du dispositif* » ajoutant au sujet d'avoir transporté le fauteuil que « *ce n'est pas à [elle] de le faire* ».

La stagiaire l'interpelle directement: « *elle m'a dit "franchement, si c'est pour avoir un fauteuil et qu'on ne vienne même pas m'aider à l'installer..."* ». Le décalage est d'autant plus fort que dans ce même centre, un-e ergothérapeute s'est déplacé-e pour régler un fauteuil à un-e autre stagiaire dans le cadre de la Ressource Handicap Formation. Face à cette « *différence de traitement* », la stagiaire du DFA ne comprend pas pourquoi avoir « *seulement eu un entretien téléphonique* » avec la professionnelle. Celle-ci a montré à la référente parcours les réglages à faire et a communiqué une notice du fauteuil à la stagiaire.

Une mobilisation d'un prestataire externe, dans le cadre d'une convention, est donc présentée comme la solution idoine et plus adaptée aux besoins de la stagiaire : « *ils viennent, ils apportent et règlent le fauteuil* ». Dans la situation présentée, c'est à la référente parcours que revient la charge de déplacer le fauteuil en prêt : « *on est sur des fauteuils qui pèsent extrêmement lourd, donc en termes de manutention, c'est extrêmement complexe* ». Elle reproche enfin une image négative du DFA envoyée, au-delà de la stagiaire, au centre de formation : « *je me suis retrouvée plein de fois bloquée parce que je n'arrivais pas à sortir le fauteuil, donc obligée de faire appel à l'organisme de formation pour qu'il vienne m'aider* ».

Le volume d'activité est mesuré par le nombre de dossiers suivis. Cet indicateur suscite des interrogations chez les professionnel·les du dispositif alors que l'un des porteurs du projet

rappelle, après des hésitations, le nombre théorique de suivis initialement prévu : « *ils visent dans leur CPOM... un référent pour 15, je crois... ah non un référent pour 20... même pas, je vous dis des bêtises, ils mettent en moyenne un pour 25 stagiaires* ». Au-delà d'une volonté prosaïque d'augmenter le nombre de stagiaires accompagnés, chercher à s'implanter dans de nouvelles zones géographiques répond aussi pour les ESRP à la volonté de réduire les contraintes du métier. En effet, l'attache d'une nouvelle référente parcours sur un territoire vise mécaniquement à réduire la surface couverte par les autres référentes et ainsi diminuer les temps de déplacement critiqués : « *en fait, on passe plus de temps dans la voiture qu'auprès des gens* » (Coordination du DFA). De manière contre-intuitive, le faible nombre de parcours suivis actuellement peut affecter la soutenabilité du travail des référentes parcours, qui sont amenées à couvrir de vastes territoires.

« 25 dossiers c'est un peu beaucoup, mais après vient une question. Peut-être que s'ils étaient tous sur [Ville 1], [la référente parcours] pourrait en suivre 25 sur [Ville 1]. Pour que l'on ne passe pas de temps-là... cet après-midi elle est à [Ville 2 à 100 km] aussi. La semaine prochaine, elle va à [Ville 3 à 120 km], elle prend une après-midi donc pour le faire » (Coordination du DFA)

Depuis peu, l'activité est également transcrite et enregistrée. Face au flou et à l'hétérogénéité des activités des référentes, des outils de *reporting* ont été développés au cours de l'évaluation. La justification donnée porte sur un besoin des porteurs du projet et des directions des ESRP de mieux expliciter la plus-value du dispositif, notamment auprès des partenaires. Cependant, toute une part du travail de terrain paraît difficilement objectivable de manière chiffrée par les référentes parcours, selon qui ce relevé d'activités est aussi une tâche supplémentaire et chronophage.

Un agenda chargé et avec des imprévus

Pour comprendre davantage leur métier, nous avons fréquemment demandé aux référentes parcours de nous décrire les activités menées au cours de la semaine en cours ou écoulée. Voici un exemple pour une référente à 80 % qui ne travaille pas le mercredi :

*« Donc **lundi**... ça été une semaine un peu spéciale parce que lundi j'ai dû solliciter des rendez-vous en urgence pour un stagiaire pour lequel la formation se passe très... très mal, donc ça m'a perturbé un peu parce que j'ai fini tard à 18h30. Mais c'était une situation d'urgence, donc il a fallu que je puisse me mobiliser aussi sur mes temps hors travail. Donc derrière, ça a déclenché pas mal de sollicitations, sollicitation partenaire, sollicitation d'organisme de formation, sollicitation de mes collègues, sollicitation de la famille, voilà. Donc ça a pris pas mal de temps.*

***Mardi**, il a fallu que je me déplace à Pôle Emploi pour essayer de débloquer une situation d'un stagiaire. Mardi après-midi, j'ai rencontré un stagiaire, justement, pour préparer un diagnostic, pour lui expliquer le DFA.*

*Aujourd'hui, **jeudi**, on se voit. Et, là, après, je vais aller voir ma stagiaire-là, ce n'était pas prévu, mais elle n'est pas en formation, donc il va falloir que je sache pourquoi [...] elle me l'a dit par texto, et ça fait un peu " je tire la sonnette d'alarme, je ne suis pas en formation, ça serait bien que tu viennes ".*

Demain, **vendredi**, je ne suis pas là toute la journée, donc en déplacement à [Une ville à 160 km]. Mais ce n'est pas parce qu'on est en déplacement annoncé que l'on ne répond pas au téléphone pour autant... parce que c'est souvent quand on n'est pas là qu'il se passe des choses.

Et donc, après **lundi**, on a une visio très importante sur Hashtag Avenir avec [le-a coordinateur·trice]. Après, derrière tout ça, j'ai un rendez-vous avec Pôle Emploi, avec une stagiaire, la fameuse stagiaire pour débloquer la situation. Après sur le temps du midi, ça va être un rendez-vous avec un stagiaire. Le lundi après-midi je crois qu'il n'y a rien [...] mais je me garde toujours des créneaux si jamais il se passait quelque chose [...] c'est bizarre on n'a rien dans le planning, puis il y a plein de choses qui s'ajoutent comme ça »

3.2. *Faire de la pédagogie pour défendre une vision du handicap*

Selon l'âge, la trajectoire sociale et professionnelle, les compétences et ressources diverses, les référentes parcours ne se saisissent pas tout à fait de la même manière d'un poste qui consiste lui-même dans des missions hétérogènes. Mais elles se retrouvent toutes autour d'une même mission qui consiste à défendre une vision du handicap et de sa prise en charge dans un milieu, l'organisme de formation, qui n'a pas toujours été pensé pour accueillir des personnes handicapées, comme l'étaient les ESRP.

Un point commun qui ressort des discours et des observations des réunions d'équipe, c'est l'évitement de la désignation du handicap, plus précisément de l'éventuel trouble de santé qui cause le handicap. Cela est manifeste dans une première séquence d'entretien avec une référente parcours, qui évite de nommer une maladie pour seulement la décrire par ses conséquences invalidantes⁷⁴. Dans la seconde séquence, une autre référente parcours rappelle que la maladie psychique ne se traduit pas, le plus souvent, par des décompensations spectaculaires mais par de la fatigabilité :

« Enquêteur : Est-ce que c'est quelqu'un qui a un handicap plutôt moteur ?

Enquêtée : C'est une personne qui a une... comment... un handicap physique, oui. Alors on est sur de la maladie invalidante, se traduisant par des douleurs diffuses, et puis une fatigabilité importante. Mais qui ne l'empêche pas d'aller en formation quotidiennement, de prendre sa voiture pour se rendre sur le lieu de formation » (Une référente parcours)

« Enquêteur : Comment est-ce que l'on pense la compensation pédagogique, par exemple, d'une personne schizophrène ? Comment est-ce que c'est mis en place ?

Enquêtée : Alors, pour sortir de la représentation que l'on a, la schizophrénie, c'est un trouble psychique. Mais en fait, quand une personne

⁷⁴ Au-delà du respect du secret partagé sur la santé des stagiaires, ce contrôle du langage connote une adhésion à la philosophie officielle du handicap (qui est aussi celle du dispositif) qui distingue la santé du handicap et définit ce dernier comme une conséquence de l'interaction entre une déficience et un environnement inadapté, mais aussi des représentations et stéréotypes négatifs sur les personnes handicapées (Bodin, 2018).

rentre dans un parcours de formation avec un projet ficelé, et cetera, ça reste relativement une personne stabilisée, quand même, souvent. Parce que sinon, ces projets-là, ils sont en second lieu et on est vraiment sur le soin, d'abord. Donc quand il y a un projet qui émerge, c'est que ce sont souvent des personnes qui vont être stabilisées au niveau de la maladie, mais qui vont être sous traitement. Et donc en fait, en formation, les troubles que l'on va rencontrer, ça ne va pas forcément être lié au trouble du comportement ou... ce qu'on va imaginer tout de suite... c'est plus que... ça les shoote, clairement, donc... fatigabilité, concentration, et cetera, donc ça va être presque pareil, les aménagements, que des troubles dys, par exemple » (Une autre référente parcours)

Elles adhèrent *in fine* à la vision éthique attendue par les directions des ESRP (cf. première partie de ce chapitre). Elles font preuve d'une même sensibilité et des mêmes précautions verbales quand il s'agit de parler de « *personnes en situation de handicap* », selon l'expression qu'elles partagent, et elles mettent un point d'honneur à corriger tout ce qu'elles identifient comme des représentations négatives de ces personnes.

La résistance du milieu ordinaire à l'entrée d'un public est d'autant plus importante que l'organisme de formation n'est officiellement pas informé des causes du handicap, mais seulement du besoin de compensation. Une enquêtée l'exprime ainsi :

« On se sent quand même encore beaucoup d'inquiétude quand on dit "une personne handicapée", on sent beaucoup de questions, etc. Et puis... une incompréhension ou un sentiment de peur ou... Alors peur c'est peut-être exagéré, mais de stress, de se dire "mince c'est qui, pourquoi, comment, etc." » (Une référente parcours)

Leur travail consiste alors à faire de la « *pédagogie* », ou de la « *médiation* » auprès des organismes de formation sur la thématique du handicap. En nous parlant de ce travail, elles rapportent de nombreux exemples de formes de discrimination sur la base du handicap, allant de la mauvaise accessibilité des locaux à des refus purs et simples d'accueillir un ou une stagiaire, en passant par des formes de soupçons sur la réalité d'un handicap (cf. chapitre 8 sur ces différents points). Face à ce genre de situations, elles essayent à la fois de « *dédramatiser* » le handicap auprès des organismes de formation et de ne pas laisser seul le ou la stagiaire pour qu'un minimum d'effort soit fait pour satisfaire ses besoins. Une autre explique que ce sont « *des petites choses dans les demandes [...] qui facilitent des fois le fait que ça ne va pas dégrader les relations entre le stagiaire et le centre de formation, la formatrice ou le formateur* ». Pour autant, une référente parcours regrette « *l'immobilisme* » des organismes de formation et à quel point « *les lignes sont compliquées à bouger* ». La tension consiste alors à intervenir de manière discrète (très souvent à la demande du ou de la stagiaire), pour éviter la stigmatisation des personnes accompagnées, mais en même temps à rendre visible l'utilité de leur travail afin d'encourager les organismes de formation à solliciter leur dispositif.

3.3. Un travail actif de double légitimation

Notre enquête permet d'observer de quelles manières les référentes parcours se font à un poste qui a été pensé de manière abstraite par les porteurs du projet, en même temps qu'elles font ce poste, qui reste largement à inventer au moment où le dispositif se déploie. Les référentes parcours composent avec les ressources dont elles disposent pour légitimer la présence de stagiaires reconnu·es « handicapé·es » dans les centres de formation de droit commun.

Parmi leurs activités hétérogènes, nous avons observé la part importante du travail de communication effectué par les référentes. Celui-ci prend plusieurs formes : participation à des salons ou forum, présentation dans les organismes de formation ou chez les prescripteurs Cap Emploi ou Pôle Emploi, prospection et démarchage, etc. Le nombre réduit d'usager·ères au cours des premières années de déploiement du DFA a fait que la plupart des référentes parcours ont eu à s'improviser communicante et consacrer du temps à faire la publicité du dispositif dans divers espaces :

« Donc ça veut dire qu'en gros, j'étais embauchée, il n'y avait... jamais personne. Donc il fallait m'occuper, entre guillemets. Alors ça a été de prendre mes fonctions, de comprendre, de savoir ce qu'était [le ESRP] [...] Et ensuite, c'était la communication effectivement. [...] Donc ça a été beaucoup, beaucoup de communications » (Une référente parcours, vague 1)

« Alors, depuis l'année dernière [...] avec le lancement du dispositif, le Covid, et cetera, on n'avait pas tout de suite beaucoup de situations à accompagner. Donc on a dû combler, un peu, le manque de suivi par pas mal de com', de présentations, etc. Euh... ce qui est un exercice, personnellement, que je sais faire et qui ne me gêne pas. Même si à un moment donné, j'aimerais bien arriver à ce pourquoi... [rires] j'ai été embauchée ! » (Une autre référente parcours, vague 2)

« Ça n'a pas été l'année la plus dynamique en termes d'activité, en termes d'évolution du DFA j'ai envie de dire [...] Je n'ai pas eu beaucoup plus de dossiers que ça en suivi, en accompagnement ça n'a pas forcément beaucoup évolué [...] Mais en tout cas disons que là ça commence à vraiment pouvoir se mettre en marche et à vraiment pouvoir se réaliser, une vraie volonté de communication et donc de contact auprès des centres de formation » (Une autre référente parcours, vague 2)

Avant son lancement, le dispositif avait été construit de façon « théorique » par des porteurs institutionnels du projet réunis dans un comité de pilotage. Recrutées initialement pour accompagner des stagiaires, les référentes se sont alors très rapidement retrouvées démunies faute d'orientations. Elles ont ainsi été particulièrement exposées à certaines carences du dispositif. Les potentiels partenaires et prescripteurs ont en effet été « embarqués » de manière plus ou moins sommaire : plusieurs d'entre eux n'ont d'ailleurs

de prime abord pas nécessairement bien compris le principe du DFA, voire leur intérêt à orienter des demandeur·ses d'emploi vers ce dispositif potentiellement « concurrent » (cf. chapitre 6). Au cours des premières années, c'est ainsi que les référentes parcours ont, d'une part, œuvré à l'accompagnement de stagiaires dans des parcours d'insertion, légitimant leur présence dans les organismes de formation. D'autre part, elles se sont aussi affairées à légitimer l'existence même du dispositif. Professionnelles de l'insertion des personnes reconnues « handicapées », elles ont dès lors aussi exercé un métier de l'insertion d'une politique publique dans l'offre locale préexistante de compensation du handicap.

Conclusion

En Normandie, le DFA a été ouvertement investi par l'ARS comme un vecteur de transformation progressive mais globale des ESRP. Les directions des deux établissements ont proposé des organisations différentes pour faire coexister le maintien d'une activité de formation *intra-muros* et le développement d'une activité d'accompagnement médico-social « hors les murs », avec des équipes mobiles.

Les deux collectifs de référentes parcours du DFA ont été composés dans un premier temps, soit par des reconversions internes de formateur·trices, soit par des recrutements externes de professionnelles expérimentées dans l'accompagnement. Depuis, d'autres stratégies de recrutement ont été mises en place : elles visent à mieux s'insérer dans les territoires normands éloignés des locaux des ESRP.

Plus globalement, nous avons observé **des niveaux d'investissement différenciés entre les deux établissements** : aujourd'hui 4 référentes sur 6 sont salariées de l'EPNAK. LADAPT a pourtant su accompagner la majorité des stagiaires au cours des deux premières années. De plus, et encore aujourd'hui, le nombre moyen de suivis de stagiaires par référente est bien supérieur à celui des référentes de l'EPNAK. Comme piste d'explication, les enquêté·es affirment que les stagiaires accompagnés par LADAPT présentent principalement des troubles moteurs « avec des répercussions fonctionnelles » et des maladies invalidantes, au contraire de l'EPNAK qui aurait davantage des suivis jugés plus « lourds » de stagiaires avec des troubles psychiques ou du spectre autistique.

Toutes les référentes parcours ont été amenées, au-delà de l'accompagnement de stagiaires en formation, à participer à la communication du dispositif. Cela a été d'autant plus important pour les professionnelles isolées dans certains territoires : elles ont eu la charge de redoubler d'efforts pour que le DFA soit connu et mobilisé. **Ces professionnelles ont été placées dans une situation délicate : en première ligne face à des partenaires et prescripteurs qui étaient loin d'avoir pleinement adhéré au dispositif, voire simplement d'en avoir connaissance.** Elles se sont fréquemment

inquiétées du flux modeste de stagiaires entrant dans le dispositif puisqu'elles n'ont pas entretenu la même distance critique que les porteurs du projet par rapport aux objectifs annoncés. La pérennité du DFA a pu ainsi leur poser question. La majorité des référentes parcours accompagne un nombre nettement plus réduit de stagiaires que l'objectif de 15 à 25 dossiers parfois rappelés par les porteurs du projet au cours de nos entretiens. Pour autant, la charge de travail paraît d'ores et déjà particulièrement dense (si ce n'est peu soutenable), ce qui est là encore une source d'inquiétude pour plusieurs professionnelles interrogées. Faut-il y voir une conséquence du fait que les stagiaires accompagnés par le DFA nécessiteraient un suivi nettement plus important que celui escompté initialement ? Ou que cette intensité est issue du temps particulièrement chronophage dédié aux déplacements ? Ou bien encore que les attendus des dirigeant-es sur la disponibilité et la dimension éthique du travail des référentes parcours servent également à produire des investissements « déraisonnables » au travail ? Nous veillerons à réinterroger nos données, en dehors de cette évaluation, à partir de ces questionnements.

Ne pouvant pas systématiquement et rapidement mobiliser des professionnelles des équipes pluridisciplinaires comme le dispositif l'entendait initialement (cf. chapitre suivant) et travaillant généralement en dehors des organismes de formation (cf. chapitre 8), elles ont d'abord compensé ces difficultés en intervenant plus directement auprès des usager-ères. Elles ont ainsi été amenées selon nous à exercer davantage une activité d'accompagnement des stagiaires, que certaines nomment « *coaching* », qu'un travail de coordination de parcours. **Au cours de l'année écoulée, leurs formes d'interventions ont semblé néanmoins se diversifier, laissant penser qu'elles parviennent, progressivement et avec le soutien des coordinateur-trices du DFA, à inscrire plus fortement le DFA au sein des organisations des ESRP et des centres de formation de droit commun.**

Portrait n°4 : Martin, d'accompagnements en accompagnements

Martin, célibataire à bientôt 50 ans, est en recherche d'emploi lors de notre entretien, après une formation dans le domaine tertiaire. Avec un BEP tertiaire non finalisé durant ses études secondaires, Martin fera des missions d'intérim dans la manutention pendant près de 15 ans. Titulaire par la suite d'un BEPA dans les espaces verts obtenu en 2013, il travaillera pendant 6 ans dans ce domaine. À la suite d'un accident du travail survenu en 2018, l'empêchant de travailler en extérieur et de porter des charges lourdes, il est contraint de se reconvertir et intègre l'ESRP2 pour une période de 3 mois de réorientation, recommandée par la MDPH. Son choix de formation lui permet de « boucler la boucle » par rapport à sa formation initiale inachevée.

Une référente parcours qui le « connaît par cœur »

En passant par une période de réorientation ainsi qu'une préprofessionnalisation dans l'ESRP2, Martin a tissé des liens forts avec sa référente parcours qui, tout au long de son suivi, a été tour à tour sa formatrice de mathématiques, sa référente, mais aussi « *son amie* » pendant plus de deux ans. Il la mentionne à plusieurs reprises comme étant la personne incontournable de son accompagnement :

« Sur mon temps de formation, où j'ai failli abandonner deux fois et à chaque fois j'ai fait « SOS [nom de sa référente parcours] », j'ai besoin que l'on parle parce que ça ne va pas. Et du coup elle m'a suivi d'un bout à l'autre »

Il nous dit qu'elle a su lui donner confiance en ses capacités en mathématiques et le réorienter vers la formation actuelle, tout comme elle l'a aidé dans ses démarches auprès des organismes de formation. Elle lui a suggéré de demander le DFA, a joué le rôle de médiatrice pendant sa formation et a mis en place un suivi psychologique. D'après Martin, ce qui la distingue d'une psychologue c'est son côté « *humain* », le fait qu'elle le « connaît par cœur » par rapport à sa psychologue, laquelle est plutôt dans un suivi plus professionnel et va par exemple l'aider à réguler ses crises d'angoisse.

Une formation « qui n'a pas été de tout repos »

Malgré son suivi personnalisé, Martin nous décrit plusieurs difficultés qu'il a pu rencontrer lors de sa formation. Tout d'abord, il s'est senti perdu durant les premiers temps ressentant des difficultés dans la relation de groupe avec les stagiaires : « *c'était beaucoup du chacun pour soi* ». C'est ici que la référente parcours est intervenue pour « *lui faire prendre du recul* » par rapport à son malaise. Ensuite, il évoque aussi des difficultés de mobilité, n'ayant pas son permis, les trajets en bus se faisant sur une durée de plus de deux heures par jour. Même « *s'il n'y avait pas à se plaindre* », il note que sa période de stage, localisé à 300 mètres de son domicile, lui a permis de faire une « *pause* » au cours de cette période intense. Enfin, il souligne des problèmes de ressources humaines dans le centre, notamment un manque de formateurs·trices. Ces absences régulières ont fait que les apprentissages ont été condensés sur quelques mois. Ces difficultés ne font que mettre en lumière la nécessité, selon lui, d'un parcours accompagné, qu'il résume en ces termes :

« Vous êtes n'êtes pas lâchés dans la nature. En gros c'est comme si vous savez qu'à tel endroit, vous êtes en pleine mer, vous savez qu'il y a un phare à cet endroit-là et s'il y a besoin vous pouvez y aller. Je suis parti dans ma formation en mer, mais si à un moment donné ça ne va pas et que j'ai besoin de quelque chose, je vais vers ce phare-là »

Par ailleurs, sa recherche d'emploi dans son domaine de spécialité semble aussi s'apparenter à être « *lâché en pleine nature* » dans la mesure où malgré une trentaine de CV envoyés, il n'a toujours pas eu d'entretien d'embauche. Face à ces réponses négatives et toujours en lien avec son ancienne référente parcours, il intègre le dispositif Emploi Accompagné. Il conclut ainsi son parcours : « *je suis tout accompagné ! Je fais la formation accompagnée, l'emploi accompagné, je fais tout ce qui est accompagné !* ».

Chapitre 5 : Mobilisation des professionnelles des équipes médico-sociales et construction d'un collectif de travail

Jérôme Bas (Céreq)

Aux yeux des promoteurs du DFA, l'intervention des « professions du médico-social » pour sécuriser le parcours d'un·e stagiaire en situation de handicap est la principale plus-value du dispositif par rapport à ce qui existe déjà dans le champ de la formation professionnelle (cf. chapitre 3). Certes, une Prestation d'appui spécifique (PAS) ou une Ressource handicap formation (RHF) pourrait être sollicitées par l'organisme de formation, Cap Emploi ou tout autre acteur si un besoin est identifié pour ce·tte stagiaire. Mais en principe, ces dispositifs sont ponctuels. Le DFA, lui, propose un « *appui médico-psycho-social* » tout au long de la formation par une équipe « *mobile* » et « *réactive* »⁷⁵ de professionnelles⁷⁶.

Lors du lancement du DFA, les deux ESRP disposent déjà d'équipes pluridisciplinaires de professionnelles du médico-social pour suivre les stagiaires *intra-muros*. L'objectif du DFA est de redéployer leur activité vers l'*extra-muros*. Deux stratégies se sont imposées aux ESRP : soit la création à partir de l'existant, soit de nouveaux recrutements. LADAPT a fait le choix de solliciter des professionnelles déjà présentes dans l'établissement alors que l'EPNAK, qui ne disposait pas d'autant de professionnelles que LADAPT, a dû recruter en substituant cette nouvelle masse salariale à celle des formateur·trices de l'ESRP, qui ne sont pas renouvelé·es. Autre différence, du côté de LADAPT, les professionnelles médico-sociales sont rattachées à des dispositifs autonomes, qui ont leurs propres directions. Dans le cas de l'EPNAK, il existe un service unique nommé « *équipe pluridisciplinaire* », qui est disponible pour tous les dispositifs et qui a sa propre cheffe de service.

Ces stratégies différentes aboutissent pourtant aux mêmes problèmes sur le plan organisationnel : comment rendre disponibles les professionnelles des équipes médico-sociales dans un nouveau cadre d'intervention hors les murs ? Comment mobiliser un collectif de travail autour du DFA, alors que ces professionnelles sont mobilisées par d'autres dispositifs *intra-muros* et qu'aucune d'entre elles n'a été embauchée spécifiquement pour ce dispositif ? Nous allons revenir progressivement dans ce chapitre sur les réponses que les ESRP ont apportées à ces questions. Nous reviendrons dans un premier temps sur les différents métiers impliqués dans le DFA et sur la manière dont ces professionnelles nous

⁷⁵ Voir par exemple le dossier de communication du dispositif [en ligne : <https://formation-accompagnée.fr/wp-content/uploads/2021/06/Dossier-de-communication-DFA-juin-2021.pdf>]

⁷⁶ Les équipes en question recrutent majoritairement des femmes, on parlera donc de ces professionnelles au féminin.

parlent de leur travail. Nous essayerons ensuite de nous approcher le plus possible du travail réel de ces salariées à partir du croisement entre les entretiens et les observations de réunion, en restant vigilants sur le fait qu'il s'agit d'un recueil de discours et de traces sur les pratiques et non pas d'une observation directe des pratiques elles-mêmes⁷⁷.

1. L'offre d'un catalogue de professions du médico-social

Dans un ESRP, certains métiers semblent connus du grand public à l'instar des infirmières et des psychologues, quand d'autres le sont généralement moins, comme les ergothérapeutes. Plutôt que de se contenter d'analyser le travail qui est attendu d'elles dans le dispositif DFA par les concepteurs du dispositif, nous allons présenter ces différents métiers avec les mots des premières concernées. On espère ainsi rendre compte d'une partie de leurs pratiques et mesurer l'écart entre le travail prescrit à ces professionnelles et leur travail réel.

1.1. Les infirmières et le pouvoir de certification médicale

Les infirmières ont un rôle central dans le DFA parce qu'elles sont les seules professionnelles aux compétences spécifiquement médicales. Elles sont plus souvent présentes que les médecins dans les deux ESRP. Ces derniers sont peu nombreux et ne semblent pas tenir plus d'une permanence par semaine. Quoique leurs prérogatives soient plus limitées que celles d'un docteur en médecine, les infirmières sont capables d'effectuer certains diagnostics et de mettre en œuvre des recommandations thérapeutiques⁷⁸. De plus, elles disposent de compétences spécifiques, du point de vue des soins d'hygiène et de confort quotidiens que les médecins n'ont pas (le domaine des « *sciences infirmières* » ou du « *nursing* »). Enfin, en tant que soignantes soumises au secret professionnel⁷⁹ (ou « *secret médical* »), elles peuvent, avec son consentement, consulter le dossier médical d'un-e patient-e et partager des informations avec d'autres professionnel·les de santé. Ainsi, bien que la profession d'infirmière ne dispose pas du même prestige social que les médecins, leur point de vue peut faire autorité auprès des profanes et des professions non-médicales

⁷⁷ Ce chapitre se fonde sur des entretiens avec une partie des professionnelles des équipes médico-sociales des deux ESRP (4 de LADAPT et 5 de l'EPNAK). Il s'appuie également sur 6 observations de réunions (3 de LADAPT et 3 de l'EPNAK). Il s'agit d'un corpus d'entretiens avec des femmes, à une exception près. Par souci d'anonymisation de ces professionnelles, leurs noms ont été substitués par d'autres, les ESRP d'appartenance ne sont pas précisés et le seul homme interrogé a également été féminisé.

⁷⁸ Cf. articles R. 4311-5, R. 4311-5-1 et R. 4311-6 du Code de la santé publique.

⁷⁹ Cf. décret n° 2016-1605 du 25 novembre 2016 portant code de déontologie des infirmiers.

impliquées dans le DFA (qu'il s'agisse des stagiaires, d'autres professionnel·les de l'ESRP, mais aussi des formateur·trices ou des prescripteurs du dispositif).

Les trois infirmières interrogées durant notre enquête ont des conditions d'emploi différentes, mais leurs interventions dans le DFA sont proches⁸⁰. Leur mission consiste principalement à évaluer les besoins du ou de la stagiaire en termes de compensation de son handicap. Leur rôle n'est pas de le ou la soigner, mais de s'assurer qu'il n'existe pas de contre-indications médicales à certains aspects de la formation et, le cas échéant, à recommander la mise en place de certaines compensations (temps partiel et autres aménagements : horaires, distanciel, poste de travail adapté, etc.), et à orienter vers les professionnelles pertinentes dans l'ESRP, ou en dehors :

« Dans les missions en fait, on n'est pas sur de l'accompagnement en soin typique. On n'est pas sur du soin technique, on va être plus sur la coordination du parcours de santé. C'est-à-dire que les personnes que l'on accompagne ont une RQTH et à partir de cette RQTH, nous on évalue les besoins et comment ils se positionnent face à leur situation de santé » (Une infirmière)

« [Mon rôle est] de valider et de transmettre aux référents les contre-indications, ce qu'il peut y avoir, les aménagements, comme toujours, les limitations des personnes » (Une autre infirmière)

« Je fais des bilans de soin infirmier pour des personnes qui entament un cursus de formation, pour savoir si tout est bien adapté pour eux et les orienter derrière vers des professionnels adaptés. [...] En fait on a une trame sur papier que l'on adapte en fonction de la personne que l'on a en face de nous forcément. Et c'est un entretien individuel, qui dure entre une heure et deux heures à peu près, où on va poser des questions sur le parcours de santé du patient, sur ses traitements, sur ses conditions physiques et mentales, pour savoir s'ils sont à même d'accepter... enfin pas d'accepter, de mener à bien la formation qu'on leur propose, et si la formation qu'on leur propose est adaptée à leur besoin » (Une autre infirmière)

Les infirmières ont une expertise stratégique dans la Formation Accompagnée. Au fur et à mesure de la mise en œuvre du dispositif, il est devenu habituel qu'un·e futur·e stagiaire rencontre l'infirmière en entretien le plus tôt possible, idéalement avant son entrée en formation, au téléphone, en visioconférence ou en face à face. L'entretien d'évaluation des

⁸⁰ La première est rattachée au service médico-social de l'ESRP depuis 2017. Elle intervient quotidiennement auprès des stagiaires *intra-muros* et n'intervient pour le DFA qu'à la marge. La seconde n'a été recrutée que quelques mois avant l'entretien. Elle est rattachée à titre principale à d'autres services de son ESRP et ne consacre au DFA qu'une part minimale de son temps de travail. La troisième travaille en libéral et facture à l'ESRP quelques prestations d'évaluation dans le cadre du DFA (deux au moment de l'entretien). Elle reçoit les stagiaires dans son cabinet et sur son temps de congés pour, dit-elle, « arrondir les fins de mois ».

besoins conditionne l'accompagnement du stagiaire dès le début de la formation en donnant des indications sur les aménagements nécessaires et sur les professionnelles à mobiliser.

Extrait d'un bilan infirmier : « Éléments partagés avec les RP [Référentes parcours] DFA »

Indication type pathologie principale : *Neurologie (épilepsie)*

Indication type pathologie(s) associée(s) : *Hormonal (thyroïde)*

La personne autorise-t-elle le service médical à nommer sa pathologie auprès du référent et des formateurs ? Oui ■ Non + *Veut être présente pour en parler*

La personne autorise-t-elle le service médical à prendre contact avec les spécialistes ou les établissements qui la suivent pour la continuité de l'accompagnement ? Oui ■ Non

Mme XXX est une jeune fille vivant chez ses parents. Elle est très ralentie à cause de ses traitements contre l'épilepsie (décelée depuis [longtemps]) ainsi que la fatigue que lui provoque cette dernière. Elle est actuellement en [formation de remise à niveau] deux matinées par semaine pour intégrer [une formation] qu'elle doit effectuer au sein du XXX à partir d'[un prochain mois dans l'année]. Son épilepsie est plus ou moins équilibrée par des traitements qu'elle a déjà depuis quelques années. [...] Elle est suivie par le docteur XXX.

Son insuffisance thyroïdienne est traitée et équilibrée.

Les crises d'épilepsie peuvent être provoquées par le stress. Mme XXX prend un traitement [à base de plantes] 2-3 jours avant l'évènement stressant et cette dernière me dit que ce traitement fonctionne bien pour elle. Un suivi psychologique serait un plus à envisager pour l'aider à vaincre ce stress handicapant.

Ainsi, une infirmière qui travaille en libéral nous détaille le contenu du dossier qu'elle constitue pour les stagiaires qu'elle rencontre, en distinguant bien les informations qu'elle communique à l'ESRP de celles qu'elle ne communique pas, pour préserver le secret médical :

« Pour vous détailler un peu la trame : donc il y a sur la première page l'identité du patient, avec ses informations personnelles : si on a des informations sur son médecin traitant, s'il a déjà eu un suivi avec [l'ESRP] ou pas, ou un cursus de formation entamé. Ensuite, il y a la partie infirmière, donc ça par contre c'est protégé. C'est-à-dire que ça relève du secret médical. Ce n'est que pour moi, je ne le transmets en aucun cas à mes autres collègues, ça concerne les traitements, l'histoire de vie, d'où vient le handicap, etc. [...] Et ensuite, le dernier volet, ce sont les besoins en matériel, s'il y a des besoins d'adaptation du poste en question. Je ne mets aucune information concernant la santé du patient mais j'axe le travail à faire sur les améliorations derrière. Admettons que, par exemple, il y a un patient, qui ne peut pas garder sa station debout pendant plus de deux heures alors qu'il doit être debout sur une chaîne industrielle. Là, je vais marquer pour l'ergothérapeute, "voir pour adapter le poste de façon à ce que le patient puisse travailler de façon convenable", ou "adapter les horaires", etc. » (Une infirmière)

L'expertise d'une infirmière lui permet d'établir un diagnostic suffisamment précis pour orienter vers les autres professionnelles des demandes spécifiques de compensation du

handicap. Cette expertise semble rare dans le champ de la formation professionnelle. En effet, la plupart des organismes de formation de droit commun ne disposent pas d'infirmier⁸¹ et il est rare que l'inscription en formation soit formellement conditionnée à une visite médicale⁸². En principe, c'est à l'organisme qui oriente le stagiaire de s'assurer qu'il n'existe pas de contre-indication médicale à sa formation, et cette recherche d'une restriction du côté des prescripteurs semble plutôt aléatoire. Ainsi, le regard d'une professionnelle de santé est perçu comme une plus-value importante du dispositif pour les organismes de formation – quand bien même cette évaluation se fait le plus souvent a posteriori de l'entrée en formation.

1.2. Une demande de « soutien » psychologique impossible à rassasier ?

Les psychologues cliniciennes ne sont pas des professions médicales, contrairement aux psychiatres par exemple. Titulaires d'un bac+5 en psychologie, leur expertise concerne les thérapies par la parole et/ou par des exercices cognitifs, mais jamais par des prescriptions médicales, des médicaments ou une intervention directe sur le corps. Néanmoins, elles possèdent une connaissance de la clinique des troubles psychiques et peuvent donner un point de vue « informé » sur la santé mentale d'un·e stagiaire. Outre cette compétence de diagnostic, elles sont mobilisées dans le DFA pour leurs compétences thérapeutiques. Rappelons que 7 stagiaires du DFA sur 10 ont eu un suivi psychologique (cf. chapitre 3). Selon le site du dispositif, elles sont censées apporter un « soutien » et un « accompagnement psychologique » durant la formation, qui sont des catégories vagues n'impliquant pas l'engagement d'une thérapie approfondie, mais pouvant laisser place à de nombreuses modalités de suivi⁸³. À aucun moment, dans la communication du dispositif, une approche psychologique ou une méthode thérapeutique précise n'est mise en avant. En réunion d'équipe non plus : on n'observe pas la prééminence d'une approche sur une autre. La référence à la psychanalyse, qui a longtemps dominé dans le champ médico-social, semble le plus souvent absente dans les discours. Certes, la psychologue interrogée se réclame d'une clinique qui privilégie la parole et l'écoute, plutôt que les tests psychotechniques ou les exercices cognitivo-comportementaux par exemple. Mais elle

⁸¹ À l'exception, par exemple, des formations qui se tiennent dans un lycée ou un campus d'université, où il existe normalement une infirmerie.

⁸² Ni une visite médicale ni un certificat de contre-indication n'est un prérequis mentionné dans les catalogues de quatre organismes de formations parmi l'ensemble de ceux qui ont été enquêtés (un AFPA, un GRETA et deux organismes de petite taille).

⁸³ On retrouve la même indétermination concernant les missions prescrites aux psychologues dans les ESRP en consultant une annonce pour un recrutement dans l'un des établissements, publiée durant l'été 2022, qui décrit les attendus du poste en insistant sur sa dimension d'accompagnement thérapeutique (« vous écoutez et accompagnez » ; « vous débriefez » ; « vous accompagnez et traitez » ; « vous participez, si nécessaire, au traitement »), ainsi que sur sa dimension collective (« vous participez, dans une perspective pluridisciplinaire » ; « vous restituez et assurez des concertations régulières » ; « vous assurez un rôle d'information, auprès des équipes » ; « vous participez aux réunions pluridisciplinaires »).

déclare ne pas être fermée à l'utilisation de certains « outils » issus de ces méthodes, en nous expliquant le *modus operandi* de ses entretiens d'évaluation :

« Ça dépend en fait du handicap. Si c'est du handicap psychique, il y a des outils intéressants, des échelles qui permettent à la personne elle-même de pouvoir verbaliser un peu ses besoins [...]. Moi, ce que je fais, ce sont des entretiens individuels. Je ne suis pas très échelles, outils, tests et compagnie. [...] Je vais retracer un peu le parcours de la personne. Surtout quand il y a un handicap psychique évidemment, je m'assure qu'il y ait quand même une prise en charge, qu'il y ait un traitement. On sait que s'il y a une entrée en formation et que la personne a arrêté son traitement il y a un an, ça risque quand même de ne pas très bien se passer. [...] Et puis il peut y avoir des stagiaires qui vont avoir des besoins d'emblée en fait, qui sont déjà en souffrance, mais qui ne sont pas si à l'écoute de leur souffrance et qui se disent "si, si, il faut que j'avance, il faut que j'avance". Donc en amont on peut déjà soit être à l'écoute de cette souffrance, et puis apporter un soutien, ou soit repérer la souffrance et puis encore une fois apporter ce soutien aux stagiaires et faire une entrée un peu plus sereine » (Psychologue)

En principe, pour les concepteurs du DFA, les psychologues devraient intervenir sur la recommandation de la référente parcours ou de l'infirmière. Mais au fur et à mesure du déploiement du dispositif, il semblerait que dans les deux ESRP celles-ci fassent de plus en plus souvent un bilan lors de l'entrée en formation, en binôme avec les infirmières : l'une se chargeant d'évaluer le « corps » et l'autre l'« esprit » du stagiaire, sans attendre la sollicitation de la référente parcours. Cet entretien croisé permettrait de repérer le plus rapidement possible d'éventuelles difficultés psychologiques. Si de telles difficultés sont identifiées, la psychologue s'assure qu'il y ait déjà une prise en charge à l'extérieur, ou elle l'oriente vers un-e professionnel-le, sans engager elle-même une thérapie. Elle peut, en revanche, proposer un « soutien », dont les modalités dépendent de chaque situation. Le soutien apporté par la psychologue consisterait par exemple à conduire certains stagiaires à moduler leur niveau d'exigence envers eux-mêmes en formation, ni trop haut en « *acceptant leur handicap* », ni trop bas en « *surmontant* » leur sentiment d'illégitimité en formation :

« Souvent, les difficultés dont on me fait part, c'est surtout au niveau du rythme. C'est vrai que ce sont des personnes qui ont été en inactivité pendant longtemps, leur seule référence, c'est le rythme qu'ils avaient avant la maladie [rires]. Donc, c'est souvent trouver avec les personnes le bon curseur, trouver la bonne formule pour elles. Ça va être un travail d'accepter aussi son handicap, donc de mieux le connaître. Ça va être vraiment de les accompagner là-dessus. Il y a aussi toute cette question de confiance en soi. Ce sont des personnes qui, de par l'inactivité, se disent qu'elles ne sont plus capables de rien. Elles ne savent pas de quoi elles sont capables, la formation étant quand même un gros challenge, puisque vous partez d'emblée du principe que vous ne savez pas. Après, il y a toutes les problématiques autour. Ça peut être des problématiques conjugales, des problématiques avec les enfants, ça peut être des problématiques... d'addiction mais non, on n'en a pas sur le DFA » (Psychologue)

Dans cet extrait d'entretien, on repère que la limite est fine entre un accompagnement en lien direct avec la formation et un accompagnement sur d'autres aspects de l'existence qui peuvent constituer des freins indirects. Le fait que beaucoup de stagiaires demanderaient un accompagnement psychologique, et que certains souffrent d'un trouble psychique avéré rend l'intervention de psychologues particulièrement attendue dans les deux ESRP, que ce soit par les autres professionnelles, les stagiaires ou les équipes pédagogiques des organismes de formation. Mais encore une fois, la délimitation de l'accompagnement par le DFA à la période de formation fait que cet « *accompagnement* » ne peut pas consister dans une thérapie, qui implique de nombreux rendez-vous, parfois durant une période longue. Dans la pratique, il s'agit plutôt d'un soutien ponctuel, ou de réorienter la personne vers des thérapeutes proches de leur lieu de vie, ou encore d'identifier des fragilités qui pourraient avoir un impact direct sur sa formation et d'orienter le travail de l'équipe en fonction de ces éléments.

« Enquêteur : Vous vous définissez comme thérapeute dans votre fonction ?

Enquêtée : Non, alors... c'est un peu le terme de suivi, ou soutien psychologique, qui est un peu une thérapie de premier niveau. C'est-à-dire que voilà, ce ne sont pas des personnes non plus qui viennent consulter parce qu'elles ont envie d'effectuer un réel travail sur elles-mêmes, mais c'est déjà une première intention en fait. Donc, on ne creuse pas évidemment autant qu'en thérapie, on va dire plus... approfondie, ou plus classique. Mais effectivement, s'il y a des points sur lesquels la personne veut quand même travailler, il faut quand même que l'on puisse faire des entretiens régulièrement » (Psychologue)

« Là, j'ai un cas concret. La personne pense que c'est que pour la chaise et en fait elle a un trouble autistique en parallèle, mais dont elle ne veut pas parler. Donc là, on va sécuriser. Même si elle n'exprime qu'un besoin de chaise nous, on sait que derrière, il y a besoin d'un accompagnement psy, qu'on ne mettra pas en place parce qu'on ne peut pas mettre en place un vrai suivi psy sur un temps limité. Mais [la psychologue] va pouvoir venir en soutien s'il y a des crises d'angoisse ou des choses comme ça » (Coordination du DFA, vague 1)

Notons pour finir que les psychologues cliniciennes ne sont pas les seules représentantes du champ « psy » à intervenir dans le DFA. En principe, le dispositif propose aussi l'expertise d'une psychologue du travail et d'une neuropsychologue, présentes dans les ESRP. Les psychologues du travail ont une spécialisation sur les problématiques de bien-être au travail, de prévention des risques et éventuellement d'orientation professionnelle. Les neuropsychologues traitent plus particulièrement des troubles cognitifs et de l'apprentissage (lesquels ont été plus ou moins « ciblés » par les équipes du DFA, cf. chapitre 3). Suite à des problèmes de recrutement qui existent dans les deux ESRP, ces professionnelles sont rarement intervenues sur le terrain durant la période d'observation (cf. la section 2.2. infra).

Ces problèmes de recrutement se sont répercutés sur l'enquête, le *turn-over* important rendant difficile de contacter ces professionnelles, soit absentes, soit recrutées trop récemment pour avoir suivi des parcours DFA.

1.3. Des ergothérapeutes ou des ergonomes ?

Les ESRP sont des lieux d'exercice qui semblent naturels pour des ergothérapeutes. En effet, ces professionnelles cherchent des solutions pour faciliter tous les actes pratiques du quotidien lorsqu'ils sont limités par un handicap, que ce soit pour effectuer des soins personnels, pour se déplacer ou pour communiquer. « *La mise en place de compensation, c'est notre boulot* », déclare l'une d'elles, qui met un point d'honneur à se distinguer du travail d'ergonome. Son travail semble pourtant proche du leur et il a aussi des points communs avec celui de kinésithérapeute. Mais l'intervention d'un·e ergonome est centrée sur le poste de travail, alors que l'ergothérapeute intervient sur tout le spectre des gestes quotidiens. Et contrairement à un masseur kinésithérapeute, qui est une profession paramédicale, l'ergothérapeute ne manipule pas directement le corps de la personne. L'ergothérapeute intervient plutôt indirectement, par des exercices, divers outils et jeux qui mettent en œuvre les compétences cognitives et motrices (mémoire, équilibre, dextérité, réflexes, préhension, etc.). Elle peut aussi agir sur l'environnement, en proposant des solutions techniques et humaines pour résoudre ou pallier les situations de handicap (télécommande, objets ergonomiques ou connectés, aménagements divers, etc.). Enfin, les ergothérapeutes sont capables de produire des bilans fonctionnels et cognitifs pour évaluer le handicap de la personne selon des échelles standardisées.

« L'ergothérapie c'est permettre les activités de la vie quotidienne. Toutes les activités de la vie quotidienne : se laver, se lever, s'habiller, prendre sa voiture, aller travailler, travailler, manger... enfin, tout ce qu'on fait et qui est important pour soi, à partir du moment où on est en situation de handicap » (Une ergothérapeute)

Les deux ESRP ne sont pas tout à fait comparables du point de vue de la mobilisation des ergothérapeutes. Dans l'un des ESRP, une ergothérapeute intervient à temps partiel au niveau de l'ensemble de l'ESRP. Dans l'autre, c'est une référente parcours du DFA qui a d'abord été ergothérapeute dans l'ESRP et qui continue à assurer conjointement ces deux missions. L'ergothérapie prend donc une place bien plus importante dans le parcours des stagiaires du second ESRP, puisqu'un bilan ergothérapeutique est systématiquement pratiqué en même temps que la première rencontre du stagiaire avec sa référente parcours. Dans le premier ESRP, c'est seulement à la demande des référentes parcours que l'ergothérapeute intervient, si un besoin est identifié. Néanmoins, des points communs existent. Dans les deux ESRP, c'est leur compétence d'adaptation du poste de travail qui est le plus souvent mobilisée par le DFA. En effet, nombreux·ses sont les stagiaires qui souffrent

de douleurs liées à leurs postures de travail et pour qui on propose un repose-bras, un cale-pied ou un fauteuil ergonomique. D'autant plus que la majorité d'entre eux font une formation dans le secteur tertiaire, qui implique une station assise prolongée devant un ordinateur :

« En fait, l'ergo aujourd'hui [...] on est vraiment dans du ponctuel. Comme les interventions de l'équipe pluridisciplinaire, je pourrais dire. Et en termes d'aménagements, on est vraiment sur le poste de travail, avec la mise en place d'un fauteuil ergonomique, repose-pieds, enfin, tout le matériel ergonomique nécessaire pour l'utilisation prolongée de l'outil informatique » (Une ergothérapeute)

« Il y a les problèmes de dos qui sont nombreux, parce que quand il y a un problème de dos il faut un fauteuil. Donc quand c'est ça, on en parle. Et puis après des difficultés d'écriture ou des pathologies de la main qui font qu'il faut passer sur des souris [adaptées]. Ou de bras, ou d'épaule, ça dépend. Mais oui, c'est dos, ou bras ou épaule en fait » (Une autre ergothérapeute)

Selon la première ergothérapeute, face à ces problématiques physiques, c'est moins une ergothérapie qu'un « aménagement du poste de travail » qui relève « plus de l'ergonomie que de l'ergothérapie ». Hormis des « sessions d'information sur différents sujets » et « quelques prises en charge individuelles », elle semble estimer que ses compétences sont sous-employées. Pour sa collègue du second ESRP, la distinction n'est pas tranchée entre sa fonction de référente parcours et sa fonction d'ergothérapeute, tant ses compétences d'ergothérapeutes sont mobilisées « naturellement », dit-elle, dans son travail de référente. Mais elle souligne, elle aussi, que ses interventions proprement ergothérapeutiques consistent principalement dans des aménagements ergonomiques « en amont ».

« La fonction ergo, c'est vraiment... aujourd'hui, c'est l'aménagement du poste de travail, donc qui se fait avant l'entrée en formation, avec l'évaluation des besoins. Et puis, il y a des petits aménagements nécessaires pour certaines personnes, pendant la formation. Mais la majeure partie de l'intervention de l'ergothérapeute, c'est vraiment en amont. Dans la préparation » (Une ergothérapeute)

L'intervention des ergothérapeutes est donc principalement centrée sur l'aménagement du poste de travail. Les deux enquêtées soulignent aussi qu'elles opèrent surtout des compensations matérielles et techniques des difficultés rencontrées. « Fauteuil ergonomique, souris... après c'est du petit matériel : repose bras, pupitre, repose-pied, c'est principalement ça en fait » souligne l'une d'elles, qui donne aussi l'exemple de nouveaux outils numériques, par exemple des stylos à reconnaissance optique capables de lire « à voix haute » du texte, ce qui est censé pouvoir remédier à certaines difficultés d'apprentissage :

« Je leur donne les moyens pour améliorer leur quotidien, comme dans toute activité. C'est-à-dire que là, les dyspraxiques, c'est difficile pour eux d'écouter, de prendre des notes. Donc je vais leur conseiller des logiciels de

dictée vocale ou de reconnaissance vocale, enfin différents moyens en fait en informatique [...] Là je vais pouvoir fournir à ces personnes des stylos-lecteurs [...] en fait, c'est toujours des moyens techniques» (Une ergothérapeute)

Bien que nos deux enquêtées mettent en avant une fonction plus proche de l'ergonomie que de l'ergothérapie dans le DFA, on relève dans les entretiens et lors des réunions d'équipe que d'autres services leurs sont parfois demandés, comme un bilan de capacités fonctionnel et cognitif versé à un dossier MDPH ou une visite au domicile du stagiaire pour adapter son poste au télétravail. Par ailleurs, un dernier point commun du travail des deux ergothérapeutes est que pour adapter le poste des stagiaires, elles doivent théoriquement se déplacer dans les organismes de formation pour analyser les postures de travail et faire des réglages sur le matériel. Comme le souligne l'une d'elles lors d'une réunion, elle ne peut travailler qu'en voyant une stagiaire « *vraiment devant son écran, avec son clavier, avec le matériel dont elle dispose tous les jours* ». Mais l'intervention d'une professionnelle du DFA dans la salle de cours n'est pas sans poser des difficultés diverses, à commencer par le risque de révéler la situation de handicap du stagiaire, qui la tient parfois secrète. L'autre ergothérapeute tire le bilan de plusieurs mauvaises expériences et raconte comment des arrangements sont trouvés pour que les interventions se fassent le plus discrètement possible, pendant les temps de pause ou après les cours :

« Enquêtée : Je ne conçois pas non plus d'effectuer un bilan pendant les heures de formation, parce que l'on a déjà constaté... on a eu l'expérience d'une personne, qui était accompagnée par le DFA dans un centre de formation. Elle a vraiment été mise à l'écart et stigmatisée. Dans le sens où on intervenait pendant le cours et donc on arrête le cours, la formatrice disant "on arrête le cours là, parce qu'on attend Madame untel" »

Enquêteur : Ce qui a rendu publique sa situation à tout le monde...

Enquêtée : Voilà. Donc moi je ne veux pas que ça se reproduise. Si c'est après les cours, ce n'est pas grave, on s'arrange. [...] Et pour une autre personne, j'avais pris rendez-vous avec le centre de formation. Et donc, il m'avait sollicitée sur un temps de pause, pour aménager le poste de travail d'une stagiaire. Sauf que la pause avait été décalée, mais moi je ne le savais pas [...] Et là j'étais vraiment mal à l'aise, tant pour moi... mais surtout pour la stagiaire. Donc j'ai essayé de faire vite, d'aménager au mieux et bien son poste de travail. [...] Et donc après, les gens disent "ah mais pourquoi Madame elle a un fauteuil et pas moi ?". D'autres personnes qui avaient une RQTH, mais qui ne me connaissaient pas, ou qui n'avaient pas sollicité le DFA, pour lesquelles il y aurait eu besoin d'un fauteuil. Donc là, ce que j'ai fait, c'est que j'ai laissé ma carte discrètement à la stagiaire qui était suivie par le DFA, et donc elle a donné ma carte, après, à la personne concernée » (Une ergothérapeute)

Les exemples rapportés par cette ergothérapeute illustrent toutes les difficultés de la mise en œuvre du dispositif dans les organismes de formation de droit commun. Ils montrent aussi que, bien qu'en apparence périphérique, ponctuelle et sous-employée, l'intervention des ergothérapeutes vient incarner le DFA, en matérialisant les compensations que le dispositif peut apporter. Ce caractère visible de leur intervention les distingue des infirmières et des psychologues, dont le travail de diagnostic et thérapeutique paraît moins tangible, notamment pour les organismes de formation qui ignorent généralement tout de leurs interventions.

1.4. *Le renfort des professionnelles de l'accompagnement social et de l'insertion*

Les professions mobilisées par le DFA ne sont pas que des spécialistes du corps ou de l'esprit, comme les infirmières, les psychologues et les ergothérapeutes. D'autres sont des spécialistes des conditions économiques et sociales de possibilité de la formation, comme les assistantes sociales et les conseillères en économie sociale et familiale. D'autres encore sont des spécialistes de l'orientation et de l'insertion sur le marché du travail, comme les chargé-es d'insertion professionnelle. On ne s'attardera pas sur la fonction de référente hébergement qui « *aide à la recherche d'un logement pendant la formation* » selon le site internet du DFA. C'est un poste qui existe dans l'un des deux ESRP et qui a été mobilisé ponctuellement pour trouver un logement, par exemple pour un stagiaire dont le lieu de formation était très éloigné de son domicile. Nous n'avons pas observé non plus l'intervention d'éducatrices spécialisées, ou de conseillères d'orientation, que l'on pourrait s'attendre à voir intervenir dans ce dispositif. Certain-es stagiaires sont suivi-es par les premières en dehors du DFA, et d'autres ont choisi leur formation sur les conseils des secondes, mais dans le cadre d'autres dispositifs.

Les assistantes sociales jouent un rôle multidimensionnel d'accompagnement et d'assistance. Selon le site internet du dispositif, on attend d'elles « *aide et soutien dans certaines démarches administratives et demandes d'aides sociales* ». En effet, le public des bénéficiaires du DFA connaît parfois des situations de précarité économique et matérielle, qui sont autant de « *freins périphériques* » à la formation. Ils connaissent aussi des difficultés administratives diverses, notamment pour demander des aides à différentes institutions (MDPH, AGEFIPH, CAF, etc.). Les assistantes sociales peuvent alors les accompagner dans des démarches pour accéder à leurs droits :

« Quand ils viennent me voir, c'est parce qu'ils ont des difficultés sociales, des difficultés budgétaires qui empiètent sur leur formation. Donc moi, j'interviens vraiment à ce niveau-là. Ça permet de faire le lien aussi avec les équipes pour qu'elles puissent un peu mieux comprendre aussi l'état d'esprit de la personne. Des fois, les personnes sont un petit peu envahies par toutes ces difficultés-là. [...] Généralement, ce sont des problèmes, des impayés de loyer, des gros découverts, des difficultés à finir le mois, des

difficultés aussi à subvenir à ses besoins alimentaires. On est plutôt dans ce registre-là, en tout cas, sur les situations que j'ai rencontrées » (Une assistante sociale)

Il est important de souligner que dans l'un des ESRP, c'est une conseillère en économie sociale et familiale (CESF) qui fait fonction d'assistante sociale dans l'équipe. Alors qu'une assistante sociale propose un accompagnement global de la personne, les CESF concentrent leur intervention sur la sphère domestique (hygiène et organisation du logement, paiement des factures, gestion d'un budget, apurement des dettes, composition des menus, etc.). Comme elle l'explique en entretien, son titre de CESF influence sa pratique, mais c'est avant tout pour traiter de problématiques liées à la formation qu'elle est sollicitée :

« Sur le DFA, j'ai un rôle d'assistante sociale avec un diplôme de CESF. [...] Mais c'est vrai que du coup, voilà, j'essaye de respecter ce cadre-là et de ne pas être trop large, parce que je n'ai pas le temps non plus d'aller vraiment dans la vie quotidienne de la personne, tout vérifier. Ça, ce n'est pas possible » (Une CESF)

Alors que les assistantes sociales peuvent aider à lever certains freins, notamment économiques, durant la formation, les chargées d'insertion professionnelle sont tournées vers la sortie de la formation. En principe, selon le site internet du DFA, elles « *aident à la recherche de stage et à la transition lors de la sortie de la formation* ». Des CIP sont d'ailleurs souvent déjà présents dans les organismes de formation. Le DFA ne mobilise d'ailleurs pas toutes leurs compétences. Elles n'interviennent que sur le volet recherche d'emploi, alors que pour un autre type de public elles peuvent travailler en amont sur le projet professionnel :

« En règle générale, le travail de conseiller en insertion, ça ne se résume pas à créer des CV et des lettres de motivation. Ça, c'est vraiment le côté le plus rébarbatif, entre guillemets. Le mieux, c'est de rencontrer la personne, voir ce qui lui plaît, ce qui lui déplaît, vers quoi elle irait, travailler sur un projet, puis revenir dessus, puis voir ce qui a fonctionné, ce qui n'a pas fonctionné, ce qui lui plaît, ce qui ne lui plaît pas. Et puis, travailler ensemble pour qu'il y ait un épanouissement professionnel. Après, ça, ce n'est pas quelque chose que l'on fait dans le DFA, parce que les personnes sont en formation qualifiante ou certifiante. Donc leur projet, il est tout tracé et l'aide que je peux leur apporter, c'est vraiment sur leur boîte à outils pour être en confiance avec eux-mêmes. C'est assez intéressant parce que c'est aussi faire ressortir leur personnalité sur les CV. [...] Et puis, c'est aussi faire des simulations d'entretiens, voir leurs peurs par rapport à la recherche d'emploi ou la recherche de stages, comprendre que finalement, la formation, c'est chouette, mais il y a une peur d'aller au-delà de la formation. Donc, comment est-ce que l'on peut travailler ça ? Du coup, on peut revoir en équipe avec la psychologue pour travailler ça aussi ensemble » (Une CIP)

Comme cette enquêtée l'explique en entretien, cette professionnelle travaille avec des stagiaires sur la « *valorisation de soi* » durant une recherche d'emploi. Elle aide le ou la stagiaire à repérer et à mettre en valeur ses qualités professionnelles en adéquation avec un poste. À plusieurs reprises en entretien, elle souligne que la CIP ne serait « *pas là* » pour proposer un portefeuille d'adresses d'entreprises pour des stages ou à se substituer au stagiaire dans sa recherche d'emploi mais à « *activer* » celui-ci et à lui transmettre le sentiment d'une responsabilité individuelle dans sa recherche d'emploi. Néanmoins, notre interlocutrice laisse entendre que dans certains cas qui paraissent « *désespérés* », par exemple à une semaine du début des stages pour une personne qui n'en a pas trouvé, elle pourrait mobiliser ses contacts dans les bassins d'emploi qu'elle connaît, sans pour autant pouvoir « *faire de miracle* ». L'autre CIP rencontrée est rattachée à un autre dispositif de préparation à la formation et au moment de l'entretien, en octobre 2021, elle n'avait pas encore suivi de stagiaire en formation accompagnée, à l'exception d'une simulation d'entretien d'embauche pour une stagiaire à l'issue de sa formation d'agent d'entretien. Néanmoins, il est instructif de citer la description qu'elle fait de son travail, à la fois dans l'ESRP et potentiellement dans le DFA, où on retrouve certains éléments de langage sur la responsabilisation et l'autonomie du stagiaire dans sa recherche d'emploi :

« Donc, je peux les aider à retravailler tout ce qui est outil, à voir comment ils se présentent et qu'est-ce qui fait que ça n'a pas fonctionné, mais je ne peux pas décrocher un stage pour eux, surtout que ce n'est pas ma politique, en fait. Moi, je suis là pour... Alors, l'image est un peu forte... Mais moi, je suis là pour les accompagner et être une canne pour eux, mais je ne suis pas là pour être le siège roulant, en fait. Donc, il faut vraiment qu'ils soient acteurs de leur projet. Qu'ils ne sachent pas comment faire, il n'y a pas de souci, mais ce n'est pas à moi de tout faire. Quand on doit refaire un CV, ce n'est pas moi qui vais faire le CV, c'est eux. On va voir la mise en forme, on va faire des tests, on va faire des essais, mais c'est avant tout eux qui doivent travailler là-dessus. Parce qu'une fois que le DFA s'arrête, il faut qu'ils soient très à l'aise avec ces outils-là pour pouvoir continuer à les travailler. Ce qu'il faut, c'est qu'ils soient assez à l'aise pour pouvoir faire leur promotion via ces outils-là [...] Et ça, si c'est moi qui le fais, ils ne seront pas aptes à rentrer dans le monde du travail sereinement » (Une CIP)

Alors que les infirmières, les psychologues et les ergothérapeutes jouent un rôle de diagnostic des besoins qui fait qu'elles doivent intervenir, en principe, dès le début du parcours, les professionnelles de l'accompagnement social et de l'insertion ont une place qui paraît un peu plus périphérique dans le dispositif. Plutôt qu'un travail de suivi, c'est un travail de renfort des autres professionnelles que font les assistantes sociales et les conseillères en insertion. Ce qui n'est pas sans générer de la frustration pour certaines, qui n'ont pas le sentiment de participer réellement au dispositif DFA et d'avoir le temps d'engager un véritable travail avec les stagiaires.

Cette frustration de ne pas pouvoir plus s'investir dans le DFA est d'ailleurs partagée par d'autres de leurs collègues, qui constatent toutes qu'il est difficile de se rendre disponible

pour les stagiaires du dispositif et qui ont le sentiment d'intervenir seulement en appui des référentes parcours. Mais comment engager un travail de suivi plus approfondi dans un dispositif déterritorialisé par définition ? Comment prendre plus de place dans le DFA sans dépasser la limite entre le travail des professionnelles médico-sociales et celui des référentes parcours ? Comment se rendre plus disponibles ? Comment jouer un rôle de sécurisation des parcours dans un dispositif où, justement, le nombre des parcours manque ? C'est aux différentes réponses trouvées par les équipes DFA à toutes ces questions que nous allons nous intéresser à présent.

2. Mobiliser et délimiter le travail médico-social

La description qui a été faite précédemment des corps de métiers qui interviennent dans le DFA pourrait donner le sentiment que leurs différentes fonctions sont bien délimitées dans les équipes et que ces différentes professionnelles pourraient intervenir à tout moment. Les référentes parcours n'auraient plus qu'à identifier la professionnelle pertinente en fonction des difficultés du stagiaire, puis à la solliciter pour qu'elle intervienne rapidement. Mais toutes ces actrices rapportent un fonctionnement quotidien plus complexe, ce que corroborent nos observations. Plutôt qu'un décalque du catalogue proposé par le DFA « sur le papier », la division du travail dans les équipes des deux ESRP s'est construite progressivement, à tâtons, en fonction des difficultés rencontrées – et elle peut continuer d'évoluer. Ainsi, comme on l'a vu dans notre analyse du travail des référentes parcours (cf. chapitre 4), ces dernières ont souvent à remplir des missions de professionnelles médico-sociales de fortune. L'équipe pluridisciplinaire n'étant pas toujours disponibles pour répondre en urgence aux situations vécues par les stagiaires, mais aussi par les référentes parcours qui doivent apporter une réponse institutionnelle rapide. C'est cette situation que l'on propose d'expliquer ici, en se plaçant du point de vue des professionnelles des équipes médico-sociales et en s'intéressant à trois dimensions de leur travail : obtenir et transmettre de l'information, se rendre disponible et légitimer le dispositif.

2.1. Division du travail et circulation de l'information dans les équipes

La mise en œuvre du DFA est le travail d'un collectif qui se mobilise pour assurer la continuité des parcours de formation. L'orchestration d'un tel groupe n'est pas sans poser des difficultés en termes de division du travail entre les différents métiers en présence et de circulation de l'information. Nous allons étudier ces deux aspects successivement.

2.1.1. Des mandats professionnels aux frontières floues

Dans leurs discours, les professionnelles des équipes médico-sociales se positionnent pour marquer les limites de leurs mandats et renvoyer le suivi global des stagiaires aux référentes parcours, qui sont en position de synthétiser les différents points de vue sur les usager·ères du DFA : celui des équipes pluridisciplinaires, celui des organismes de formation et celui des stagiaires. Plusieurs professionnelles des équipes médico-sociales mettent en avant qu'elles n'ont pas le temps d'approfondir la relation de suivi et qu'elles n'apportent qu'un appui ponctuel aux référentes parcours qui, elles, seraient plus impliquées dans la relation avec les stagiaires :

« Techniquement, ce n'est pas possible, je ne peux pas tous les rencontrer. Ou alors si [la référente parcours] sent qu'effectivement, au niveau social, il va y avoir des besoins, là, elle me dit : "rencontre-la et fais l'évaluation des besoins, parce qu'on pense qu'il y a des choses derrière". [...] Je pense que [la référente parcours] fait déjà un gros écrémage avant de venir me voir. Effectivement, comme elle a un bon lien avec la MDPH, déjà elle va s'occuper de tout ce qui est demandes, PCH [Prestation de compensation du handicap], etc. Donc ça, moi, je ne m'en occupe vraiment pas » (Une assistante sociale)

« De toute façon, les gens qui sont accompagnés racontent pratiquement intégralement leur vie aux référentes parcours. Ce sont des confidentes pour eux souvent. [...] Parce qu'ils voient physiquement les gens. Moi, je ne les vois pas. [...] Généralement je fais un questionnaire. "Je vous ai eu au téléphone 20 minutes ou une demi-heure la première fois, après c'est le référent de parcours qui est le plus à même d'organiser tout cela". Alors c'est difficile pour les référents de parcours de garder aussi la bonne distance parce qu'il y a des gens qui sont envahissants, des gens qui en disent trop, mais bon, ce sont les difficultés du métier » (Une infirmière)

Au dire de ces enquêtées, les rôles sont clairs : les référentes parcours font l'essentiel du travail de suivi en amont et les professionnelles des équipes médico-sociales n'interviennent que de manière complémentaire et périphérique pour apporter une expertise ponctuelle, sans se substituer aux éventuelles professionnelles qui interviennent déjà en dehors du DFA (éducateur·trices spécialisé·es, psychiatres, assistants sociaux, etc.). C'est cette situation qui semble avoir prévalu dans la majorité des suivis des deux ESRP. Cependant, elle ne convient pas à certaines professionnelles qui souhaiteraient s'investir davantage dans le suivi, rencontrer plus régulièrement les stagiaires, voir se déplacer plus souvent dans les organismes de formation pour rencontrer les équipes pédagogiques. C'est particulièrement le cas dans l'un des ESRP, où cette demande émerge au cours de l'année 2021 :

« Il y a deux mois, la plupart du temps, on parlait de gens que je n'avais jamais vus. Donc, ce n'était pas forcément intéressant pour moi. [La référente parcours] me donnait les coordonnées de la personne. Je l'appelais

pour savoir où est-ce qu'elle en était et la personne me disait qu'elle devait rentrer en stage le lendemain » (Une membre de l'équipe médico-sociale)

« Ce qui serait pas mal aussi, c'est en amont de pouvoir se déplacer sur le centre de formation. Voir un peu les conditions, l'environnement, rencontrer les formateurs [...] Il peut y avoir la sensibilisation, ça peut être aussi de rassurer les formateurs, leur expliquer et simplement leur donner quelques outils. [...] Il y a plusieurs difficultés avec les formateurs, et c'est la référente qui gère. On n'a plus la main, à moins qu'un jour, on nous dise "tiens, il faut une intervention sur telle chose". Mais c'est pareil, on ne peut pas s'inscrire comme ça par petit bout, vous voyez ? [...] C'est quand même extrêmement important d'aller sur ce centre de formation et puis rencontrer le coordinateur, le formateur... parce que je pense que l'on a des formateurs aussi qui sont en souffrance ou en grande difficulté. Donc pour l'instant ce n'est pas fait. Après c'est la référente qui organise les entretiens avec le formateur et le coordinateur si besoin, si difficulté, mais nous on aimerait bien faire quelque chose d'un petit peu plus élargi et en amont » (Une autre membre de l'équipe médico-sociale)

La demande des professionnelles de cet ESRP pour être plus impliquées dans le suivi des stagiaires a été entendue et une nouvelle modalité de travail est mise en place début 2022 afin de rendre leurs interventions « *plus intéressantes* », mais aussi de soulager les référentes parcours. Un binôme constitué par l'infirmière et la psychologue rencontre systématiquement le stagiaire avant son entrée en formation, en même temps qu'un binôme constitué par l'assistante sociale et la conseillère en insertion professionnelle. Toutefois, elles ne sont pas amenées à rencontrer les équipes pédagogiques des organismes de formations, tâche qui reste la prérogative des référentes parcours. Avec un recul de quelques mois sur ce nouveau mode de fonctionnement, une membre de l'équipe fait le constat, amer, que cette préparation de la formation en amont vient buter sur de nombreux aléas, par exemple celui des calendriers de formation. Ainsi, elle fait l'expérience des mêmes difficultés de synchronisation temporelles que connaissent ses collègues référentes parcours :

« En fait, je ne suis pas sûre que ça change grand-chose même si ça devrait être plus confortable puisque ça permet de préparer une entrée en formation. Ce qui pouvait être le cas par exemple avec un stagiaire que j'ai commencé à voir en fin février et qui devait rentrer en mai. Puis, l'entrée a été décalée en juillet, puis il n'a pas été accepté en formation. Puis finalement, il a été accepté la veille pour le lendemain et il n'a pas tenu. Et donc, il ne fera plus partie du DFA. Donc, bon, ça n'empêche pas voilà, ce genre aussi [sourir] d'embûche, on va dire. [...] Des fois, on commence le suivi, la personne est déjà en formation et va terminer quatre mois après. Enfin, vous voyez, je crois quand même qu'il va falloir faire avec ça. [...] La différence avec l'ESRP, c'est que c'est nous qui accueillons le stagiaire en formation. Là, c'est un organisme extérieur. Donc du coup, ça, ce n'est pas quelque chose sur lequel on a une marge de manœuvre » (Une membre de l'équipe médico-sociale)

2.1.2. Partager ou ne pas partager ce que l'on sait sur les stagiaires ?

La demande de ces professionnelles d'entrer plus en interaction avec les organismes de formation « *pour faire de la sensibilisation* » ne vient pas de nulle part. Les professionnelles en question exercent déjà en ESRP et font le parallèle entre leurs habitudes de travail, où les calendriers administratifs et pédagogiques sont synchronisés, et où elles côtoient au quotidien les stagiaires et les équipes pédagogiques. L'information semble donc circuler plus facilement et elle permettrait, semble-t-il, plus de réactivité que dans le cas du DFA :

« De toute façon, on circule dans l'établissement et forcément, on va croiser les collègues et forcément, il y a toujours un moment où on va parler un peu en temps réel des situations. Ça permet d'être au fait tout de suite s'il y a un point de vigilance, une problématique, un questionnement. Ça, c'est hyper confortable. On a des réunions très régulièrement, mais en plus, voilà, il y a quand même cette possibilité de se voir tous les jours » (Une membre de l'équipe médico-sociale)

Bien que tous les renseignements sur les stagiaires ne circulent sans doute pas de façon si parfaite au sein d'un ESRP, il apparaît tout de même, dans les entretiens et les observations, que la division qu'opère le DFA entre le volet pédagogique, monopole des organismes de formation, et le médico-social, rallonge les chaînes d'informations. Cette organisation place les référents parcours au centre de cette configuration, où elles sont les seules à s'entretenir à la fois avec les stagiaires, les formateurs et les professionnelles des équipes médico-sociales. L'information est aussi freinée parce que les membres des équipes DFA peuvent être mobiles et polyvalentes. Elles ne se côtoient donc pas toutes quotidiennement sur un même lieu de travail. Leur co-présence est limitée aux réunions d'équipe (également appelées « *réunions de staff* », ou « *de suivis* » ou encore « *équipe pluri* »), qui sont devenues une routine mensuelle au fur et à mesure du déploiement du dispositif. L'enjeu de la circulation de l'information est aussi de faire le lien avec d'autres acteurs du champ médico-social, pour s'assurer d'une continuité, ou d'une cohérence, entre parcours de soin, parcours d'insertion sociale et parcours de formation :

« Pour certaines [professionnelles], l'important sera de mettre en place un accompagnement, parce qu'il n'y a pas de relais extérieur. Donc là, c'est un accompagnement médico-social. Mais à partir du moment où il y a un accompagnement extérieur, c'est une complémentarité que l'on essaie de mettre en place. La psychologue, elle essaie de bien être en complément, et pas de se substituer à ce qui existe déjà » (Coordinateur.ice, vague 3)

Faire circuler l'information est donc un enjeu organisationnel crucial. Mais aussi la protéger, car les professionnelles ont le devoir de garder certaines informations confidentielles. C'est particulièrement le cas des infirmières, qui peuvent accéder à des informations médicales. Ainsi, lors de la phase de diagnostic des besoins en compensation à l'inscription en formation, elles peuvent poser des questions sur l'origine médicale

éventuelle du handicap. Pour autant, comme présenté en début de chapitre, elles n'ont pas le droit d'en parler avec le reste de l'équipe du DFA sans le consentement du ou de la stagiaire. Certes, la notion de secret médical a été élargie par la loi du 27 janvier 2016 de modernisation du système de santé. C'est la notion de « *secret partagé* » qui est maintenant mobilisée. Elle implique des échanges d'informations « *nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins du patient, à la prévention ou à son suivi médico-social et social* »⁸⁴, entre des professions médicales et d'autres professionnel·les qui participent à la prise en charge d'une personne, à condition que celle-ci ait apporté son « consentement éclairé ». Ainsi, ce sont les conséquences handicapantes d'un trouble de santé d'un·e stagiaire qui sont parfois divulguées durant les réunions d'équipe et, plus rarement, s'il a donné son accord, des éléments d'information sur sa santé, afin de clarifier sa situation :

« En général, on évacue vraiment le diagnostic. Et après par exemple, si on parle d'une paraplégie suite à un accident de voiture, je donne un exemple comme ça, on parle de son "handicap moteur". [...] Après ça dépend, quand on rentre vraiment dans le vif du sujet, en général c'est sur la présentation de la personne [en réunion] que l'on parle de l'aspect santé. Je dis "voilà ce qui s'est passé, maintenant on le sait" et après on en parle vraiment avec beaucoup plus rarement. On ne va pas reprendre à chaque fois tout le détail » (Une infirmière)

Sur le terrain, ce consentement au partage d'informations médicales n'est pas toujours accordé aux infirmières. : « *des stagiaires disent : "moi, j'ai telle chose, voilà, secret professionnel, je ne voudrais pas que cela se sache"* » (Une infirmière). Et il arrive aussi qu'une professionnelle soit amenée à défendre ce secret, parce qu'il garantit le respect de la vie privée de son ou sa patient·e, sa confiance envers sa praticienne et aussi l'autonomie professionnelle de cette dernière. C'est ainsi qu'une infirmière libérale prestataire du DFA refuse de partager le dossier d'un stagiaire avec une autre infirmière de l'ESRP, qui en aurait eu besoin, explique-t-elle, « *pour une codification d'acte* », c'est-à-dire sûrement pour remplir les tableaux de bord de l'activité de l'ESRP :

« [La référente parcours] n'a aucune vue sur la partie médicale [du dossier du stagiaire]. En fait, le document a cinq pages. La première page et la dernière page c'est pour [la référente parcours], les trois autres c'est pour moi [...] sur un disque dur qui est protégé par clé [rires] [...] La psychologue qui me demande des informations médicales, là on peut [donner accès au dossier], il peut y avoir un secret partagé, il n'y a pas de problème. Mais qu'une autre infirmière, qui n'a rien à voir avec le patient du tout, qui est juste là pour une codification d'acte, moi, ça me gêne qu'elle ait accès à mon... à son dossier, donc j'ai refusé » (Une infirmière)

On le voit bien dans ce dernier extrait d'entretien, comme dans d'autres, le travail en équipe pluridisciplinaire implique des négociations constantes sur ce que l'on pourrait appeler les

⁸⁴ Article L1110-4 du Code de la santé publique.

« territoires professionnels » des unes et des autres, c'est-à-dire sur les prérogatives de chaque intervenante dans le DFA (Paicheler, 1995 ; Jouvenet, 2022). La négociation de ces « territoires » s'est faite à tâtons, par essais et erreurs. Il existe parfois des chevauchements entre les interventions des professionnelles des équipes médico-sociales, que ce soit entre elles, ou avec celles des référentes parcours, mais aussi des personnes dans les organismes de formation, qui s'estiment parfois compétentes pour prendre en charge certaines difficultés. Toutes estiment effectuer un travail de « suivi » et de « soutien », toutes cherchent des solutions pour faciliter le quotidien du stagiaire en formation avec son handicap, toutes cherchent à « motiver » le stagiaire et à l'aider à se projeter dans son insertion professionnelle. Toutes semblent à la fois un peu référentes parcours, un peu infirmières, un peu psychologues, un peu ergothérapeutes, un peu assistantes sociales et un peu conseillères en insertion professionnelle. Ce chevauchement dans les discours ne reflète pas forcément un chevauchement dans les pratiques effectives, ni une malfaçon dans la division du travail. Il montre plutôt qu'il existe un collectif mobilisé pour offrir un suivi global durant la formation. D'ailleurs, comme le déclare un stagiaire, compter sept personnes qui se soucient de lui serait une chose « plutôt agréable », bien qu'il semble avoir mis un temps à s'y faire : « au début, quand on n'a pas l'habitude, à part les gens de son entourage, c'est vrai que ce n'est pas évident ». Et on observe lors des « réunions d'équipe » que toutes sont mobilisées pour ne pas laisser un ou une stagiaire seul-e face à des difficultés qui pourraient rendre sa formation pénible et mener à une rupture.

En résumé, les référentes parcours ont assuré des fonctions multiples de suppléantes de professionnelles médico-sociales avant qu'un mode de travail plus collectif ne se routinise pour mobiliser les équipes pluridisciplinaires des ESRP. Mais une fois ces différentes professionnelles sollicitées, les limites de leurs mandats ont été difficiles à établir. Ces professionnelles se sont parfois mobilisées pour se saisir de nouvelles tâches. D'autres, au contraire, font savoir qu'elles ne peuvent pas se voir chargées de nouvelles responsabilités par manque de temps. De plus, il s'est avéré que l'information pouvait circuler difficilement entre professionnelles, par manque de rencontres régulières ou pour protéger la vie privée des stagiaires. Face à ces difficultés organisationnelles, les collectifs de travail ont cherché à mettre en place des routines pour protéger l'information tout en facilitant sa circulation. Par exemple en mettant en place des formulaires standardisés et un tableau de suivi des stagiaires partagé dans l'équipe, en tenant des réunions d'équipe mensuelles, ou encore en prenant l'habitude de ne pas nommer les stagiaires devant des enquêteurs et de ne pas leur faire connaître leurs éventuels troubles de santé. Mais si les professionnelles des équipes médico-sociales ont un rôle qui semble de mieux en mieux délimité dans le DFA et si la circulation de l'information dans le collectif se fait d'une manière de plus en plus fluide, c'est parfois la disponibilité elle-même de ces professionnelles qui semble poser problème, comme nous allons le voir à présent.

2.2. Entre travail de disponibilité et indisponibilité chronique

On peut décrire la mission des professionnelles mobilisées par le DFA dans les deux ESRP comme « *un travail de disponibilité* », en reprenant l'expression à des chercheur.ses ayant observé des équipes mobiles en psychiatrie (Demailly *et al.*, 2014). Selon ces auteur.trices, une organisation collective fait un travail de disponibilité quand elle se donne les moyens d'être le plus réactif et mobile possible pour répondre le plus vite possible et le plus adéquatement possible à une demande de soin d'un patient, le plus proche possible de son territoire. Dans le DFA, ce travail de disponibilité repose principalement sur les référentes parcours, qui sont les premières sollicitées pour réagir face à une urgence. Mais les équipes médico-sociales sont ensuite en renfort et devraient pouvoir répondre rapidement à la demande des référentes. Or, cette réactivité fait souvent défaut, ce qui crée un décalage entre les promesses du dispositif et le suivi effectif. Des constats similaires sur l'indisponibilité des professionnelles des équipes médico-sociales étaient faits dès les vagues d'entretien 1 et 2. Le problème s'est posé dans les premiers temps du dispositif, alors qu'il n'avait que faiblement monté en charge. Les équipes des deux ESRP essayent depuis de résoudre cet écueil.

2.2.1. Quels outils pour donner de son temps au DFA ?

Lors de la dernière vague d'entretien, plusieurs enquêté-es soulignent que les temps de réponse des professionnelles des équipes médico-sociales restent généralement trop lents, mais que cette situation pourrait évoluer en changeant les modes d'organisation :

« Je trouve déjà dommage que l'on n'ait pas encore une équipe dédiée. Parce que ça ferait avancer beaucoup plus rapidement les choses. Dans la réponse, on est trop lents encore, aujourd'hui. Sur un dossier, il faut que l'on puisse avoir une réponse dans les 2 semaines. Et aujourd'hui, les équipes médico-sociales ont des plannings qui sont relativement complets. On demande un diagnostic sur un truc, si on le fait dans 3 semaines, un mois, ou un mois et demi... ça peut être problématique » (Coordinateur.ice du DFA, vague 3)

« Quelques fois c'est assez gênant parce que j'ai une demande qui émane du stagiaire, donc je lui dis "écoutez, par rapport à votre demande, je vais solliciter l'assistante sociale". Je lui envoie un mail, je l'appelle, et... ou un autre professionnel, et... derrière en fait, j'ai de nouveau la stagiaire au téléphone et elle me dit "non, je n'ai pas eu de retour". Donc là, c'est gênant. [...] Après, je rappelle ma collègue, justement, et j'essaie de lui dire "écoute, ça serait bien quand même que tu puisses intervenir" [...] On l'a déjà abordé en réunion, en disant que l'on avait besoin qu'il y ait un retour assez rapide, puis elles l'ont compris puisqu'elles ont changé » (Référente parcours, Vague 3)

Pour pouvoir maximiser la disponibilité des professionnelles des équipes médico-sociales, des outils organisationnels ont été mis en place. Par exemple, dans l'un des ESRP, les

référentes parcours ont accès aux plannings des professionnelles de l'équipe médico-sociales sur un espace numérique partagé et peuvent donc plus facilement synchroniser l'agenda du stagiaire avec celui de la professionnelle. Dans l'autre ESRP, les agendas ne sont pas partagés, mais les professionnelles semblent aussi plus autonomes pour définir leur intervention avec le ou la stagiaire, ce qui décharge les référentes parcours de ce travail. Les verbatims ci-dessous illustrent le premier et le second mode d'organisation :

« [La référente parcours] se charge de l'intendance dans le sens où elle va contacter les personnes. Vu qu'on les tient à jour [nos agendas partagés], elle sait nos disponibilités et elle va proposer des entretiens de diag[nostic]. Donc ça peut être en visio, ça peut être en face à face, ça peut être ces deux options-là. Et puis du coup, ça nous permet après de pouvoir déclencher des prises de rendez-vous que l'on gère soi-même » (CIP, ESRP 1)

« Je n'ai pas accès à leur agenda, c'est soit un coup de fil, soit un mail pour expliquer un peu la situation. [...] Enfin je lui dis, "ça serait bien que tu fasses" [...] Après je lui laisse le champ pour qu'elle s'organise selon son activité en fait, en précisant le degré d'urgence. [...] Sachant que le stagiaire sait que cette personne-là l'appellera dans un temps... qui a été défini en fait. Je peux dire "dans une semaine ou 15 jours, vous aurez un appel de cette personne-là" et je lui explique pourquoi elle aura un appel » (Référente parcours, ESRP 2, Vague 2)

On peut aussi compter parmi les outils mis en place pour rendre plus disponibles les professionnelles des équipes médico-sociales les entretiens d'évaluation par les infirmières et psychologues en début de parcours, qui sont l'occasion d'un échange avec les stagiaires sur les modalités d'une prise de contact directe avec la ou les professionnelles en cas de besoin. Un autre outil également mis en place dans les deux ESRP, qui paraît incontournable pour rendre disponibles les professionnelles des équipes médico-sociales, sont les réunions d'équipe mensuelles. Grâce à ces réunions, les équipes du DFA font un travail de veille sur les stagiaires en formation pour pouvoir être informées et disponibles rapidement en cas de besoin. Il en ressort un travail collectif de vigilance, qui n'est pas immédiatement visible et comptabilisable, parce qu'il ne donne pas toujours lieu à des soins effectifs. Ainsi, une professionnelle de l'équipe peut participer à des réunions collectives et faire un travail de veille sur la situation d'un·e stagiaire sans jamais l'avoir rencontré·e, ou seulement lors du premier entretien d'évaluation des besoins. De plus, l'exposé des situations vécues par les stagiaires durant les réunions d'équipe permet de multiplier les points de vue sur ces situations, d'imaginer collectivement des solutions, mais aussi de contrôler de manière croisée la pertinence des décisions qui sont prises.

« On voit bien, aujourd'hui, l'apport de l'équipe [médico-sociale], c'est là qu'il devient plus important. Si le référent, à un moment, se retrouve seul, il va gérer des choses qui ne sont pas forcément de son ressort. Aujourd'hui, par exemple, les réunions de suivi sont importantes. Pour, un moment

justement, se poser. Et parler de choses. Et que chacun puisse entendre le discours » (Coordinateur.trice du DFA, vague 3)

Mais tout ce travail de disponibilité est menacé par des obstacles de diverses sortes. Le premier est qu'il n'existe pas de professionnelles médico-sociales dédiées au DFA, dans aucun des deux ESRP. Toutes les enquêtées ne consacrent qu'une partie de leur temps de travail au DFA et sont déjà sollicitées au quotidien pour des dispositifs *intra-muros*. Toutes laissent entendre que leurs agendas sont déjà « remplis ». La difficulté que l'équipe d'investigation a eue à les joindre et à obtenir des entretiens semble en attester. À la question « *à quoi ressemble une journée de travail habituelle pour vous ?* », c'est le manque de temps qui ressort des descriptions et l'accumulation des tâches annexes. En raison de cette situation, les professionnelles ont intérêt à préserver leur autonomie en tenant le DFA à la marge de leur activité, pour ne pas se surcharger davantage mais aussi pour donner la priorité au public *intra-muros* qui est, de l'aveu même des directions d'ESRP, plus en demande d'accompagnement que celui du DFA, comme on l'a vu dans le chapitre 3. Ainsi, les infirmières des deux ESRP décrivent des journées de travail déjà consacrées à l'accompagnement des stagiaires de l'ESRP, à des bilans de suivi et plus rarement à des actes proprement médicaux où le DFA ne pourrait trouver qu'une place annexe :

« Moi je suis présente ici sur les mêmes temps horaires que les stagiaires. C'est-à-dire de 8 heures du matin à 17 heures. [...] Et c'est essentiellement un travail de suivi pluridisciplinaire avec les deux psychologues du centre, neuropsychy, avec les équipes pédagogiques, on est beaucoup dans les bilans pour la MDPH, visites d'accueil, les bilans généralement à mi-parcours, des bilans finaux. Enfin, c'est vraiment du suivi. Il y a très peu d'actes infirmiers. Moi je fais une piqûre par mois si vous voulez, et un pansement une ou deux par mois aussi » (Une infirmière)

« Après, dans le pratico-pratique, une journée comme aujourd'hui par exemple, là ce matin, j'ai revu deux personnes pour refaire un point de santé, puisqu'elles ont réalisé une remise à niveau et là elles sont en formation qualifiante, toujours à [l'ESRP] [...] Ça, c'est la première partie, sur tous les accompagnements-là. En plus j'ai fait les dépistages, les fameux dépistages Covid. [...] Donc là j'ai réalisé quatre dépistages que j'ai été rapporter au laboratoire. Là je suis avec vous après en visio. Ensuite on va faire un point avec une collègue pour deux situations problématiques. Donc ça sera ma collègue CESF, parce qu'au cours de mes entretiens je reçois là aussi des fois des détresses de personnes. [...] l'idée c'est que moi, je réceptionne ça et je le retransmets à ma collègue, pour que l'on puisse agir ensemble et qu'elle puisse aider à remettre un peu d'éclat à leur situation financière. Cet après-midi, j'ai un entretien d'évaluation des besoins sur le DFA. Donc là la personne, elle est sur [nom d'un département], donc ne pouvant pas me déplacer [...] Et ensuite on sera sur deux autres rendez-vous de suivi santé, suivi classique lambda. On est sur un suivi de poids et puis sur une mise à jour d'informations. Et ensuite rédaction de bilan, voilà. Ça, c'est une journée d'aujourd'hui assez remplie [rires] » (Une autre infirmière)

Se rendre disponible pour les stagiaires du DFA implique de trouver du temps dans un planning déjà quasi saturé. Un moyen de trouver ce temps est l'usage de la visioconférence, devenu relativement banal depuis la pandémie de Covid-19. En effet, le principal mode d'intervention de toutes les professionnelles des équipes médico-sociales consiste dans des entretiens. Hormis pour les ergothérapeutes, qui doivent parfois prendre des mesures sur le poste de travail, leurs interventions ne nécessitent pas d'agir directement sur les corps. Plusieurs enquêtées font cependant une hiérarchie entre les entretiens en face-à-face, qui seraient « meilleurs » que les entretiens par téléphone, ou en visioconférence. Les entretiens en co-présence permettraient un travail plus approfondi, plus qualitatif et aussi plus agréable que les entretiens à distance. Or, se déplacer pour des entretiens à la rencontre des stagiaires du DFA est, tout comme pour les référentes parcours, chronophage et complexe à organiser. C'est ce que déplorent par exemple deux enquêtées, qui constatent qu'en raison de nombreuses contraintes elles doivent principalement travailler à distance avec les stagiaires du DFA :

« Moi, ce serait un problème de me déplacer franchement. Ou alors, si l'infirmière devait se déplacer, il faudrait que le DFA soit un peu plus étendu et qu'on ne fasse que ça, mais concilier les deux, c'est difficile » (Une infirmière)

« Ici, à l'ESRP, ils sont là. Donc je les vois tous les 15 jours dans un bureau. Mais si je veux mettre en place un suivi tous les 15 jours [dans le DFA], la visio s'impose [...] Vous voyez, la semaine dernière, j'ai été à [nom d'une ville], ça me prend 3 heures de transport pour une heure d'entretien. Donc du coup, bon, c'est une grande partie de la journée déjà qui est prise par ça. Donc, c'est toujours important et bien de le faire [en visioconférence]. Parce que sinon, une fois par mois ou au-delà, je veux dire, je fais du recueil d'infos. Pour moi, on ne travaille rien » (Une psychologue)

2.2.2. Sous-traitance ou travail à distance ?

Une autre difficulté du DFA pour rendre disponibles les professionnelles des équipes médico-sociales concerne leur recrutement et leur *turn-over* dans les ESRP. Au moment de l'enquête, la plupart des postes médico-sociaux mobilisés par le DFA étaient ou bien en cours de recrutement, ou bien avaient été pourvus moins d'un an auparavant. C'est aussi une explication de nos difficultés à obtenir des entretiens. Ces professionnelles n'ayant pas ou peu été sollicitées par le DFA depuis leur recrutement, certaines ne s'estimaient pas compétentes pour répondre à nos questions sur ce dispositif. Comme nous l'expliquent deux enquêtées en entretien, ces postes médico-sociaux sont difficiles à pourvoir et à pérenniser, par manque d'attractivité par rapport à une activité libérale par exemple :

« [Entretien réalisé en décembre 2021] La neuropsychologue et la psychologue, l'une est arrivée mi-octobre, et l'autre fin septembre. Donc elles sont très jeunes dans l'établissement. [...] Le poste de neuropsychologue a été créé là, à la rentrée. Et la psychologue clinicienne, qui était là avant est partie l'année dernière »

au mois de mai, et on a eu beaucoup de mal à pourvoir le poste. [...] Le salaire des psychologues est vraiment au ras des pâquerettes donc les gens ne restent pas longtemps en général» (Une membre de l'équipe médico-sociale)

« On a de gros problèmes internes de recrutement suite à des démissions. [...] Le résultat, pendant un mois ou deux mois, vous n'avez pas de psychologue [...] Lorsque l'on n'a plus de professionnels, il faut que l'on fasse appel à d'autres professionnels dans d'autres dispositifs. Alors là c'est encore plus compliqué, parce qu'eux ne sont pas du tout dans notre démarche. [...] En plus ces professionnels-là ne sont pas à temps complet. Donc s'ils viennent que deux jours, on leur prend une demi-journée pour aller à [nom d'une ville lointaine], c'est sûr que là, ils ont intérêt à prévoir à l'avance » (Un e coordinateur ice du DFA, vague 2)

À cause de l'absence d'équipe dédiée et du déficit de personnel disponible, une solution qui s'est imposée aux équipes du DFA est de sous-traiter certains accompagnements auprès de professionnels libéraux disponibles sur le territoire des stagiaires. Cette perspective permet aux professionnelles de rencontrer ces stagiaires en face à face plus facilement, plus rapidement et éventuellement plus régulièrement. Ce recours à des prestataires est aussi plus économique que de recruter du personnel, souligne un membre de la direction d'un ESRP en entretien. Mais la quête de tel·les professionnel·les disponibles est en soi un travail difficile, car ces professions sont déjà très sollicitées et des disparités existent selon les territoires. Tous les travaux récents sur l'offre de soin en région Normandie le montrent, les zones les plus rurales sont particulièrement mal dotées en professionnels de santé, mais aussi en professions médico-sociales (CESER, 2020). Alors que les équipes des ESRP sont basées dans les agglomérations de Caen et de Rouen, les stagiaires qui font le choix d'un organisme de formation dans des zones éloignées de ces villes et peu dotées en professionnel·les de santé et médico-sociaux cumulent les risques d'un isolement et d'un suivi DFA moins rapproché, où les référentes parcours restent les seules en capacité de se rendre disponible pour se déplacer auprès d'eux.

« C'est dur de trouver des professionnels. Ici, dans [nom du département], psy clinicien, neuropsychologue... ergothérapeute à la limite on en trouve un peu plus, mais c'est extrêmement difficile. [...] Je cherche en fait sur [nom du département] des psy. [...] Et c'est dur [...] Les psy là, avec le contexte, là où on est, c'est compliqué. [...] Pour l'instant, c'est de la prestation. On a un budget en fait de l'ARS pour ça. Donc j'ai trouvé deux infirmiers pour [nom du département] et c'est tout. Psy clinique, je ne trouve pas... [...] Voilà, c'est très compliqué de trouver des ressources » (Un e coordinateur rice du DFA, vague 2)

Pour que le DFA puisse couvrir le territoire normand, l'avantage de sous-traiter l'accompagnement médico-social à des prestataires serait que ces professionnel·les ont plus de temps pour faire des entretiens approfondis, en face à face avec les stagiaires : *« ils font*

des bilans qui sont top » nous dit un membre de l'équipe du DFA. Mais ils n'ont pas la disponibilité, déplore la même personne, pour participer aux réunions d'équipe : « *pour une vision globale de la personne, c'est un vrai problème* ». La sous-traitance est donc difficile à mettre en place de manière homogène sur le territoire et elle n'est pas satisfaisante du point de vue du travail en équipe et de la circulation de l'information. On comprend que plusieurs enquêtées aspirent plutôt à la création d'équipes mobiles *ad hoc* dédiées au DFA, bien dotées en ressources et entièrement disponibles pour suivre les stagiaires. Mais le développement du DFA se faisant sans dotation supplémentaire pour créer de telles équipes et au regard des difficultés de recrutement mentionnées dans certains secteurs, c'est plutôt le développement de partenariats avec des prestataires libéraux, ou avec des Cap Emploi, qui semble constituer l'horizon privilégié par les directions des ESRP. En attendant un tel maillage ou que des équipes dédiées existent, on peut supposer que l'indisponibilité des professionnelles des équipes médico-sociales restera chronique, vu la structure de l'organisation du travail et l'intérêt de ces professionnelles à maintenir le DFA à la marge de leur activité pour se consacrer à des suivis dans les ESRP *intra-muros*, qui leur paraissent plus intéressants, car plus proches et sans coupure avec les équipes pédagogiques - mais surtout plus urgents, parce que le public des ESRP est défini comme plus en demande d'accompagnement médico-social que celui du DFA, qui est jugé, lui, suffisamment « autonome » pour se former dans le milieu ordinaire.

2.3. Une fonction de sécurisation des parcours ou de légitimation du dispositif ?

La mission prescrite aux diverses professionnelles des équipes médico-sociales qui interviennent dans le dispositif DFA est de contribuer à la sécurisation des parcours des stagiaires en leur apportant du soutien et en levant les différents freins qui peuvent faire obstacle à leurs formations. Leur rôle serait complémentaire de celui des référentes parcours, en soutenant le travail de ces dernières, en apportant leurs expertises et en confrontant leurs regards sur la situation des stagiaires. On a vu que, dans la pratique, la division du travail entre professionnelles des équipes médico-sociales et référentes parcours est parfois l'objet de négociations et que, faute de disponibilité, c'est sur les référentes parcours que repose l'essentiel du travail de sécurisation des parcours, bien que les autres professionnelles puissent intervenir pour résoudre des situations plus ponctuellement.

Si la fonction de sécurisation des parcours par les professionnelles des équipes médico-sociales reste le plus souvent, durant la période de notre observation, limitée par des obstacles organisationnels et d'autres plus généraux, on peut observer qu'elles ont une autre fonction, plus implicite : celle de légitimer le dispositif DFA. Cette fonction repose sur leur capacité à certifier un besoin d'accompagnement devant d'autres acteurs. Elles peuvent par exemple consolider un dossier de demande de DFA à la MDPH, en y joignant une attestation d'un besoin de compensation ou le diagnostic d'un trouble. Certaines siègent d'ailleurs en

Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées de la MDPH, et sont susceptibles d'appuyer directement un dossier à ce moment-là. À force de se voir refuser des notifications, les équipes du DFA ont une connaissance des attendus de l'administration et savent que selon sa composition, certaines commissions en MDPH n'orienteront des stagiaires en DFA que si un trouble psychologique est attesté, alors que d'autres y orienteront plus volontiers un public rencontrant des difficultés sociales (cf. chapitres précédents). Autant de troubles et de difficultés qui peuvent être attestés par les professionnelles des équipes médico-sociales. Ce travail de certification n'était pas celui qui avait été prévu lors de la conception du DFA, où les professionnelles des équipes médico-sociales devaient sécuriser le parcours en cours de formation plutôt que sécuriser l'entrée dans le dispositif. De la même manière, le montage administratif d'une demande d'aide sociale pour un stagiaire peut mobiliser toute l'équipe DFA pour construire un dossier « solide ». Ainsi, il semble arriver régulièrement que la demande leur soit faite de produire des documents pour consolider la demande d'allocation ou d'aide technique d'un ou d'une stagiaire DFA avant sa passation à la MDPH ou à l'AGEFIPH.

La capacité des professionnelles des équipes médico-sociales à fournir des attestations à une administration n'est ni secondaire, ni « honteuse ». Elle représente une part importante du travail des professionnelles dans le champ médico-social en général. Du fait de ce rôle de légitimation administrative, le travail d'écriture est important pour ces professionnelles, qui doivent retraduire leurs évaluations à la fois à destination du reste de l'équipe et à destination des administrations. Pour certaines, c'est une tâche plutôt dévalorisante, parce qu'elles estiment qu'elles n'ont pas choisi leurs métiers « *juste pour signer des papiers* ». Pour autant, c'est ce travail d'écriture et de transmission qui peut parfois concourir à sécuriser un parcours de stagiaire en difficulté pour obtenir une aide, quelle qu'elle soit, voire à sécuriser son entrée dans le dispositif en constituant un dossier susceptible de répondre à l'ensemble des attentes d'une MDPH.

Le travail de légitimation du dispositif prend encore d'autres formes. On observe par exemple que l'amalgame de différentes situations de handicap et de difficultés dans le DFA amène parfois les membres des équipes à interpréter des signes diffus sous le signifiant global du handicap, et à pathologiser des comportements ou des difficultés qui pourraient être interprétées autrement que sous ce signifiant. L'identification de cette personne comme une personne ayant besoin du soutien du DFA s'en trouve alors renforcée. Face à ce phénomène, les professionnelles des équipes médico-sociales peuvent limiter l'extension de la catégorie de handicap ou au contraire l'encourager, parce qu'elles ont une légitimité plus grande que les référentes parcours pour requalifier des difficultés en situations de handicap, ou pas – même si ce sont les commissions administratives qui, en dernier ressort, ont le dernier mot pour catégoriser une personne comme « handicapée ».

Autrement dit, les réunions d'équipe sont l'occasion d'une évaluation de la situation de handicap des stagiaires, ce qui peut renforcer ou atténuer l'étiquetage d'une personne et

conditionner l'accompagnement par le dispositif DFA. C'est ainsi qu'en réunion, une référente parcours déclare qu'elle « *a du mal à savoir ce qui est pathologique et ce qui ne l'est pas* » chez un stagiaire en attente de notification de la MDPH qui lui paraît surtout « *fainéant* », « *fêtard* » et « *vivant à la cool* ». Son dossier est mis « *en stand by* » et aucune intervention des professionnelles des équipes médico-sociales n'est demandée, parce qu'aucun besoin n'est identifié. À l'inverse, une référente parcours donne spontanément raison à une personne qui s'autodéclare autiste et souhaiterait faire un DFA, alors qu'elle n'a jamais été diagnostiquée comme telle. De plus, elle lui attribue un retard mental parce qu'il est « *très lent à comprendre* », ainsi que des « *troubles psychologiques* », parce qu'il est « *très en colère* » contre le « *racisme anti-autistes* ». De ce fait elle « *ne l'imagine pas en formation* ». De la même manière, le choix vestimentaire d'une stagiaire qui se présente à un entretien avec une membre de l'équipe médico-sociale dans un survêtement léger, qu'elle reconnaît parfois porter comme un pyjama, est d'abord analysé en réunion d'équipe sous le prisme de la pathologie psychique et du « *manque d'estime d'elle-même* », plutôt que comme une forme d'anticonformisme, de relâchement ou de sentiment d'informalité (dernière interprétation qui sera finalement retenue à l'issue de cette réunion). Dernier exemple, dans un extrait d'entretien, le glissement du discours d'une professionnelle, qui tend à présenter le sentiment d'injustice et les revendications de certains stagiaires victimes de discriminations comme un aspect de leurs handicaps :

« Il y a des stagiaires qui sont totalement investis, qui maîtrisent très bien leur parcours de santé, sur lesquels on peut réévaluer éventuellement. Il y en a d'autres pour qui il y a tout ce qui peut être des mécanismes un peu de défense, parce qu'on est sûr de la discrimination. Du coup, on a beaucoup de sujets à discrimination pour des personnes que l'on accompagne et elles vont avoir tendance à mettre de côté leur situation de santé. Ça peut être très problématique sur des temps de formation pour la recherche d'emploi. Donc on les accompagne dessus et on fait émerger des besoins, des accompagnements psychologiques, voire psychiatriques » (Une membre de l'équipe médico-sociale)

Il ne s'agit pas de dénoncer ce travail de catégorisation effectué par les professionnelles du DFA dans le cadre de réunions qui ne reflètent pas nécessairement les pratiques effectives, ni de trancher sur l'appartenance ou non des stagiaires mentionnés ci-dessus à la catégorie de handicap. Cette catégorie a des limites difficiles à découper et il paraît normal que, dans le cadre d'une réunion d'équipe, des doutes et des jugements personnels coexistent avec des diagnostics fondés sur une expertise et un corpus de connaissances professionnelles. Néanmoins, ces observations invitent à la vigilance et à s'interroger sur le caractère « inclusif » d'un dispositif qui tend à renforcer l'appartenance de ses bénéficiaires à la catégorie de handicap pour pouvoir légitimer sa mise en œuvre dans le milieu dit « ordinaire ». Ce phénomène d'inflation de la catégorie de handicap est connu en sociologie, où le processus de médicalisation de l'échec scolaire *via* la catégorie de handicap est bien documenté (Garcia, 2013 ; Morel, 2014 ; Bodin, 2018). Il en va de même des formes

de « tri » du public en situation de handicap dans différentes institutions, qui font également l'objet de plusieurs travaux (Bertrand *et al.*, 2014 ; Dessein, 2022). Il n'y a pas de raison de croire que le DFA échapperait à de tels phénomènes de classement, qui peuvent avoir pour conséquences des formes de relégations, mais aussi l'accès ou non à certains droits et à certaines protections.

Conclusion

On a vu dans ce chapitre que le DFA propose un catalogue de professionnelles du médico-sociales capables d'intervenir auprès du ou de la stagiaire, notamment des infirmières, des psychologues cliniciennes, des ergothérapeutes, des assistantes sociales et des conseillères en insertion. Bien que chacune de ces professions hérite d'une longue histoire dans le champ médico-social qui les différencie les unes des autres, un dispositif comme le DFA met parfois en crise leurs frontières et les limites de leurs « mandats ». Une infirmière qui ne peut presque faire aucun acte médical et dont la mission consiste à accéder par divers moyens à des informations pour ensuite les partager en équipe, avec le consentement du stagiaire, fait-elle tout à fait un travail d'infirmière dans le DFA ? Une conseillère en économie sociale et familiale qui fait fonction d'assistante sociale ou une ergothérapeute qui fait fonction d'ergonome ont-elles changé de métier ? Une psychologue clinicienne qui n'a pas le temps d'engager des thérapies, une conseillère en insertion professionnelle qui ne peut conseiller presque aucun-e stagiaire, sont-elles encore une psychologue et une conseillère en insertion professionnelle ? Et quel est le métier des référentes parcours qui font tous ces métiers à la fois, comme « à l'improviste », pour compenser le manque de disponibilité de leurs collègues ? C'est sans doute pour répondre à ces questions, préserver leur autonomie, donner la priorité aux stagiaires des ESRP *intra-muros* qui leur paraissent avoir le plus besoin de leur accompagnement et pour « bien faire leur travail » que les différentes professionnelles investies dans le DFA ont parfois mis à distance la demande de disponibilité qui leur était faite par ce dispositif.

Au cours de notre campagne d'entretiens et d'observations, on a aussi découvert que ces professionnelles, dans leur ensemble, estimaient faire **peu d'interventions pour le DFA**, comparativement au reste de leur charge de travail. Ceci s'explique par le faible nombre de stagiaires dans le dispositif, qui ne demandent d'ailleurs pas toujours leur expertise. De plus, les référentes parcours font déjà une part importante du travail de suivi. Les interventions des professionnelles des équipes médico-sociales sont donc le plus souvent ponctuelles et palliatives. Nous avons aussi compris qu'elles jouent parfois un rôle de légitimation du dispositif auprès des prescripteurs. Mais surtout, toutes ces professionnelles sont déjà sollicitées par d'autres dispositifs et manquent de temps. La plupart ne jugent **pas réaliste de suivre davantage de stagiaires du DFA s'ils venaient à être plus**

nombreux, à moins d'y consacrer l'essentiel de leur temps de travail et de disposer des moyens de se déplacer régulièrement à leur rencontre. Ces observations ne doivent pas occulter que, dans un certain nombre de cas, l'intervention d'une professionnelle médico-sociale a pu débloquent des situations économiques et sociales difficiles pour des stagiaires, les soutenir face à des épreuves dans la formation ou dans leur contexte de vie et ainsi, contribuer à lever certains freins périphériques à la poursuite de leur formation.

On a aussi découvert que progressivement, **des stratégies ont été mises en place pour rendre plus disponibles ces professionnelles pour les stagiaires du DFA**, en mettant des réunions d'équipe mensuelles en place, en organisant des rencontres systématiques des stagiaires avec le binôme infirmière et psychologue et en sous-traitant certains accompagnements auprès de professionnelles présentes sur les territoires des domiciles des stagiaires. Ces choix organisationnels ont fait évoluer certaines pratiques et au moment d'écrire ces lignes, elles auront sans doute encore évolué. À la fin de notre campagne d'entretiens, les référentes parcours et professionnelles interrogées faisaient toujours le constat d'une réactivité limitée des professionnelles des équipes médico-sociales. Dans les deux ESRP, la stratégie n'était semble-t-il pas encore tranchée entre créer un réseau de professionnelles sous-traitantes sur les territoires des stagiaires ou créer une équipe mobile de professionnelles dédiées au DFA.

Portrait n°5 : Cassandra, une quête d'ascension sociale

Cassandra, bientôt 40 ans, mère célibataire d'un enfant en bas âge, est issue d'un milieu modeste et a pour ambition d'obtenir une licence dans le secteur industriel. Fleuriste depuis 10 ans (avec un CAP), Cassandra tente d'abord une reconversion pour « *changer de vie* ». Elle déménage et acquiert de l'expérience en tant qu'opératrice dans une grande entreprise de métallurgie, dans laquelle « *elle s'épanouit totalement* », mais de graves problèmes de santé la contraignent à quitter son poste après quelques années. C'est à cette période que naît le souhait de travailler dans des bureaux d'études. Elle intègre l'ESRP1 pour un Bac Pro, puis le DFA pour une formation en conception industrielle. Malgré les difficultés personnelles et physiques qu'elle rencontre tout au long de son parcours, Cassandra abordera dans son entretien « *la revanche sur la vie* » que représente pour elle cette ascension sociale par le diplôme.

Un encadrement global

Que cela soit lors de son bac pro au sein de l'ESRP1, sa demande de qualification individuelle avec l'aide d'un chargé d'insertion, ou encore le montage du dossier MDPH pour intégrer le DFA, Cassandra s'est sentie soutenue dans toutes ses démarches. Elle retient de son expérience du DFA une écoute et un accompagnement global à toutes les étapes de son parcours. Elle a obtenu des aménagements de temps pour sa formation, un fauteuil ergonomique, un appui pour des démarches administratives ou encore un suivi psychologique.

« *C'est grâce à ces personnes-là [référente parcours, formateur et chargé d'insertion] que j'ai pu y arriver, parce qu'elles ont tout mis en œuvre, tout mis en place pour pouvoir m'aider à continuer. Et elles ne m'ont pas lâchée. Franchement elles ont vraiment fait un suivi de parcours dans sa globalité* »

Dans ces conditions, sa formation en milieu ordinaire dans un organisme de formation de petite taille s'est déroulée sereinement. Elle souligne une équipe de formateur·trices à l'écoute et un niveau d'individualisation mis en place qui l'ont aidée dans son apprentissage. De plus, le fait qu'elle ne se « *soit pas sentie handicapée* » a joué également dans le bon déroulement de cette formation malgré un rythme « *intense* » à raison de 35 heures par semaine. La communication entre sa référente parcours et le centre étant régulière, ses moments d'absences liés à son parcours de soin n'ont aucunement posé de problèmes.

Les difficultés qu'elle a pu rencontrer se situent principalement dans ses problèmes de mobilité et financiers. Du fait de sa spécialisation, elle n'a en effet pas pu trouver un centre de formation près de chez elle. Ajouté à cela les frais annexes de repas, n'ayant pas de cantine à proximité mais aussi les frais de garde de son enfant, elle a dû faire appel au DFA pour mettre en place des demandes d'aides financières avec la Région et l'Agefiph. Elle a cependant pu « *souffler un peu* » durant sa période de stage plus près de chez elle où, là encore, elle s'est sentie bien intégrée.

Au moment de l'entretien, Cassandra est en passe de finir cette formation de niveau BTS et a pour projet de continuer en licence dans un autre département. Pour elle : « *on a qu'une vie* » et sa formation est un moyen de la réussir. Malgré le déménagement et l'organisation que cela implique, elle est prête à aller jusqu'au bout : « *tant que je suis partie, autant continuer [...] c'est comme une victoire personnelle [...] si j'arrive à avoir une licence, pour moi qui pars d'un CAP...* ».

Chapitre 6 : Une acceptation fragile du DFA par les opérateurs du SPE

Laure Gayraud (Céreq)

Marion Goffart (Amnyos)

Ce chapitre vise à repositionner le DFA dans le panorama des aides dédiées à la formation, l'insertion et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap. En revenant sur les objectifs du dispositif, ses champs d'action et la façon dont il a été présenté aux acteurs de l'emploi et de l'insertion, il s'agit de mieux cerner son périmètre et sa plus-value dans le paysage des aides dédiées (ou non) au handicap. Ce chapitre vise également à comprendre en quoi les perceptions construites autour du dispositif, ont pu limiter la mobilisation du DFA et son déploiement par les acteurs du SPE. Enfin, il s'agira de comprendre la manière dont le dispositif, dans un environnement déjà foisonnant d'acteurs et d'aides spécifiques, s'est progressivement structuré, parfois de manière différenciée d'un territoire à un autre, parfois dans l'opposition ou l'incompréhension ; mais aussi de revenir sur les effets produits par ces différents degrés d'appropriation.

Le travail réalisé prend appui d'une part sur l'analyse de ressources documentaires et académiques. D'autre part, nous mobilisons l'analyse des deux vagues d'entretiens conduites respectivement entre avril et juin 2021, puis entre mars et juin 2022 auprès des acteurs du SPE⁸⁵ (Cap Emploi, Pôle Emploi, Missions locales, #Avenir). Les analyses et les propos rapportés témoignent ainsi de la compréhension et de la vision desdits acteurs du SPE.

1. Le DFA dans le paysage du handicap : positionnement et spécificités

Le DFA est né d'un besoin identifié par les ESRP et les acteurs régionaux, de disposer d'un dispositif spécifique à la formation qualifiante, permettant aux personnes reconnues handicapées, de ne pas renoncer à se former mais aussi de ne pas se limiter dans leurs choix de formation. L'idée initiale était donc d'ouvrir la formation dans le droit commun aux personnes en situation de handicap dans un esprit d'inclusion tout en garantissant la sécurisation des parcours pour les usager·ères. Cette volonté de faire émerger un nouveau

⁸⁵ Malgré plusieurs relances, et en l'absence d'un retour positif, nous n'avons pas pu réaliser la seconde phase d'entretiens auprès du Cap Emploi et de la MDPH du Calvados, ainsi qu'auprès du Cap Emploi de l'Orne.

dispositif qui se veut innovant, tient dans l'idée que l'offre de services préexistante, ne répondait pas complètement aux besoins des stagiaires et des acteurs de l'insertion. Cependant, les premières analyses ont montré qu'alors même que les acteurs reconnaissent une forme de « *trou dans la raquette* » des dispositifs spécifiques en direction des personnes en situation de handicap, il est difficile de positionner le DFA dans cet existant et d'en définir la portée en comparaison avec le reste de l'offre de services dédiée au handicap.

1.1. *Cartographie des dispositifs autour du « handicap »*

Les dispositifs d'aides spécifiques aux personnes en situation de handicap sont nombreux et leurs périmètres ne sont pas toujours limpides. Tels que mis en exergue lors de la première phase d'investigations, les périmètres d'action d'un dispositif à un autre tendent à se confondre et il n'est pas toujours aisé pour les acteurs du SPE, spécialistes ou non du handicap, de s'y retrouver parmi l'offre de services proposée. Lors de la première phase d'entretiens, la difficulté la plus prégnante résidait précisément dans la capacité des acteurs à distinguer les apports entre plusieurs programmes, ce qui a pu nuire à la lisibilité du DFA.

« Longtemps il y a eu une confusion entre le DFA et le DEA [Dispositif Emploi Accompagné], pas mal de manque de lisibilité [...] une confusion de tous ces dispositifs qui donnaient lieu à un millefeuille » (Un des Cap Emploi)

Plusieurs Cap Emploi semblaient amalgamer les modes d'accompagnements et les possibilités de déploiement du DFA, en faisant une transposition avec ce que propose le DEA. Les entretiens réalisés ont parfois montré la permanence de ce quiproquo entre les deux dispositifs. Malgré une montée en connaissance et en compréhension mise en exergue par la seconde vague d'entretiens, la place du DFA dans le champ des dispositifs spécifiques et de droit commun interroge toujours les acteurs.

« On a deux ou trois demandes d'apprentissages ou de formations non qualifiantes et après on a les PAS, mais ça recrée le flou, le fait de cloisonner, entre le GIP, l'EPNAK, pour des pro de l'insertion ça va, on connaît les subtilités, mais tous les dossiers ne passent pas par CAP [Cap Emploi]. Pour les Missions Locales et Pôle Emploi pour s'y retrouver, savoir qui fait quoi... c'est compliqué même si on est dans un petit territoire et que les professionnels se connaissent » (Un des Cap Emploi)

Il y a ainsi un floutage des périmètres et des champs d'action. Celui-ci est accentué par l'intervention des ESRP sur d'autres dispositifs et services spécifiques au handicap.

« J'ai eu un problème au niveau de [Un des deux ESRP] pour comprendre qui était en charge du dossier. Parfois on a les mêmes interlocuteurs sur les mêmes sujets. C'est symptomatique d'un manque de visibilité sur qui fait quoi, quand et comment » (Un des Cap Emploi)

En revenant aux origines du DFA (telles qu'exposées en chapitre 2 de ce rapport), et en les couplant avec la manière dont se sont coconstruits les publics du DFA (cf. chapitre 3) et les modalités d'accompagnement (cf. chapitres 4 et 5), il est possible d'isoler les spécificités du DFA – tant en matière de prescription, que de philosophie et modalités d'accompagnement – et de le réinscrire dans le périmètre des dispositifs de droit commun et de droit spécifique à destination des demandeur-ses d'emploi. Le schéma ci-dessous⁸⁶, bien que perfectible⁸⁷, montre la place du DFA dans l'offre de services et d'interventions disponible par ailleurs. La consultation de l'annexe 6 est conseillée pour comprendre les objectifs annoncés de ces différentes politiques.

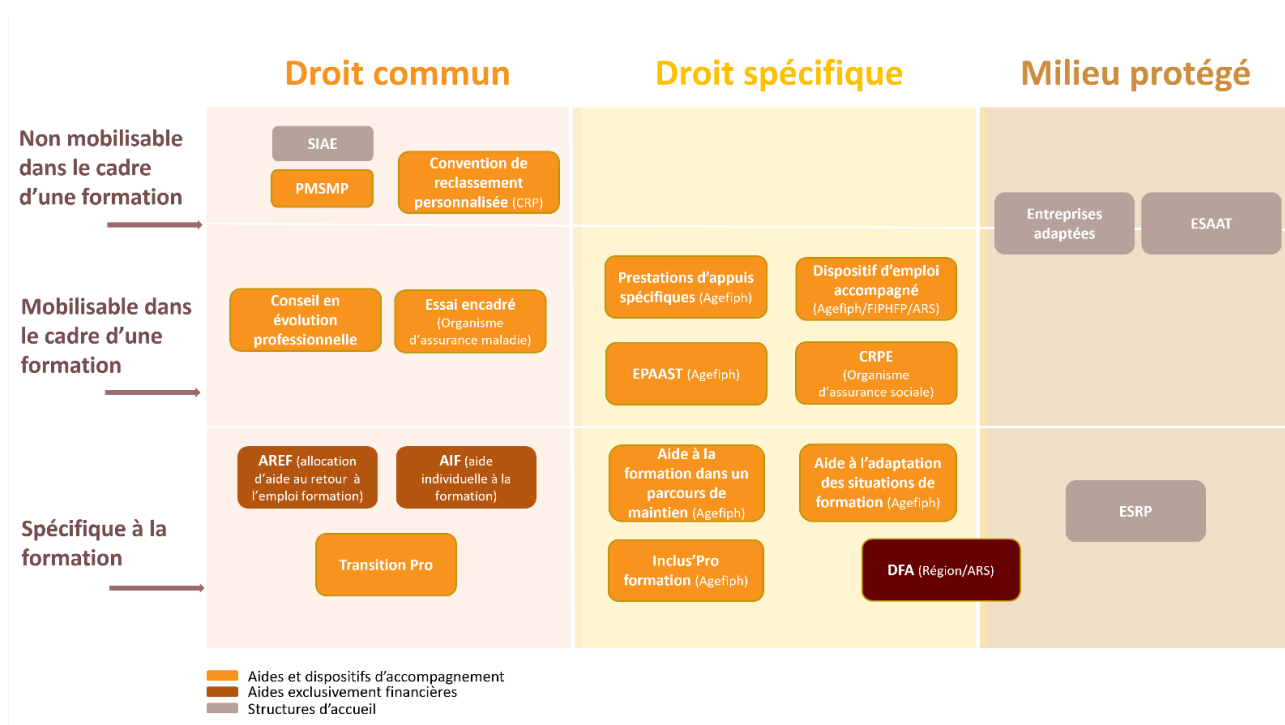


Figure 13. Représentation des différents dispositifs mobilisables

Dans cette offre de services variée, parfois spécifique et parfois ouverte à l'ensemble des personnes en besoin d'accompagnement (qu'elles soient reconnues handicapées ou non), le DFA est un outil supplémentaire parmi les dispositifs et aides visant eux aussi à lever les barrières et freins à l'insertion *via* la formation. Mais pour trouver sa place, le DFA doit nécessairement marquer sa différence, or il apparaît pour une partie des personnes interrogées et en regard du peu de dossiers réalisés, comme un « *dispositif de niche* » ou encore « *un dispositif de dernière chance* » dont le périmètre d'action reste incertain.

⁸⁶ Source : site du Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion ; guide maintien du PRITH d'Ile-de-France.

⁸⁷ Cette cartographie ne vise pas à représenter l'ensemble des aides, dispositifs et expérimentations existantes, mais s'attache à recenser les aides, dispositifs et structures majeures, celles qui sont les plus connues et les plus mobilisées.

1.2. Quelles spécificités et apports du DFA sur le champ de la formation ?

Pour comprendre cette façon d'appréhender le DFA, il faut revenir sur la manière dont a été définie l'intervention des ESRP par les acteurs régionaux et l'ARS. Dans un panorama d'aides en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, la place du DFA est tributaire de sa capacité à se différencier avec l'existant et à mettre en valeur ses spécificités et apports face à d'autres dispositifs. Autant de prérequis difficiles à remplir dans un contexte où le champ des possibles en termes d'actions menées par les ESRP apparaît comme limité.

1.2.1. Une mobilisation des ESRP en partie limitée

Dans le cadre du DFA, les ESRP proposent un accompagnement médico-social des stagiaires mais n'interviennent pas sur l'aspect « formation », contrairement à ce qui avait pu se faire sur « *Parcours croisés* » (cf. Chapitre 2). Ainsi le DFA met à disposition des stagiaires et des OF, une équipe pluridisciplinaire favorisant la mobilisation d'expert-es dans un délai resserré et de manière plus ou moins fréquente, mais n'intervient pas en appui des équipes pédagogiques et des formateur-trices dans l'adaptation des contenus et la mise en place de modalités pédagogiques « inclusives ».

Ce périmètre restreint des modes d'intervention des ESRP vient de facto limiter la plus-value de leur expertise. En effet, les ESRP, au-delà de leur capacité à délivrer eux-mêmes des formations au sein de leurs établissements (ou comme dans le cadre du DFA, d'apporter un appui médico-social aux usager-ères du dispositif), possèdent une palette large d'interventions précisée et entérinée par le décret N°2020-1216 du 2 octobre 2020. Ils peuvent par exemple être mobilisés sur demande de la MDPH ou d'un partenaire, pour informer et sensibiliser les organismes de formation, ou encore réaliser des évaluations préliminaires médico-psycho-sociales (MPS) et professionnelles de courte durée. Ils sont également susceptibles d'assurer des prestations d'accompagnement médico-psycho-social et de formation pour des publics spécifiques comme dans le cadre du DFA. Enfin et surtout, ils ont la capacité de mettre en place des accompagnements pédagogiques adaptés. Or dans le cadre du DFA, seule l'expertise médico-sociale est utilisée et déployée dans l'accompagnement à la formation.

A noter qu'au-delà de l'équipe médico-sociale (ergonome, psychologue, etc.), les ESRP possèdent également au sein de leurs équipes pluridisciplinaires des professionnel·les de l'orientation, de l'insertion et de la formation et des travailleurs sociaux. Pour autant, telles que détaillées dans le chapitre 5, leurs compétences ne sont pas complètement mobilisées dans le modèle actuel.

Le CRP hors les murs dans la loi

A noter que depuis le décret N°2020-1216 du 2 octobre 2020 évoqué précédemment, les modalités d'organisation des ESRP sont assouplies, et les prestations peuvent se faire aussi bien au sein d'un établissement de type ESRP, que sur le lieu de formation ou de travail du bénéficiaire. Ainsi, la fonction d'ESRP hors les murs fait désormais pleinement partie des compétences et modalités d'intervention des ESRP. Ces derniers sont libres de définir la nature de ces interventions hors les murs en y intégrant le volet pédagogique ou en intervenant uniquement sur le volet médico-social comme dans le cadre du DFA.

(Sources : site internet de la FAGERH ; décret N°2020-1216 du 2 octobre 2020)

1.2.2. Des interrogations récurrentes des Cap Emploi sur la plus-value réelle du DFA en regard de leur propre offre de services

Au regard de l'existant, et notamment de leur propre offre de services en matière d'accompagnement vers et en formation, les Cap Emploi s'interrogent sur la plus-value du dispositif. Ces derniers semblent en effet mobiliser prioritairement les PAS (Prestation d'Appui Spécifique⁸⁸) afin d'étayer des parcours de formation avant d'éventuellement envisager le DFA. Dans ce contexte, les différents Cap Emploi ont travaillé à l'élaboration d'une grille à destination des référent-es formation autour de situations complexes⁸⁹. Cette dernière leur permet de disposer des informations nécessaires à la construction d'un argumentaire solide pour justifier la mobilisation de la prestation PAS : « *il faut charpenter la demande et aussi partager le diagnostic pour entrer davantage dans le dur* » (Un des Cap Emploi). Depuis la création du DFA, cette grille est également utilisée pour situer les personnes pouvant avoir besoin de cet accompagnement. Cependant, bien que l'ensemble des conseiller-ères des Cap Emploi utilisent cette grille, tou-tes n'ont pas nécessairement le même degré d'appropriation des différents critères qu'elle contient afin de repérer les situations qui nécessitent un accompagnement dépassant les actions proposées habituellement par le Cap Emploi. Une identification d'autant plus complexe que pour certains Cap Emploi la plus-value du dispositif reste minime au regard des dispositifs déjà existants :

« On a les PAS. On peut mettre en amont un appui SAVS, une visite psycho... L'objectif est de sécuriser les parcours de formation, aller vers l'emploi ou la formation qualifiante. Si besoin, je fais intervenir notre ergonome au centre de formation » (Un des Cap Emploi)

L'apport du DFA est d'autant moins évident que certains Cap Emploi sont eux-mêmes portés par des structures ou acteurs médico-sociaux. Ils proposent dès lors des modes d'accompagnement proches de ce que peut faire le DFA :

⁸⁸ Les prestations d'appuis spécifiques (PAS) concernent 5 familles de handicap (déficience visuelle, auditive, motrice, cognitive, handicap mental et psychique).

⁸⁹ Il y a eu trois séances de travail avec les conseillers du Cap Emploi et une phase de test.

« On trouve notre bonheur dans l'offre Région et le fait d'avoir en appui de notre Cap Emploi [un établissement médico-social] qui nous offre toute la puissance de feu nécessaire : psy, neuro-psy, coordinateurs de parcours de soin, infirmières, cette plateforme-là chez nous elle est à disposition du Cap Emploi pour faire le travail en accompagnement de parcours » (Un des Cap Emploi)

Dans ces conditions, le dispositif n'est mobilisé que pour des cas considérés comme « atypiques » ou nécessitant un « suivi régulier » (« on ne peut pas être partout » nous dit une enquêtée). C'est-à-dire dès que la prise en charge est trop importante pour être portée par Cap Emploi.

« Si j'analyse ce que ça peut nous apporter... clairement je n'ai pas trouvé de plus-value à fonctionner dans le cadre du DFA. Cependant, il peut arriver à la marge de faire appel au DFA, ça nous est arrivé 3 ou 4 fois, essentiellement pour des publics qui ne relèvent pas naturellement d'un parcours de prise en charge Cap Emploi. Sur des parcours jeunes, sur des gens qui ont des profils relevant d'un besoin en emploi protégé. En sachant que ces gens-là ont potentiellement des capacités cognitives nécessitant un temps long, pour lesquels la productivité ne permettra pas une performance en entreprise compatible avec les attentes d'une entreprise, voire même d'une ESS [...] Ça nous arrive à ce moment-là de mobiliser le DFA, en alliant les besoins en matière d'apprentissage sur les compétences de base, gestes pro, avec en appui pendant la formation, un étayage médico-social lourd sur des profils pour lesquels après on fera une orientation vers un ESAT. Donc pour nous le DFA à un usage relativement limité » (Un des Cap Emploi)

1.2.3. Le DFA : un dispositif de la dernière chance ?

Partant de ce constat, quelles sont les différences et les plus-values du DFA par rapport à d'autres dispositifs relativement proches tels que les prestations d'appui spécifiques (PAS) ? En d'autres termes, quand et pourquoi mobiliser le DFA ?

Sur la question de la plus-value, un premier élément de réponse réside dans l'appui médico-social délivré par les ESRP. En effet, contrairement aux PAS qui proposent un appui ponctuel, dans un espace-temps limité à une période courte, le DFA propose un accompagnement et un appui médico-social tout au long de la formation. Ce n'est pas tant sa capacité à mobiliser des experts médico-psycho-sociaux qui constitue sa différence avec les PAS (ces dernières mobilisant également des experts médico-psycho-sociaux en vue d'établir leurs diagnostics), mais bien le fait que ces experts s'inscrivent dans un accompagnement de plus long terme, là où les PAS apportent un appui à un moment précis du parcours.

Le deuxième élément de réponse qui ressort des échanges avec les prescripteurs est que le DFA intervient pour des publics rencontrant des difficultés quand des aménagements d'ordres matériels, pédagogiques ou horaires seraient insuffisants dans la sécurisation du

parcours du stagiaire. Ces dernier·ières, en plus d'éventuels besoins en aménagements, présentent aussi un besoin d'accompagnement continu qu'aucun autre dispositif n'est en mesure d'apporter.

« Le seul étayage que l'on pouvait avoir c'était soit un appui ponctuel de la part de Cap Emploi, soit renforcé sur la prestation PAS [Prestations d'appuis spécifiques] ou les ESRP[...] Le DFA est une offre complémentaire qui permet d'intervenir quand il y a un fort besoin de compensation » (Un des Cap Emploi)

« Pour moi la plus-value elle est dans ce cadre-là, quand on ne peut pas suivre tout le temps les personnes et quand on sent qu'elles sont fragiles, que ça ne tient pas sur la durée, là on va mettre en place un DFA. Pour les personnes dys ça va dépendre de l'autonomie qu'elles peuvent avoir sur l'apprentissage. Avec les PAS cognitives on a les bilans avec les orthophonistes, le DFA ce sera plus pour des fragilités en lien avec la santé, des personnes qui ont un spectre autistique. Par exemple je fais le suivi sur #Avenir et là il y a une personne en reconversion professionnelle qui devrait aller en formation qualifiante et il faudra faire une Formation Accompagnée pour qu'elle puisse bénéficier d'un accompagnement " plus plus " sur l'autisme » (Un des Cap Emploi)

En d'autres termes, le DFA parce qu'il intervient sur des situations où les autres dispositifs ne peuvent entièrement répondre aux besoins des stagiaires, et parce qu'il ne se déploie que dans un contexte de formation qualifiante, fait souvent office de « dispositif de dernière chance » pour les prescripteurs. Ces deux éléments expliquent, entre autres, sa faible mobilisation sur le territoire normand malgré un travail continu de sensibilisation et d'explicitation du dispositif conduit par les ESRP auprès des prescripteurs sur la seconde période analysée par les entretiens.

2. Un dispositif qui a peiné à s'implanter et à convaincre (2020-2021)

La faible mobilisation du DFA et son statut de dispositif « en dernier recours » tient non seulement à la place qu'il tient dans le champ des aides aux personnes en situation de handicap tel qu'évoqué précédemment, mais aussi à des débuts balbutiants. Le commencement a été marqué par une communication difficile, qui a cristallisé certaines tensions entre les acteurs prescripteurs et contribué à une appropriation tardive.

2.1. Des débuts difficiles marqués par une incompréhension et un scepticisme des acteurs de terrain

2.1.1. Un dispositif plutôt controversé parmi les Cap Emploi

L'implantation du DFA sur les différents territoires a nécessité, comme abordé dans le chapitre 4, un effort de communication à destination des prescripteurs. La réception de ce nouveau dispositif dans un paysage déjà dense a suscité des résistances, voire des crispations de la part des Cap Emploi et des MDPH lors de la première phase de communication sur le DFA. L'ensemble des interlocuteur-trices (Cap Emploi et MDPH) s'accorde pour juger que la communication qui a été faite à propos du DFA manquait de précision, quelquefois d'organisation. Le contenu même des informations, pas toujours bien ciblé parce qu'il ne resituait pas le DFA dans l'ensemble des dispositifs contribuant à la sécurisation des parcours d'insertion des personnes en situation de handicap, a été source de résistances, en particulier au sein des Cap Emploi. Finalement, c'est la représentation d'un dispositif compliqué à mobiliser et à mettre en œuvre qui est restée en mémoire des prescripteurs.

Pour les Cap Emploi, ce nouveau dispositif, qu'il soit perçu innovant ou non, est quasiment superfétatoire et les équipes qui en sont porteuses, des concurrents potentiels. Pour certaines structures, le DFA s'inscrit en effet dans le prolongement des compétences propres au Cap Emploi :

« La consigne : quand on peut faire nous-même on le fait, car notre travail c'est la compensation du handicap et on a nos propres outils financés par l'Agefiph. On fait appel au DFA pour des situations qui ont besoin, pour compenser le handicap, d'une coordination entre les aides techniques, les soins, un soutien psychologique... Le DFA va au-delà de ce que l'on peut faire. C'est une valeur ajoutée » (Un des Cap Emploi)

Cette posture est clairement perçue par les différentes référentes parcours. Certaines l'analysent comme un risque de concurrence des Cap Emploi vis-à-vis des équipes en charge du DFA :

« Les Cap Emploi, ils ont cette casquette : "on est les experts du handicap, donc on a besoin de personne !". Et il y en a beaucoup qui ne se remettent pas en question là-dessus. Et je pense qu'ils ont peur, en soi, de se dire "si on accepte des DFA ou des choses comme ça, ça nous enlève une plus-value. Et si ça enlève une plus-value, on va finir par ne plus exister" » (Une référente parcours du DFA)

2.1.2. Une nécessité de réaffirmer la place et le rôle de chacun-e

Dans ces circonstances, il est essentiel pour tous les Cap Emploi que la mise en place du DFA ne s'accompagne pas d'une mise à l'écart de leurs structures dans le suivi de parcours des stagiaires : *« c'est hyper important qu'on ne perde pas la main, c'est un élément qui s'insère dans un parcours qui a été pensé par le conseiller Cap Emploi » (Un des Cap Emploi)*. À ce

titre, les référents parcours perçoivent clairement le décalage entre la présentation du DFA et l'interprétation qui en est faite par les conseillers Cap Emploi.

« Ils nous disaient : “ on n’a pas attendu que vous arriviez pour faire des choses ”. Donc c’était un peu : “ vous arrivez peut-être en sauveur mais on n’a pas attendu que vous arriviez pour faire des choses ”. Alors je ne sais pas si c’était en sauveur... mais c’était peut-être l’impression que l’on donnait du dispositif en disant : “ on vient, on emmène un outil ” » (Une référente parcours)

« Sur ce territoire, il y avait des freins qui étaient mis par le Cap Emploi, ça c’est évident. Ils disaient qu’ils faisaient le même boulot que nous. Et qu’ils n’avaient pas besoin de nous. C’était clairement dit comme ça » (Une autre référente parcours)

Ce qui a pu susciter et suscite encore chez certains Cap Emploi une forme de rejet du dispositif, tient dans la manière dont les responsabilités et les rôles se partagent dans le déploiement des parcours. Plusieurs aspects viennent questionner les fondements du projet, notamment le fait que les adaptations et compensations pédagogiques incombent directement aux organismes de formation, sans intervention du DFA ; ou encore le recours à la MDPH pour l'évaluation des besoins médico-sociaux. Des modes de faire perçus comme une transgression des champs d'action des Cap Emploi, voire une négation de leurs compétences en matière d'évaluation des besoins et d'accompagnement des publics, y compris sur le volet médico-social :

« Comme le dispositif Emploi Accompagné a toute légitimité pour l'accès ou le maintien en emploi, il nous faudra la Formation Accompagnée pour étayer les projets de formation. Ce n'est pas une remise en cause du principe, mais du positionnement si nous n'apportons pas cette spécificité d'accompagnement pédagogique en formation, ce soutien aux apprentissages... » (Un des Cap Emploi)

Tout l'enjeu pour les Cap Emploi a donc été ou est encore pour certaines structures, de construire un partenariat autour du DFA, sans pour autant perdre la main sur les suivis de parcours. Il y a une insistance forte pour rappeler qu'ils restent les référents des parcours des demandeur·ses d'emploi qu'ils suivent. Le DFA étant alors défini comme une prestation portée par des acteurs qui ne font pas partie du SPE et inscrite dans un intervalle temporel limité : *« on peut faire intervenir le DFA dans une logique de sécurisation du parcours d'insertion d'une personne en situation de handicap, mais le Cap Emploi reste le référent du parcours » (Un des Cap Emploi)*. Le ou la conseiller·ère Cap Emploi est pensé·e comme la personne qui établit dans un premier temps le diagnostic sur les besoins en compensation du handicap du futur stagiaire et le communique dans un second temps avec le ou la référent·e parcours du DFA.

2.2. Des pratiques et des accueils différenciés selon les territoires

Alors que l'ensemble des acteurs du SPE interrogés s'accordent à dire que le DFA fait sens et poursuit une démarche d'inclusion, force est de constater que ce dispositif n'est pas celui mobilisé régulièrement par ces mêmes acteurs. Selon les départements, les structures Cap Emploi se montrent parfois très circonspectes sur le dispositif. Elles tendent à remettre en cause son positionnement, voire son intérêt pour leurs publics, et ce, alors que des rencontres avec les Cap Emploi ont été initiées par les coordinateur·trices du DFA pour éclaircir et faciliter l'articulation entre les interventions des conseiller·ères Cap Emploi et les référentes parcours du DFA. Cette réserve se matérialise, entre autres, par une mobilisation très faible du dispositif au sein des départements, bien qu'elle n'en soit qu'une cause parmi d'autres.

Ainsi, selon les territoires, l'orientation vers le DFA varie pour des raisons qui tiennent à la fois du profil territorial et/ou de postures ancrées, selon les conseiller·ères, dans une lecture ou une autre du DFA. Cette perception différenciée du dispositif selon les prescripteurs, a pour conséquence l'émergence de critères plus ou moins précis dans la sélection des publics cibles éligibles au DFA. Ainsi, la deuxième vague d'entretien a montré que certains territoires étaient par exemple plus enclins à prescrire du DFA pour des personnes ayant des troubles psychologiques ou cognitifs.

2.2.1. Un DFA tributaire des dotations territoriales en matière d'offre de formation ?

Les différences territoriales peuvent s'expliquer en partie par la singularité des départements et en particulier leur taille ou le nombre d'achats de places en formation par le Conseil Régional. Certains départements sont ainsi mieux dotés que d'autres en nombre d'organismes de formation sur leur territoire. C'est notamment le cas de la Seine-Maritime et du Calvados, comparativement à l'Orne et l'Eure ou la Manche.

Le DFA reste ainsi limité pour certains opérateurs qui pointent ces déséquilibres structurants. Ils rappellent notamment qu'il s'agit d'un dispositif à la marge de l'offre de services à destination des personnes handicapées : *« ça prend un peu forme en sachant que toute façon il n'y a pas vocation à ce que ça soit non, plus des gros, gros, gros volumes »* (Un Cap Emploi).

2.2.2. Des relations partenariales avec les référentes parcours du DFA inégales selon les territoires

Les entretiens avec les référentes parcours DFA ont montré que la communication entre elles et les conseiller·ères Cap Emploi n'était pas toujours établie. Certaines situations qui auraient nécessité une intervention conjointe ne parviennent pas à trouver une issue favorable.

« Une fois, il y a un centre de formation qui m'appelle en me disant " il y a un monsieur qui veut faire une reconversion ". Il voulait passer son permis pour être [nouvelle qualification]. Et il ne pouvait travailler qu'à certains moments, tout ça, donc... [nouvelle qualification], ça lui convenait, c'était le matin et le soir, il ne travaillait pas à temps plein. Par contre, la formation était à temps plein. Et du coup, le centre de formation appelle en me disant " ce serait quand même bien parce qu'il va falloir adapter des choses et tout ". Et finalement, j'envoie un mail à Cap Emploi en disant " j'ai été contactée pour ce monsieur ", il était suivi par Cap Emploi... et la conseillère m'a dit " non, mais il n'a pas besoin du DFA ". Donc, ça s'arrête tout de suite comme ça ! On n'a même plus de discussion à avoir ! C'est très tranché »
(Une référente parcours)

Si l'on tente d'établir les critères qui permettent à un dossier d'être sélectionné comme pouvant être éligible à un DFA, les arguments avancés d'un Cap Emploi à un autre ne sont pas nécessairement les mêmes. De leur point de vue, les Cap Emploi n'identifient que de façon relativement marginale des situations relevant du DFA et ne le mobilisent donc que rarement. Une situation autoentretenu par un déficit d'expérience et de recul favorisant les doutes, donc le non-recours au DFA et ainsi le prolongement de ce déficit. C'est une expérience encore une fois dépendante des dynamiques territoriales et de l'amplitude des zones d'emploi sur les départements concernés.

« On a très peu de situations, ce serait utile de capitaliser les bons exemples, les bonnes histoires, pour avoir un retour sur le dispositif. Là ça donne juste l'impression que ça n'apporte rien de plus » (Un des Cap Emploi)

2.2.3. Une entrée en formation qualifiante limitante dans le déploiement du DFA au regard des profils accompagnés par les Cap Emploi

A fortiori, du fait du positionnement du DFA uniquement sur des publics de demandeur·ses d'emploi entrant en formation qualifiante, les publics concernés apparaissent comme « peu communs » parmi les publics des Cap Emploi, ou avec des profils et parcours, très spécifiques, là où les Cap Emploi accompagnent des publics très diversifiés (demandeur·ses d'emploi et/ou salarié·es en transition ou en reconversion professionnelle) et d'autres formes de formations (préqualifiantes notamment). L'une des questions soulevées est ainsi celle de la possibilité de mobiliser le DFA au regard du public accueilli par le Cap Emploi. Le public ciblé par le DFA a des difficultés d'accès à la formation qualifiante et le dispositif peut-être aidant mais *« le premier réflexe est de se demander si ce public va vraiment aller en formation qualifiante »* (Un des Cap Emploi). Pour certains Cap Emploi, l'accès à la formation par l'intermédiaire d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage serait, par exemple, plus propice à la mobilisation et à l'insertion des publics dits « handicapés » en formation. Deux procédés qui ne sont, au moment de nos investigations, pas cumulables avec l'intégration d'un DFA.

L'activation du DFA pose également le même enjeu que pour le dispositif Emploi Accompagné : il s'agit en effet d'identifier les personnes susceptibles d'avoir besoin d'un accompagnement médico-social. Pour dépasser cette difficulté, certains Cap Emploi ont mis en place des groupes de réflexion, animés par une psychologue du travail, pour identifier les situations problématiques. L'objectif est de permettre aux chargé-es de mission de faire remonter des situations complexes qui nécessiteraient un accompagnement dépassant celui habituellement réalisé par les Cap Emploi. La question de la démarcation entre les champs d'intervention se pose alors :

« Est-ce que la situation relève bien de la prise en charge par Cap Emploi ou bien de l'Emploi Accompagné ou du DFA ?[...] Pour certaines personnes en situation de handicap accompagnées par le Cap Emploi, les actions proposées ne portent pas leurs fruits. On a le sentiment que le temps d'accompagnement que peut proposer le Cap Emploi n'est pas suffisant par rapport aux besoins de la personne et que la façon de dérouler l'accompagnement n'est pas complètement adaptée [...] C'est sur ces types de situation que l'on va étudier la nécessité de mobiliser ces dispositifs-là qui sont complémentaires à notre offre de services » (Un des Cap Emploi)

Les critères justifiant de sélectionner les futur-es stagiaires pouvant bénéficier d'un accompagnement par le DFA n'ont a priori pas été discutés avec les MDPH. Or, afin de ne pas réduire les MDPH à une « chambre administrative » notifiant le DFA, cette décision fait l'objet d'échanges au sein de l'équipe pluridisciplinaire. Dans ce cadre, le rôle du Cap Emploi serait d'alimenter le diagnostic pour permettre l'arbitrage entre les équipes de la MDPH et les parties prenantes, mais « *un travail reste à faire sur les critères avec les référentes parcours du DFA en intégrant la MDPH* » selon un interlocuteur d'un Cap Emploi.

Les Cap Emploi s'accordent ainsi sur la difficulté à repérer des profils susceptibles d'accéder au DFA parmi leur propre public. Plusieurs d'entre eux ont formulé l'hypothèse que le dispositif trouverait surtout une utilité auprès des publics reçus par d'autres opérateurs de droit commun et plus particulièrement par Pôle Emploi. En effet, les publics et les formations visés par Pôle Emploi seraient, selon ces acteurs, plus à même de correspondre aux critères du DFA⁹⁰.

Les constats mis en avant dans cette partie témoignent du point de vue et des difficultés rencontrées par les acteurs lors de notre première année d'observation. Nous allons maintenant aborder les nouveaux résultats qui se dégagent des autres entretiens afin de comprendre l'évolution du dispositif entre 2021 et 2022.

⁹⁰ A noter que les acteurs en question peinent à définir clairement les critères du DFA et donc in fine, leur compatibilité réelle ou supposée avec les publics accompagnés par les Pôle emploi.

3. Un dispositif qui tend progressivement à se faire une place (2021-2022)

Lors de la première phase d'entretiens qualitatifs, les acteurs de terrain avaient exprimé des réticences à l'égard du DFA et des difficultés d'appréhension de ses apports et modalités de mobilisation. Tous les acteurs du SPE n'étaient pas impliqués aux mêmes degrés, et seuls les Cap Emploi avez été conviés aux premières réunions d'informations, avec pour conséquence une connaissance inégale du dispositif entre les structures et les territoires.

Ce choix fait au niveau de la Région dans un contexte de grands changements avec le rapprochement Pôle Emploi – Cap Emploi, a eu pour première conséquence une faible prescription du dispositif à la fois chez les acteurs engagés sur le DFA (peu de personnes éligibles), mais a fortiori, chez les autres structures prescriptrices comme les Missions locales ou les agences Pôle Emploi. Aussi, les publics accompagnés par ces derniers sont de facto, en dehors du champ de la prescription du DFA.

3.1. Un DFA qui peine à essaimer en dehors des Cap Emploi malgré une percée au sein des #Avenir

Lors de la première phase d'entretiens, les prescripteurs déjà engagés dans le travail partenarial autour du DFA faisaient l'hypothèse que le dispositif allait prendre de l'ampleur une fois pris en main par d'autres structures que les seuls Cap Emploi. Cependant, l'essaimage auprès des structures prescriptrices autres que Cap Emploi apparaît comme limité et difficile. L'arrivée des #Avenir dans la boucle des prescripteurs semble avoir permis de toucher de nouveaux publics non rattachés aux structures Cap Emploi. Cette ouverture a en partie rendue possible l'élargissement du spectre des bénéficiaires et contribue à centraliser la demande d'accompagnement vers des publics présentant un handicap dit « invisible ». Cependant, côté Pôle Emploi et Missions locales, il apparaît que le dispositif reste encore peu connu et mobilisé, et que la question de la pertinence du DFA quant aux publics accueillis et aux pratiques d'orientation se pose encore pour ces structures.

3.1.1. Un dispositif encore peu connu pour les Pôle Emploi

Côté Pôle Emploi, le DFA reste un dispositif peu identifié et par conséquent, peu mobilisé. Il est présenté comme « récent » et « dont on commence à parler, mais de manière encore un peu limitée ». Ce constat semble amplifié par un contexte organisationnel peu propice au développement du dispositif, en lien avec le rapprochement des Cap Emploi et des Pôle Emploi : « tout est en chantier, tout bouge et le circuit n'est pas simple, c'est en cours de mise en œuvre ».

« On est en plein rapprochement Cap et Pôle Emploi et en termes d'appropriation, de communication, on se positionne, nous sommes experts du handicap et de l'autre côté les Teams handicap de Pôle Emploi. Il faut d'abord travailler sur l'attribution des rôles avant d'ajouter la première couche DFA [...] En plein gros changement il ne faut pas communiquer de trop pour ne pas perdre l'auditoire » (Un des Cap Emploi)

Bien que le DFA ait été encore peu pratiqué à leur niveau et que le nombre d'orientations effectives demeure très restreint, quelques premiers constats et questionnements émergent autour de la répartition des rôles de chacun et de la légitimité des acteurs dans le processus de mobilisation du dispositif. Des interrogations qui rejoignent d'ailleurs par moment, celles déjà formulées auparavant par les Cap Emploi. Au-delà des difficultés liées aux modalités organisationnelles propres à Pôle Emploi dans un contexte de rapprochement entre les structures, se pose la question de la capacité d'accueil par les organismes de formation de publics reconnus handicapés et de leur degré d'implication dans l'accueil de ces publics spécifiques. L'absence de visibilité sur ces deux points vient en effet freiner la volonté à aller chercher des usager·ères éventuel·les, afin de ne pas nourrir de faux espoirs si les organismes de formation ne peuvent finalement pas accueillir les publics identifiés comme éligibles à un DFA :

« Il faut fluidifier le circuit : si l'accueil en formation n'est pas suffisant, il faut éviter d'aller chercher les gens. On travaille sur les fichiers mais la mise en œuvre n'est pas toujours prête et ça peut créer des déceptions » (Pôle Emploi)

En outre, Pôle Emploi s'interroge sur les modalités de prescription du dispositif étudié. Fortement dispersées, les orientations vers le DFA peuvent provenir de différentes structures. Une porte d'entrée multiacteurs qui a tendance à brouiller la lisibilité du dispositif et à l'invisibiliser aux yeux des bénéficiaires éventuels.

« Le circuit est compliqué, les demandeurs d'emploi peuvent arriver par Pôle Emploi, Cap Emploi, le centre de formation, l'entreprise... ça fait beaucoup de circuits à canaliser et il faudrait un guichet unique : "vous êtes DEBOE, avez un besoin en formation avec une adaptation de poste, appelez tel truc, tel numéro...". Alors que là ça passe par le centre de formation qui va connaître et penser à... par Cap Emploi qui va penser à... » (Pôle Emploi)

Enfin, Pôle Emploi s'interroge sur la capacité réelle des organismes de formation à proposer un accompagnement et des modalités de compensation adaptées au public accueilli dans le cadre d'un DFA, sans l'intervention d'un tiers :

« Très franchement sans [Un des ESRP], Cap Emploi et Pôle Emploi, je ne pas sûre que les centres de formation demandent eux-mêmes des aides AGEFIPH. Ce sont plutôt les structures d'accompagnement qui vont proposer ces aides-là » (Pôle Emploi)

Une hypothèse qui rejoint le besoin de mieux définir les rôles de chacun à la fois sur le volet de la prescription et de l'accompagnement : qui est à même de conduire l'accompagnement ? Cap Emploi ? Les ESRP ? Les deux ? Qui peut orienter et le prescrire ? Des points encore flous pour certains prescripteurs, mais en lien avec des aspirations fortes :

« On reste garants du parcours et délégation ne veut pas dire désengagement, on a un suivi régulier des besoins tout au long du parcours, on va chercher l'info régulièrement et le référent DFA peut aussi dire "j'ai réglé ça ou ça et sur tel aspect, comme la recherche de stage, j'ai besoin de ton réseau entreprises " et j'imagine un travail ensemble. Le silo ne serait pas apprécié. Chacun à sa partition à jouer, dont un suivi régulier des besoins depuis la prescription » (Un des Cap Emploi)

3.1.2. Un dispositif peu mobilisé par les Missions locales

À ce stade des investigations, les Missions locales apparaissent comme très éloignées du DFA. Non-prescriptrices du dispositif et sans expérience dans le déploiement ou l'orientation vers le DFA, ce dernier n'est aujourd'hui que peu identifié au sein du réseau des Missions locales, ce qui explique qu'elles n'aient pas témoigné dans la première phase d'investigation et que leur sollicitation en seconde phase n'ait finalement pas été fructueuse.

Cette absence de mobilisation du DFA interroge cependant la communication faite auprès de cet acteur, mais aussi l'adéquation entre les publics visés par le DFA et le public accompagné par la Mission locale. Plus largement, elle questionne encore la capacité des Missions locales à accompagner, orienter, un·e jeune reconnu·e handicapé·e ; d'autant plus que la tranche des 16-25 ans peut correspondre à la période pendant laquelle sont plus fréquemment diagnostiqués les troubles psychiques. Ainsi, une inconnue subsiste quant à la proportion de public pouvant vivre des situations de handicap parmi les publics accueillis par les Missions locales, ainsi que sur la part de jeunes pouvant prétendre à un DFA.

Pour une partie des autres prescripteurs, et plus particulièrement les #Avenir, il y aurait pourtant un intérêt à ce que les Missions locales soient davantage impliquées dans le dispositif et puissent être accompagnées pour favoriser le travail de reconnaissance du handicap chez les jeunes et a fortiori, les orienter vers des dispositifs spécifiques dont le DFA. Car pour eux, le frein majeur à la prescription d'un DFA réside avant tout dans le fait que le dispositif est assujéti à l'OETH, et que peu de jeunes accompagné·es en Missions locales acceptent de se faire reconnaître en tant que personnes handicapées. Le public jeune apparaît comme étant le plus réticent à demander une reconnaissance. La prescription du DFA semble de fait secondaire dans un contexte où la première nécessité est de favoriser la reconnaissance pour mieux accompagner et aider les jeunes en difficulté du fait de leur handicap. L'enjeu se situerait donc davantage sur le fait de donner aux Missions locales l'accès à des outils dont elles sont aujourd'hui privées du fait de l'absence de cette reconnaissance.

3.1.3. Une percée du côté du dispositif #Avenir

Lors des premiers entretiens, ce nouveau dispositif dans le champ de l'insertion n'avait pas encore été mobilisé en lien avec le DFA. En effet, #Avenir est un dispositif régional né en 2018 qui permet aux publics en recherche d'emploi, de construire un projet professionnel réaliste et réalisable dans l'optique de faciliter leur retour à l'emploi. Les bénéficiaires sont accompagnés jusqu'à l'obtention d'une certification / qualification (via une entrée en formation) et/ou la validation d'un projet professionnel et la formalisation d'un plan d'actions permettant la prise de relais d'un CEP pour l'appui à la recherche d'un emploi en corrélation avec le projet identifié. Il est porté localement par les organismes de formation du territoire jouissant du label #Avenir, qui sont ensuite regroupés par zones géographiques et coordonnés par un·e référent·e économique chargé·e de faire le lien entre tous les organismes de formation engagés dans la démarche sur sa zone de référence. Lors du lancement du DFA, les équipes du dispositif #Avenir, en pleine construction, n'avaient pas été associées à la démarche de prescription du DFA et n'avaient donc pas été interrogées lors de la première phase d'entretiens. Pour la seconde vague d'entretiens en revanche, il est apparu que ce nouveau dispositif était un tremplin vers la prescription du DFA.

« En termes de chiffres : 50% de RQTH, et des handicaps liés à de l'usure [professionnelle] ou des accidents de la vie, des reconversions [professionnelles]. Pour beaucoup il s'agit de repérer les compétences acquises et de les transférer vers d'autres métiers. Nous on accompagne dans un premier temps et on fait une analyse des besoins, un diag[nostic], un bilan de compétences : 20 heures sur 3 semaines pour faire le point sur la situation de la personne, sociale, perso, ce qui bloque, repérer les compétences, les atouts, les qualités et débroussailler le projet pro à travers des tests d'orientation. Première étape et la deuxième étape : construction de projet » (Un des dispositifs #Avenir)

L'ensemble des #Avenir interrogés ont développé, sous l'égide de la personne référente de l'un des deux ESRP, un partenariat étroit autour du DFA. Aussi, il apparaît que la majorité des formateurs·trices des #Avenir, connaissent le dispositif et disposent d'opportunités régulières pour créer des passerelles entre le dispositif #Avenir et le DFA. En effet, toutes les référentes économiques interrogées ont développé un partenariat avec l'un des deux ESRP qui se traduit par la tenue, une fois tous les mois et demi, ou une fois tous les deux mois, de permanences réalisées par l'ESRP au sein des OF, pour rencontrer d'éventuels candidats au DFA et réaliser en direct des premiers bilans et évaluation du besoin de la personne.

« L'ESRP vient régulièrement, toutes les 6 semaines chez nous et chaque fois on convie les formateurs, les référents pédagogiques sont au fait des choses et elle [la personne référente de l'ESRP] présente aux référents présents et aux stagiaires le dispositif, avec un PowerPoint et c'est très explicite » (Un des dispositifs #Avenir)

Cette relation partenariale étroite entre l'ESRP et les #Avenir, a eu des effets à la fois sur la prescription, mais aussi sur la professionnalisation des acteurs de l'insertion. Elle a permis de faire connaître le dispositif aux organismes de formation et aux opérateurs #Avenir. Les référentes de parcours d'#Avenir ont fait remonter de réelles difficultés à appréhender les aides et dispositifs mobilisables sur le champ du handicap. Avec un public présentant majoritairement des troubles psychiques ou cognitifs, régulièrement non reconnus par une OETH, il était difficile pour ces formatrices de conduire un travail d'orientation parfaitement sécurisant pour les personnes accompagnées. Dans ce contexte, la possibilité de mobiliser et de contacter des référent-es des ESRP, apparaît comme une ressource non négligeable et une aide dans la compréhension des parcours et dispositifs liés au handicap.

« La difficulté aujourd'hui, c'est qu'on a un public très large, beaucoup de spécificités à avoir : TH, publics non francophones, et rien que sur les TH c'est large et il y a beaucoup d'interlocuteurs différents, beaucoup de spécificités à avoir, et beaucoup de turnover au niveau des formateurs et il faut réactualiser le réseau » (Un des dispositifs #Avenir)

« Je dirais qu'il y a vraiment une plus-value, ça apporte des solutions et vraiment des infos que nous n'avons pas. Là, quand on a un dossier à monter, une de nos référentes ne savait pas qu'il fallait faire un dossier spécifique en plus de la MDPH et le fait qu'ils soient présents [l'ESRP] c'est un complément pour nous, et une plus-value pour le bénéficiaire. Mais c'en est aussi une pour les acteurs de l'insertion et c'est plus riche de ce fait » (Un des dispositifs #Avenir)

« Par exemple le dispositif PAS, c'est grâce à eux [l'ESRP] que j'ai connu ça ! J'ai eu le cas d'un stagiaire envoyé par Pôle Emploi, il n'y avait aucun suivi Cap Emploi et il est venu sur #Avenir. La personne elle hésitait entre deux métiers et du fait de son handicap il a dû quitter son emploi et il fallait faire un rendez-vous PAS pour son parcours. J'ai appelé [une référente d'un ESRP] et il a eu ce rendez-vous et il a intégré [un organisme de formation] » (Un des dispositifs #Avenir)

En plus de ces appuis auprès des formatrices #Avenir, des réunions d'information conjointes entre Cap Emploi et l'un des ESRP, ont pu être organisées avec l'appui des référentes économiques #Avenir afin de faciliter de transfert de connaissance et de mieux présenter le DFA, les accompagnements et aides disponibles du côté des Cap Emploi en matière de handicap. En d'autres termes, il s'agissait dans un premier temps de donner des ressources et marges de manœuvre à ces professionnelles de la formation parfois non spécialistes du handicap et en demande d'appui. Un soutien et une transmission de savoirs, très largement salués par les personnes concernées qui y voient aussi un moyen de sécuriser elles-mêmes leurs accompagnements face à des publics jugés « difficiles » car traversés par des freins multiples et de natures très variées.

« On trouve [auprès de l'ESRP] un champ de compétences que nous on n'a pas et c'est rassurant pour le stagiaire et ça vient en complémentarité de notre rôle. Elle [la référente ESRP] cible bien les personnes qui ont besoin juste d'un accompagnement ergo et ceux qui ont besoin d'un DFA, donc c'est rassurant pour nous et ça sécurise aussi les parcours des stagiaires » (Un des dispositifs #Avenir)

Ce travail de proximité mis en place entre l'un des ESRP et les dispositifs #Avenir a aussi permis de mieux identifier les personnes éligibles ou non à un DFA et de limiter l'envoi sur le dispositif de personnes qui ne correspondent pas complètement aux exigences du DFA, et dont les dossiers sont susceptibles d'être rejetés en commission MDPH. Ce temps de discussion, d'analyse des dossiers par l'ESRP après avoir été aiguillés par les dispositifs #Avenir, tient lieu de premier « sas d'entrée » sur le dispositif, facilitant le contrôle de la demande et donc la construction de dossiers plus pertinents et susceptibles d'obtenir un accord de la MDPH. Enfin, la position « externe » des ESRP, leur expertise en matière de handicap, tend à légitimer davantage les préconisations d'orientation envisagées par les accompagnatrices #Avenir et à faciliter l'entrée sur le DFA de publics plutôt réticents à se reconnaître en situation de handicap.

« Il y a une proximité avec les stagiaires et la position d'expert qui rend plus légitime la proposition d'orientation ; et si les référents hésitent, eux [les représentants des ESRP] peuvent aussi ouvrir le champ des possibilités » (Un des dispositifs #Avenir)

Pour toutes les raisons évoquées précédemment, le DFA a su se faire une place privilégiée au sein des dispositifs #Avenir. Le DFA est parvenu à toucher de nouveaux publics qui ne sont pas tous suivis par ailleurs par Pôle Emploi ou Cap Emploi.

3.1.4. Une progressive acceptation du dispositif par une partie des Cap Emploi

Comme évoqué dans la deuxième partie de ce chapitre, lors de sa phase de lancement, le DFA avait été présenté aux Cap Emploi en tant que dispositif visant une meilleure inclusion des personnes en situation de handicap dans la formation qualifiante en milieu ordinaire. Si cet aspect avait été plutôt bien accueilli sur le principe, l'application du DFA et ses motifs de prescription, le public visé, avaient quant à eux cristallisé les tensions entre prescripteurs et ESRP. Les périmètres entre l'offre de services et les accompagnements proposés par Cap Emploi et ceux proposés par le DFA, semblaient alors se superposer, mettant en cause la plus-value du dispositif face à d'autres solutions également mobilisables dans le cadre de la formation.

« C'était compliqué au démarrage car on ne comprenait pas ce que faisait le DFA. Au début [Un des deux ESRP] présentait des situations avec un clavier, des aménagements ergonomiques, etc. » (Un des Cap Emploi)

« Ce avec quoi on avait du mal, c'est que quelqu'un que l'on accompagne vers la formation on peut déployer les PAS et je me disais : "à quoi sert le DFA ? " car les exemples que l'on avait en termes d'aménagements ressemblaient beaucoup aux PAS et je ne voyais pas l'enrichissement de l'offre. On avait le sentiment que les exemples et les publics cités ressemblaient aux publics de Cap Emploi » (Un des Cap Emploi)

La position des deux ESRP ainsi que leur rôle dans le déploiement du dispositif n'étaient pas toujours compris, en partie du fait que ces derniers n'avaient initialement pas la possibilité d'intervenir en amont de la notification de DFA, laissant les conseillers Cap Emploi seuls dans la gestion du dossier de candidature et l'évaluation du besoin. Devant ces premiers constats, la Région et l'ARS ont ouvert le droit aux ESRP de proposer un début d'accompagnement et de faire une analyse du besoin conjointement, et sur demande des Cap Emploi, avant même la notification MDPH. Cette évolution a permis, entre autres, pour une partie des prescripteurs, de mieux identifier les publics cibles du DFA, et de mieux en comprendre la portée grâce à une meilleure collaboration entre ESRP et Cap Emploi. En effet, certaines structures, initialement réticentes vis-à-vis du dispositif, ont ainsi pu reconsidérer l'intérêt d'un travail partenarial.

Par ailleurs, un progressif changement de paradigme autour du rôle et du périmètre du DFA (cf. chapitre 3) a permis de légitimer le dispositif aux yeux des prescripteurs, en travaillant entre autres, sur les publics ciblés par le dispositif. Aussi, lors de la deuxième vague d'entretiens, les prescripteurs ont fait remonter un « recentrage » du dispositif vers des publics présentant des problématiques importantes de santé, souvent en lien avec des handicaps dits « invisibles » et des limitations de capacités ne pouvant être compensées par des seuls apports matériels. Ce travail de précision et de spécification des publics « éligibles » au DFA a eu pour effet chez une partie des prescripteurs Cap Emploi, de le légitimer, alors qu'il était jusque-là peu compris et souvent perçu comme concurrentiel avec l'offre d'accompagnement et les dispositifs déjà existants.

Mais ce changement de posture observé chez une partie des Cap Emploi, repose avant tout sur deux aspects spécifiques. D'une part, le recrutement par un ESRP d'une ancienne conseillère Cap Emploi dans un des départements, ayant permis de faire évoluer positivement les relations avec certain-es conseiller-ères. D'autre part, un effort de communication accru, réalisé par l'un des deux ESRP. Un engagement construit semble-t-il par et autour d'un-e interlocuteur·trice spécifique, qui semble catalyser à lui/elle seul·e, une grande partie des relations existantes sur le terrain.

« Depuis un an avec notre [interlocuteur.trice] il y a un travail de confiance [...] de par le travail fait ensemble. Je présente le DFA quand c'est nécessaire pour expliquer à des partenaires ce que c'est que le DFA et je n'hésite pas. Cette personne fait pareil quand le besoin se fait ressentir d'aménagements, de sécurisations techniques, matérielles et cetera, et moi j'interpelle si je vois un besoin de Formation Accompagnée. On connaît bien

le travail que fait chacun et ça permet un grand travail de collaboration »
(Un des Cap Emploi)

« On a partagé le diag[nostic], c'était [elle/lui] qui est [venu e] travailler avec nous un après-midi et on a mis en place des moyens. On s'est dit : " on travaille ensemble, chacun sa place dans le paysage du handicap et de la formation " et on a mis en place des choses claires. On intervient ensemble lors de réunions, forums sur les formations qualifiantes financées par la Région, on travaille en collaboration » (Un des Cap Emploi)

Ce travail partenarial étroit tend à polariser les relations entre prescripteurs et ESRP autour d'un des deux ESRP. Les relations semblent en effet stagner pour la seconde structure qui peine encore à se faire une place auprès des acteurs du SPE et à assoir sa position.

« Je vois une nette différence entre les deux porteurs et là où on a bien identifié la personne ça bouge un peu plus que [ailleurs dans le département] où on connaît moins [l'autre professionnel le]. On cherche le corolaire du côté de cette structure » (Un des Cap Emploi)

Les retours des prescripteurs témoignent de l'importance de la relation de proximité construite entre l'un des deux ESRP et eux, dans le développement du DFA sur leurs territoires et l'ouverture de leurs structures vers un travail partenarial qui n'existait pas lors de la première phase d'entretiens. Une stratégie de connaissance mutuelle des professionnel·les sur chaque territoire, déployée par les deux coordonnateur·trices du DFA :

« Chaque territoire fonctionne de façon différente pour les Cap Emploi. J'ai rencontré en fait chaque personne. Et on construit en fait individuellement. Mon homologue et moi on a pu rencontrer chaque personne du Cap Emploi individuellement pour construire une stratégie un peu locale » (Un e coordonnateur·trice)

Lors de la dernière vague d'entretiens, une partie des Cap Emploi semble ainsi avoir reconsidéré l'intérêt du DFA. Cependant, une autre partie reste sur une position de retrait vis-à-vis d'un dispositif toujours jugé comme peu utile. A contrario, le travail d'acculturation, d'information des prescripteurs à l'initiative des ESRP semble avoir particulièrement porté ses fruits auprès des #Avenir. À tel point, qu'*in fine*, la relation partenariale entre l'ESRP et les #Avenir est sur certains territoires (bien que minoritaires), plus développée que celles entretenues avec les Cap Emploi. Sur ces territoires, l'ESRP apparaît comme le premier point de contact en matière d'orientation et de handicap. Une situation qui n'est cependant pas représentative de l'ensemble de la région normande et qui a été en partie favorisée par les restructurations découlant des rapprochements Cap Emploi et Pôle Emploi, mais qui traduit néanmoins le besoin des acteurs d'avoir un expert handicap unique à proximité à qui adresser leurs questions lorsqu'ils ne sont pas des professionnel·les du handicap :

« Avec le rapprochement Cap Emploi et Pôle Emploi, il y a eu une distanciation et l'ESRP est arrivé à point nommé ! Maintenant, on a plus tendance à se tourner vers l'ESRP plutôt que [Cap Emploi] » (Un des dispositifs #Avenir)

Le travail partenarial entre les prescripteurs et les ESRP apparaît lors de cette seconde vague d'investigations, comme l'élément structurant dans les évolutions de postures et l'acceptation du dispositif, en particulier chez les Cap Emploi. Couplé à un effort de communication et d'acculturation au dispositif, il permet sur les territoires qui ont engagé un dialogue de fond, de mieux structurer le DFA et les interactions entre acteurs, mais aussi d'apaiser les tensions qui avaient été remontées lors des premiers échanges.

3.2. Un travail partenarial qui se heurte à des zones grises

Malgré des avancées partenariales et des prescripteurs plus enclins à prescrire le DFA et à accompagner leurs bénéficiaires vers ce dispositif, un dernier point reste à élucider en matière de sécurisation des parcours pour de nombreux·ses enquêté·es. En effet, une partie des acteurs interrogés se questionnent quant à la capacité des organismes de formation à mettre en place les accompagnements nécessaires à la sécurisation des parcours et ce, malgré la campagne de nomination des référent·es handicaps et l'appui potentiel des ESRP au sein des structures.

« Aujourd'hui on a bien compris la complémentarité et l'intérêt de travailler main dans la main. Ce qui va rester c'est le gros chantier OF, avec l'enjeu de la sécurisation des parcours et de l'inclusion dans les OF. Nous on n'hésite pas, il y a le référent handicap, mais eux ne sont pas outillés ni formés pour donner à voir les dispositifs » (Un des Cap Emploi)

Certains Cap Emploi ont pu être freinés dans leur volonté d'envoyer leurs bénéficiaires vers le DFA, du fait de retours négatifs quant à l'accueil de ces derniers au sein des organismes de formation. Certaines situations ont eu pour conséquence des ruptures de parcours des stagiaires :

« Sur un DFA on avait un jeune qui ne supportait pas la musique à fond dans l'atelier et on a eu beau expliquer au formateur que le hard rock n'était pas nécessaire en termes de pédagogie, là on était face à un mur et quand on a un mur qui fait tout pour ne pas rendre inclusif on ne peut rien faire. La personne a dû arrêter et là c'est aussi à la charge et à l'accompagnement de l'équipe pédagogique. Nous on est là pour dire ce qu'il faut faire et prescrire, mais derrière il faut mettre en application ce qui est dit et là le boulot il est à faire côté OF. Il faut les sensibiliser à l'intérêt d'une pédagogie différenciée » (Un des Cap Emploi)

Une sensibilisation des organismes de formation est souhaitée par les prescripteurs du SPE, mais rendue impossible dans la mesure où les ESRP ne sont pas amenés à intervenir sur les contenus et les modalités pédagogiques des organismes de formation qui reçoivent dans leurs structures des stagiaires du DFA. Cette absence de garantie est encore aujourd'hui, une zone grise pour les prescripteurs et une des raisons pour lesquelles le DFA interroge toujours.

Aussi, malgré les évolutions prévues par la loi pour amener les organismes de formation vers plus d'inclusivité, il apparaît que les parcours peinent encore à être sécurisés et que les environnements d'accueil des bénéficiaires ne sont pas pleinement satisfaisants. Pour une partie des Cap Emploi, la certification Qualiopi est avant tout un outil monté artificiellement par certains organismes de formation, qui n'engagent pas par la suite de réels changements de fond dans leurs manières d'accueillir les personnes en situation de handicap

« La mise en responsabilité... c'était la démarche Qualiopi, sinon ils n'avaient pas de [certification] et c'est compliqué. Notre rôle maintenant c'est d'améliorer et aujourd'hui on est plus sur de la contrainte que sur réellement une envie de faire, mais au moins ils ne se sentent plus seuls pour porter ces sujets, et le fait de dire qu'on ne vient pas faire la formation à leur place mais donner des outils, on sent que les référents handicap et les responsables pédagogiques sont plus ouverts. Après c'est à eux d'essayer auprès de leurs équipes pédagogiques » (Un des Cap Emploi)

Les accueils risqués et identifiés comme peu sécurisants questionnent les Cap Emploi quant à la pertinence de mobiliser le DFA, malgré l'appui et le suivi proposé par les ESRP. Ceci dans un contexte où les organismes de formation semblent encore trop éloignés des réalités du handicap et peu à même de proposer des garanties suffisantes dans la sécurisation des parcours des bénéficiaires du DFA.

Conclusion

Le DFA a connu des débuts difficiles et une appropriation différenciée par territoire, mais a su marquer sa distinction en proposant une approche de l'accompagnement sous l'angle médico-social et sur une temporalité globalement plus longue que celle des autres dispositifs existants. **Les acteurs du SPE identifient pour une majorité d'entre eux, les apports et la plus-value du dispositif, bien que les témoignages recueillis peinent à définir avec précision le travail conduit auprès des stagiaires dans le cadre du DFA.** Ils s'accordent cependant à dire que ce dernier est essentiel et vient combler un vide dans le périmètre des aides au handicap en formation.

« Après, ce matin on avait un jeune avec des troubles autistiques et des problématiques psy importantes et aussi plusieurs freins à côté, et là on voit que ça dépasse la PAS et donc qu'il y a un intérêt à évaluer des choses

en amont et derrière à avoir un accompagnement à la semaine. Là il y a un plus, une offre complémentaire qui dépasse ce que peuvent proposer les CAP et la PAS» (Un des Cap Emploi)

La force du DFA tient en effet dans sa capacité à suivre sur un temps long, des usager·ères pour lesquels un accompagnement ponctuel, ou d'ordre matériel, organisationnel ou temporel, n'aurait pas été suffisant. Le DFA, en apportant un accompagnement régulier aux stagiaires, en remettant le facteur handicap au cœur de l'accompagnement via une approche médico-sociale, se positionne ainsi à la limite entre la sphère du droit commun (par définition non spécifique au handicap) et la sphère du droit protégé, spécifique au handicap, avec ses offres de services dédiées que sont les entreprises adaptées, l'accueil au sein d'un ESRP ou encore les ESAT. Cette position à cheval entre milieu protégé et milieu ordinaire produit plusieurs effets. L'un d'eux est la limitation du nombre de stagiaires dû à un public cible extrêmement spécifique, qui doit être à la fois suffisamment autonome pour pouvoir intégrer le droit commun, mais pas suffisamment pour se sécuriser via la mobilisation d'aides ponctuelles. En d'autres termes, un public d'ordinaire orienté vers le milieu protégé à défaut de pouvoir être accompagné en milieu ordinaire. À noter qu'à cette spécificité s'ajoute le fait que seules les formations qualifiantes sont éligibles à la mobilisation du dispositif, ce qui réduit d'autant plus le public cible et contribue à faire du DFA un dispositif de niche.

Nous avons observé que **le déploiement du DFA s'inscrit dans plusieurs phases au cours desquelles la communication vers les opérateurs du SPE prescripteurs du dispositif a évolué, modifiant ainsi certains équilibres**. La première phase que nous identifions correspond à la mise en place du DFA, aux recrutements des référentes parcours et à la mobilisation des équipes qui ont assuré (essentiellement vers les Cap Emploi et les MDPH), une première vague de communication. Lors de cette première phase, les approximations quant au périmètre et au public du DFA se sont traduites par une réticence des Cap Emploi à orienter certains de leurs bénéficiaires vers ce dispositif, mais aussi à une difficulté pour les ESRP à avoir de la visibilité sur les attendus des MDPH pour les procédures de notification. Ces deux points, couplés à un contexte de crise sanitaire mondiale, ont conduit à un nombre très limité de dossiers DFA.

La deuxième phase du déploiement du DFA s'est inscrite dans un contexte d'incertitudes en lien avec à la fusion des Cap Emploi et des Pôle Emploi et la création des Teams Handicap. Avec les Team Handicap, les conseiller·ères Pôle Emploi sont de facto des prescripteur·trices potentiel·les du DFA, tandis que côté Cap Emploi, les conseiller·ères sont davantage associé·es à une posture d'« expert·es », ce qui questionne les prérogatives des un·es et des autres en matière de prescription et d'accompagnement des personnes handicapé·es. À noter que sur cette même période, les porteurs institutionnels du projet ont

donné leur accord pour l'ouverture d'une prise en charge des personnes par les ESRP dans le cadre du DFA, avant l'émission de la notification MDPH.

Enfin, la troisième phase de déploiement se traduit par un travail de communication autour du DFA vers les #Avenir, porté par l'un-e des coordinateur·trices, visant à améliorer la visibilité du DFA vis-à-vis des organismes de formation, ainsi que l'orientation vers le DFA. C'est aussi le moment où nous avons observé une polarisation du public du DFA autour des handicaps invisibles et psychiques.



Figure 14. Trois phases de développement identifiées depuis le déploiement du DFA

Portrait n°6 : Marlène, l'énergie d'une femme fatigable

Marlène, la cinquantaine, originaire de Normandie, est en pleine préparation d'un titre dans le tertiaire lors de l'entretien. Mère célibataire à l'âge de 20 ans, elle évoque son parcours professionnel, fait d'opportunités et de rencontres qui l'ont amenée à travailler tantôt dans la coiffure, la restauration puis l'assistance dentaire. C'est en se spécialisant dans ce domaine que Marlène, ayant passé son enfance dans une grande métropole française, revient en Normandie pour élever son fils « *dans de meilleures conditions* ». Après huit années passées dans un cabinet dentaire, sa « *meilleure expérience professionnelle* », elle subit un licenciement économique. Elle évoque son « *parcours du combattant* » pour obtenir une VAE afin de valider officiellement un diplôme adéquat et retrouver un travail dans son domaine. Elle travaillera ainsi une dizaine d'années dans plusieurs structures jusqu'à ce qu'elle tombe gravement malade, ce qui la poussera à arrêter pendant 3 ans et à demander une reconnaissance de travailleuse handicapée. Le domaine tertiaire correspond pour elle à son besoin de sédentarité, mais aussi en prévision d'un projet professionnel en tant qu'auto-entrepreneuse.

Un DFA de première nécessité

Ayant déjà engagé toutes les démarches de demandes de financement et de formation de façon autonome, c'est lors de l'attente d'une réponse positive à ces dossiers que Cap Emploi fait le lien avec l'ESRP1, qui assurera par la suite le suivi de sa formation. Une semaine avant l'entrée en formation, elle intègre le DFA, après avoir passé les tests de positionnement. Marlène a donc été informée de l'existence de ce dispositif bien après ses propres démarches et l'a vécu comme un simple passage de relais de son suivi Cap Emploi, peu soutenu jusque-là par rapport à sa situation. Avec l'aide de sa référente parcours, qu'elle trouve très à l'écoute, elle obtient un fauteuil ergonomique, une adaptation de ses horaires de formation mais aussi un suivi psychologique avec une professionnelle tous les 15 jours en distanciel.

Du fait d'une grande fatigabilité, son parcours de formation a été adapté en « *semi-télétravail* », à raison d'une journée en présentiel par semaine et sur deux années au lieu d'une. Cependant, cet aménagement, acté par la Région et soutenu par l'ESRP1, n'a pas été pris en compte dans la progression pédagogique proposée par l'organisme de formation, ce qui la met en difficulté dès le début. Sa référente reviendra régulièrement faire des points de régulation avec le centre pour pointer ce manque d'organisation, et mettre aussi en place le suivi psychologique. Marlène souligne ainsi l'apport indispensable de cet accompagnement :

« À chaque fois que j'ai eu un problème, ils ont essayé de le régler, donc vraiment ça a été très bien. Heureusement qu'ils étaient là d'ailleurs, parce que je ne sais même pas si l'organisme de formation et Cap Emploi auraient fait un quart de ce qu'ils ont fait s'ils n'avaient pas eu ESRP1 derrière le dos »

Une formation trop peu adaptée et un risque de rupture

Concernant sa formation, Marlène se dit « *écœurée* » par l'encadrement et souligne son sentiment de solitude face à son apprentissage. N'ayant pas pris en compte ses difficultés et son aménagement de temps dès le début, l'organisme lui propose de suivre les cours en dehors du groupe, et ce dans une salle séparée. Or, Marlène se retrouve le plus souvent à suivre des « *tutoriels vidéo* » pour avancer, isolée dans sa salle sans avoir de suivi par les formatrices. Pour elle, « *qu'elle soit en présentiel ou non cela ne change rien* », elle a le sentiment « *que personne ne s'occupe d'elle* » au sein du centre. Elle souligne aussi le *turnover* important de ses formatrices. Malgré leur disponibilité et le soutien à certains moments du programme de formation, cela ne suffit pas à la rassurer dans son apprentissage. Sa formation apparaît donc comme très peu adaptée à ses besoins, ce qui la questionne quant à sa poursuite :

« Moi je sais que j'étais très motivée et je ne suis pas d'un tempérament à me laisser faire [...] Je me demande si je vais faire la deuxième année. Parce que je me dis : “ ça sert à quoi ? Si je ne suis pas plus aidée, pourquoi faire plus ? ”. Je ne vais pas leur donner de l'argent pour ne pas être aidée »

Chapitre 7 : Des pratiques inégales selon les MDPH

Laure Gayraud (Céreq)

Marion Goffart (Amnyos)

Ce chapitre s'appuie sur les deux vagues d'entretiens conduites auprès des MDPH et se nourrit de ceux faits avec les prescripteur·trices et référentes parcours. Il rend compte des évolutions opérées dans l'appropriation, la compréhension et les usages du DFA par ces metteurs en œuvre. Les entretiens ont été réalisés respectivement entre avril et juin 2021, puis entre mars et septembre 2022⁹¹.

Bien qu'actuellement inévitable, la notification MDPH, qui valide l'accompagnement d'un stagiaire dans le parcours DFA, est perçue pour certaines entrées en formation comme contreproductive à la mise en œuvre du DFA. Elle cristallise des tensions en lien avec les délais inhérents au traitement des dossiers. Elle constitue l'un des freins majeurs identifié par les interlocuteur·trices rencontré·es avec les rejets de certains dossiers jugés non conformes. Ces éléments mettent à jour la difficulté pour les référentes parcours de s'acculturer à la logique administrative qui sous-tend l'étude des dossiers déposés. Enfin, le bienfondé de la notification MDPH, ainsi que le constat d'inégalités territoriales dans le traitement des dossiers, sont des sujets qui ont été évoqués par les interlocuteur·trices en fin d'évaluation.

Pour les acteur·trices interrogé·es, lors de la première vague d'entretien en 2021, le circuit de traitement des dossiers DFA par les MDPH est estimé long et souvent en décalage avec les aspirations des publics reçus. En effet, la mobilisation de la MDPH tend à allonger les délais de prise en charge avant l'entrée en formation pour des publics qui ont souvent un besoin immédiat d'accompagnement :

« La contrainte, ce sont les délais de mise en œuvre, les délais de traitement. Accompagner vers la formation c'est très difficile et quand l'administratif est prêt, ce sont les bénéficiaires qui ne le sont plus » (Un des Cap Emploi)

« La mise en œuvre est un peu longue après le contact, que ce soit avec Cap Emploi ou [Un des ESRP]. Parfois les centres de formation nous appellent et c'est compliqué pour les demandeurs, on sent l'urgence et donc l'envie que ça aille vite, et après pour les structures, le temps qu'elles s'accordent c'est un peu plus long » (Pôle Emploi)

⁹¹ Malgré plusieurs relances, et en l'absence d'un retour positif, nous n'avons pas pu réaliser la seconde phase d'entretiens auprès d'une des MDPH.

Ce contraste est fortement marqué du fait qu'en parallèle, les Cap Emploi sont en mesure de prescrire et de mobiliser rapidement d'autres dispositifs, limitant ainsi le risque de décrochage des personnes en demande d'accompagnement. Se pose toutefois la question du circuit de traitement des demandes de DFA dans une configuration où le délai de traitement du dossier par la MDPH peut être un frein au déploiement du dispositif. Ainsi, certain-es prescripteur-trices, notamment du côté de Pôle emploi, s'interrogent sur les conséquences qu'une injonction au « faire vite » pourrait avoir sur la légitimité des décisions rendues :

« Quand il y a une demande de formation qui nécessitera un accompagnement, on fait d'abord une demande auprès de la MDPH. C'est la conseillère Pôle emploi, ou le CCAS qui peut aider au dossier MDPH. Après, une fois acceptée par la MDPH, ça part au niveau de [Un des ESRP]. Mais parfois les dossiers ne sont pas soumis à la commission pluridisciplinaire. La MDPH ne fait pas tout passer en commission et ça pose la question de quel professionnel décide ? Pour moi, il faut que ce soit l'équipe pluridisciplinaire qui rende un avis, sinon ce dernier est lié à une personne et est donc limité » (Pôle emploi)

Globalement, les Cap Emploi précisent travailler en « bonne harmonie » avec les MDPH qu'ils sollicitent dès lors qu'ils ont un questionnement sur un dossier, ou qu'ils interpellent lors des commissions pluridisciplinaires. Indépendamment des délais de traitement, la MDPH est identifiée par les acteur-trices comme une ressource dans la compréhension et la mise en œuvre du DFA. Pour un Cap Emploi interrogé, l'intérêt du dispositif repose en effet sur la « *bonne disponibilité des référentes* » et la « *co-construction avec la MDPH* ».

Cependant, les délais de prise en charge sont variables d'un dossier à l'autre et ne dépendent pas toujours du temps de traitement propre aux MDPH. Pour un Cap Emploi par exemple, deux dossiers ont fait l'objet d'une demande de DFA et ont été construits en collaboration avec un-e coordinateur-trice du DFA. Le premier dossier a pu être traité rapidement : la personne avait déjà passé les tests d'admission à la formation et la date d'entrée était fixée. Le second dossier a demandé plus de temps pour aboutir car les conditions d'entrée en formation n'étaient pas réunies : tests non passés et pas de date d'entrée identifiée. A noter que d'autres facteurs sont cités pour illustrer les reports de date d'entrée dans le DFA : l'état de santé des bénéficiaires tout comme les freins périphériques rencontrés par ces publics (problème de locomotion ou de personnel paramédical de proximité notamment).

1. Accorder les temporalités, la pierre d'achoppement du DFA

Harmoniser les différentes temporalités (date d'entrée en formation, passation des tests, obtention de la notification MDPH) est un problème auquel se heurte la mise en œuvre du DFA auquel s'ajoute l'absence de routines dans l'appropriation de certaines procédures.

Lors de la première vague d'entretiens, les MDPH ont fait remonter de fréquentes difficultés en lien avec le niveau de complétude ou d'argumentation des dossiers reçus. En l'absence des informations nécessaires au traitement des demandes, elles sont régulièrement obligées d'effectuer des allers-retours auprès des prescripteurs, générant des délais d'instruction supplémentaires. C'était particulièrement vrai au début du dispositif, même si ces difficultés tendent globalement à s'estomper (cf. infra).

Ainsi, outre le temps de traitement des dossiers qui nécessitent une expertise des équipes pluridisciplinaires, la constitution même du dossier est un frein à une rapidité de notification. Pour qu'un dossier soit présenté pour une notification, il doit comporter des pièces réglementaires : le formulaire de demande, certificats médicaux, justificatifs d'identité et de domicile. Pour les dossiers complexes, des pièces supplémentaires sont attendues : bilan par le conseiller ou la conseillère SPE, éventuellement par un·e assistant·e de service social de la CARSAT, etc. Des éléments qui, lorsqu'ils ne sont pas transmis dès la demande de notification de DFA, constituent un travail de recherche supplémentaire qui vient retarder significativement le passage en commission pluridisciplinaire et donc le lancement de l'accompagnement.

Parallèlement aux difficultés liées au manque de dossiers correctement renseignés, les MDPH sont confrontées, à plus ou moins grande échelle, à des problématiques de traitement des dossiers⁹² (manque d'effectif, nombre conséquent de dossiers devant être examinés en commission) avec des délais d'étude des demandes de DFA situés sur une moyenne de quatre mois, mais pouvant aller jusqu'à un an selon les territoires :

« On a 20 semaines d'attente à la MDPH, on est censé répondre en 4 mois, et si le dossier est complet j'arrive à le faire avant, mais sinon comme ce n'est pas le gros de mon travail, tous les mois je me mets une alerte pour relancer la personne ou le conseiller, mais je n'ai pas le temps pour faire tout ça, je ne fais pas la relance toutes les semaines » (Une des MDPH)

Ces délais s'expliquent non seulement par le besoin, pour certains dossiers, d'organiser au préalable de l'examen un entretien en face à face ou par téléphone avec la personne souhaitant mobiliser le DFA ; mais aussi par l'ensemble du travail que doivent fournir les référent·es MDPH avant de présenter la demande en commission. Pour que le dossier soit traité et la notification faite, le projet de la personne en situation de handicap doit être validé en amont par un·e conseiller·ère qui va vérifier si certaines étapes préalables à l'entrée en DFA ont été réalisées (stages en entreprise par exemple). Le nom de la formation, le niveau de qualification recherché, les dates d'entrée et sortie ainsi que l'organisme de formation doivent aussi figurer dans le dossier. Lorsque ces informations manquent, le référent

⁹² Certaines MDPH ont également fait remonter que les temps de traitement des demandes sont impactés par le logiciel SIH inscrit dans le programme d'harmonisation des systèmes d'information des MDPH piloté par la CNSA. Ainsi, dans l'une des MDPH le nombre de dossiers examinés en équipes pluridisciplinaires a été divisé par deux, la saisie dans le logiciel prenant plus de temps que la procédure précédente.

insertion de la MDPH entreprend de faire des recherches pour compléter le dossier : « j'ai dû aller à la pêche pour récupérer les informations qui figurent rarement dans les dossiers » (Une des MDPH).

Les MDPH relèvent aussi une tendance à une transmission du dossier DFA trop tardive au regard des dates d'entrée en formation, souvent elle-même liée à la validation tardive de l'entrée en DFA entre le prescripteur et l'organisme de formation. Avec un temps de traitement des dossiers de l'ordre de 4 mois en moyenne (voire parfois plus selon des enquêtés), l'évaluation des dossiers DFA, bien qu'elle ne pose pas de problème à l'équipe pluridisciplinaire, peut mettre les stagiaires en difficulté du fait de ce temps de traitement important. L'anticipation dans la demande de DFA est primordiale pour assurer le bon déroulé de la prise en charge et sécuriser le plus tôt possible l'entrée en formation des bénéficiaires. Certains dossiers sont présentés alors que la personne est déjà entrée en formation ou s'apprête à y entrer. Le temps que la notification soit émise, le DFA n'intervient plus que sur les derniers mois de formation.

« Toutes les MDPH sont interpellées à la dernière minute, quelques fois 15 jours avant l'entrée en formation et on a au moins un mois pour la décision, donc en 15 jours on n'a pas le temps d'analyser la situation [...] Les Cap Emploi avaient fait le lien avec les DFA et nous on arrivait sur la finalité administrative de validation rapide avec une date déjà faite et l'utilisateur qui appelle pour nous dire "donnez-moi la notification pour que je rentre" » (Une des MDPH)

Le temps d'instruction par les MDPH, passage obligé pour déclencher l'accompagnement du DFA, ne coïncidant pas avec les délais d'une entrée en formation, c'est la mise en œuvre de la compensation du handicap qui en est affectée. Comme le souligne l'un·e des coordinateur·trices : « c'est une vraie interrogation, parce que ça ne permet pas, en fait, réellement, de mettre l'accompagnement comme il devrait être mis : on travaille dans l'urgence ».

Du fait du décalage entre l'urgence de certaines entrées en formation nécessitant un accompagnement avec le DFA à court terme, et le travail que demande le montage et le traitement par les MDPH du dossier, les coordinateur·trices et les référentes parcours se sont parfois trouvés dans des postures difficiles à assumer : renoncer au suivi pour lequel une demande de DFA a été demandée ou entrer dans une forme de « clandestinité » pour assurer l'accompagnement d'un·e stagiaire. Ces situations reconnues comme contreproductives, la Région et l'ARS ont progressivement toléré, comme on l'a vu plus haut, l'ouverture du DFA avant le retour de la notification MDPH.

« Le traitement de la MDPH est super long et les gens rentrent en formation et le temps que l'on reçoive l'accord de la MDPH, la formation est finie. Donc on accompagne, on fait du hors-la-loi » (Un·e coordinateur·trice)

« J'ai participé à une équipe technique de [Une MDPH], lundi dernier. On a étudié un dossier d'une personne qui est déjà rentrée en formation depuis le mois de mars. Donc il y a l'équipe technique. Et maintenant, il faut que ça passe en CDAPH. Mais la CDAPH, elle pourrait ne passer qu'en septembre. Avec un stagiaire qui va partir en décembre. Qu'est-ce qu'on fait, nous ? Est-ce qu'on fait un accompagnement non-officialisé, donc, sur une personne non-notifiée ? On laisse la personne seule ? » (Une référente parcours)

« On a un accord de principe [avec l'un·e des coordonnateur·trice], dès l'instant que l'on sait qu'il y a un dossier qui va être déposé, la MDPH est informée, on lui fait un petit topo sur la situation. Et elle sait qu'en fait, on va commencer à travailler, parce qu'on ne peut pas laisser les gens. Si on écoutait les MDPH, si on écoutait la Région, oui, il faudrait attendre que tout soit posé pour que la personne entre en formation. Mais ça ne se passe pas comme ça dans la vie » (Une référente parcours)

L'un des problèmes étant lié à la non-conformité des dossiers transmis aux MDPH, une initiative, pour gérer un flux de dossiers non conformes qui conduisait à un rejet de la demande de DFA, a conduit l'un·e des coordonnateur·trices à rechercher des solutions pour améliorer et fluidifier l'instruction des dossiers et par là même les parcours de formation. Dans l'un des départements, une collaboration s'est mise en place entre cette coordonnateur·trice et une professionnelle de l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH. Des rencontres tous les 15 jours permettent de présenter les besoins en compensation identifiés et les préconisations que le DFA propose en termes d'accompagnement. Ce regard croisé sur une situation permet d'améliorer la qualité des demandes faites à la MDPH, d'acculturer les référentes parcours à la logique des équipes pluridisciplinaire et de vérifier en amont la recevabilité d'un dossier pour un accompagnement DFA.

« Grâce au travail de [Nom d'un·e des coordonnateur·trice], en fait, les relations avec la MDPH [Département] se sont grandement améliorées. C'est beaucoup plus transparent qu'avant. Et on voit bien qu'il y a vraiment un travail collaboratif qui s'est mis en place avec la MDPH. On n'a plus, justement, cette confrontation. [Avant] Tout de suite, c'était "non", et on n'avait pas de discussion possible. Là, on est vraiment dans un échange [...] c'est vraiment profitable pour nous, parce que ça nous permet également d'affiner notre positionnement, et de ne pas partir vers un DFA alors qu'il n'y aurait pas lieu d'en avoir un [...]. Depuis que ces échanges ont été mis en place, on n'a eu aucun refus » (Une référente parcours)

« On est le département où il y a le plus de demandes de DFA et c'est là que c'est différent car les volumes sont tels, on a 15 personnes depuis le début de l'année. C'est toujours le même problème les dossiers MDPH arrivent et la formation est déjà commencée ou commence dans une semaine, les dossiers sont incomplets, et cetera. Donc on a eu une réflexion avec [Nom d'un·e des coordonnateur·trice] car ce n'était pas satisfaisant pour nous deux. On devait réfléchir autrement et ça devenait compliqué vu les

volumes qui arrivaient et donc on a fait des adaptations par rapport à ce qui était convenu avec les autres MDPH » (Une MDPH)

Cette nouvelle pratique de collaboration entre l'un·e des coordonnateur·trice et une MDPH, présentée lors d'un comité de pilotage des MDPH a attiré l'attention de certaines d'entre-elles sur les avantages à mettre en place une telle démarche.

« Je trouve l'idée plutôt intéressante. Cela permet de repérer notamment les pièces manquantes et vérifier si le dossier est recevable, entre guillemets, en tout cas s'il est complet et s'il est illustré ou pas. Donc, je trouvais que l'idée était intéressante. Parce que nous sommes confrontés encore à des demandes qui sont pour des gens déjà entrés en formation » (Une MDPH)

Cette démarche contribue à la professionnalisation des référentes parcours qui ont la possibilité de comprendre les logiques qui sous-tendent la recevabilité d'un dossier (pièces à joindre, nature du handicap reconnu, argumentaire à apporter, etc.) et leur évite ainsi de présenter des dossiers où certains critères sélectionnés n'entrent pas dans les champs attendus par l'équipe pluridisciplinaire.

« C'est de la rédaction pour nous, faut vraiment bien argumenter le besoin de la personne, il faut vraiment, de mon point de vue, un compte-rendu bien complet pour qu'au niveau de la MDPH, derrière, ça puisse être accepté, on va dire, facilement. En tout cas, sans remise en question » (Une référente parcours)

L'évaluation de la situation demande dès lors, un ou plusieurs entretiens avec le ou la futur·e stagiaire pour évaluer et collecter des renseignements précis sur les besoins en accompagnement (besoin en soutien médical, par rapport au logement, etc.), de façon à ce que la commission pluridisciplinaire puisse avoir une vision précise de la situation pour laquelle le DFA est demandé. Pour autant, la constitution du dossier MDPH pour établir une demande reste une procédure complexe tant pour l'utilisateur·ère que pour la référente parcours : *« ce dossier MDPH que doit remplir en totalité le bénéficiaire, avec le compte-rendu de son médecin ou des spécialistes, et cetera, pour moi, c'est très très lourd » (Une référente parcours).*

2. Des MDPH qui s'interrogent sur le bien-fondé de la notification

Plusieurs interlocuteur·trices évoquent l'intérêt de passer sur un mode de fonctionnement similaire à la prescription du dispositif Emploi Accompagné afin d'éviter les délais trop importants de traitement des dossiers et les situations d'entrée en formation sans

accompagnement. Une évaluation par l'équipe du DFA étant suffisante à ce moment-là pour l'activer.

« La MDPH a une expertise importante, on ne peut pas faire n'importe quoi mais ce que je regretterai toujours ce sont les délais. Et si les personnes des DFA disent que la personne peut entrer, pourquoi on ne pourrait pas faire une commission plus rapide, que ce soit une formalité ? Et donc avec l'idée de prendre un autre circuit, surtout que les personnes sont toujours dans un accompagnement projet et s'il y a une sollicitation DFA c'est qu'il y a un besoin et donc on retarde l'entrée pro et la réussite du diplôme. » (Un des dispositifs #Avenir)

Cette possibilité ne fait pas l'unanimité, et conduit d'autres interlocuteur·trices à avancer les risques d'une dérive du DFA en l'absence d'une évaluation par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH. En d'autres termes, des menaces d'autoprescription par les ESRP si les demandes ne sont pas examinées en commission. Par ailleurs, envisager la suppression du passage par la MDPH ne peut se faire que si le dispositif est clairement défini (public concerné, modalités des accompagnements, etc.) ce qui, comme nous l'avons déjà évoqué, n'est pas encore le cas. En l'absence de ces éléments, il y a un risque à ce que les prescriptions du DFA se fassent sur des profils qui pourraient prétendre à d'autres dispositifs, dont on a vu qu'ils sont nombreux (cf. chapitre 6).

Dans ces conditions et face aux difficultés remontées par les acteurs de terrain quant aux délais, mais aussi à l'augmentation des volumes de prescription du DFA sur certains territoires, l'une des MDPH s'est engagée conjointement avec l'un des deux ESRP sur une expérimentation. Sur ce territoire, l'idée est de tester une nouvelle manière d'orienter vers le DFA sans supprimer la case MDPH, mais en travaillant la notification en dehors de la commission pluridisciplinaire, en vue de réduire les délais de prescription et de favoriser l'entrée en formation rapide des publics éligibles.

« Normalement on a une équipe de niveau 1 avec un évaluateur et un médecin. Le médecin regarde s'il manque des pièces et si on peut statuer sur le dossier et là quand on a un dossier envoyé par la référente ESRP, moi je vois avec un médecin pour évaluer les pièces, voir si on a tout ce qu'il faut et ensuite on statue ou on fait une demande sur le dossier. On a squeezé le passage par l'équipe pluri avec les partenaires, sauf si on a un dossier qui n'est pas clair. Ça permet un gain de temps. On a mis en place ce processus pour une période de 3 mois de mars à juin [2023], de manière expérimentale. On a prévenu les porteurs de projet et on a proposé cette façon de faire parce que les volumes commençaient à être importants » (Une MDPH)

A noter que ce procédé ne s'applique que pour des dossiers suffisamment étayés pour se passer de l'avis de la commission et que les cas les plus complexes continuent d'être soumis à la commission pluridisciplinaire. Par ailleurs, c'est bien la notion de volume de DFA à traiter qui a justifié la mise en place de ce procédé expérimental. Les conclusions tirées de

l'expérimentation n'ont pas pu être interrogées lors de la phase d'évaluation, cette dernière n'étant pas achevée à la date de l'entretien auprès de la MDPH concernée.

3. Des pratiques hétérogènes entre les MDPH

Des investigations, ressort une forme d'inégalité de traitement des demandes de DFA selon les départements sur lesquels le dispositif est déployé. Nous avons ainsi constaté des niveaux de tolérance variables selon les MDPH et selon que le dossier proposé est plus ou moins bien étayé. Certaines MDPH attendent de recevoir des dossiers complets et demandent de nombreux documents pour statuer, quand d'autres vont potentiellement trancher avec des dossiers qui ne répondent pas à l'ensemble des critères administratifs. Ces derniers cas sont souvent associés à des situations dont l'entrée en formation est dans une temporalité incompatible avec celle du délai de traitement des dossiers par les commissions ; voire des stagiaires déjà en centre de formation.

« Ils [l'équipe pluridisciplinaire] remettaient même des fois en cause le projet et la demande en disant : “Ben non, il n'y a pas besoin [de DFA]”, alors que jamais on remet en cause en soi le projet parce que ça a été quand même validé par les prescripteurs, par des centres de formation, par des stages d'immersion donc derrière aussi par des bilans. Donc, je trouvais que c'était un petit peu abusé. Ils refusaient des demandes, alors que c'est Cap Emploi qui avait tout analysé quand même » (Une référente parcours)

Si le DFA est considéré comme utile car il répond à un besoin de compensation du handicap pour des publics « fragiles », certain·es enquêté·es préféreraient qu'il soit mobilisé dès l'entrée dans des dispositifs de préparation au projet professionnel pour sécuriser plus en amont le parcours du ou de la futur·e stagiaire.

« Je continue de penser que ce dispositif est très utile. Et, même moi, quand je reçois les gens en rendez-vous, c'est un dispositif que je mets tout le temps en avant parce que je trouve que vraiment, ça peut aider les gens à retrouver un projet professionnel et d'être accompagné sereinement, se former en toute tranquillité, en tout cas en veillant à ce que le handicap soit sécurisé. Du coup, je continue de penser qu'il faut que l'entrée se fasse dès les dispositifs d'accompagnement projets, dès les #Avenir [...]. Tous ces dispositifs-là qui visent à donner... de l'espoir aussi, en fait, et à remobiliser la personne. C'est là que doit être constitué un éventuel projet DFA, en fait, parce qu'il y aura ce déblayage » (Une MDPH)

La participation d'un·e des coordonnateur·trices à l'équipe technique d'une des MDPH – ce qui lui permet d'intervenir et d'évoquer les situations, voire apporter des arguments qui n'apparaissent pas dans le dossier déposé – associée à des pratiques différenciées selon les MDPH ne constituent pas une équité d'accès au DFA pour des publics ciblés. En l'absence

d'un process homogène appliqué par toutes les MDPH, comment légitimer des pratiques de droit ?

Conclusion

Les entretiens réalisés mettent en relief le décalage entre les ambitions du programme (assurer la sécurisation des parcours de formations pour les stagiaires relevant du DFA) et les difficultés des acteurs à articuler leurs interventions dans un cadre permettant une fluidité dans l'accompagnement des parcours.

Ces difficultés sont de plusieurs natures. D'une part, nous repérons des calendriers séquencés différemment entre les organismes formation et les sessions des équipes pluridisciplinaires des MDPH. Plusieurs exemples mettent en lumière la difficulté pour les référentes parcours de choisir entre la prédominance à accorder à l'un ou l'autre des calendriers. Ce qui, comme on l'a vu, a pu conduire à commencer un accompagnement DFA avant l'accord de la MDPH. D'autre part, nous avons observé des modes différenciés de traitement des dossiers DFA par les MDPH. Ceci alerte sur l'inégalité de traitement des parcours de formation d'un même public selon le département où la demande est déposée. Il apparaît que les tensions qui se cristallisent autour de la constitution des dossiers MDPH et les résultats positifs issus d'une collaboration régulière avec l'une des MDPH, illustrent l'intérêt à professionnaliser les référentes parcours sur ces questions techniques.

Portrait n°7 : Andréa, un accompagnement trop tardif

Andréa, la quarantaine, mère célibataire de 3 enfants, travaille dans la vente à distance en tant qu'auto-entrepreneuse lors de l'entretien. Après des expériences dans la grande distribution pendant une dizaine d'années, à la suite d'un BEP dans le commerce, elle est diagnostiquée d'une maladie chronique qui la contraint à se reconverter. La fatigue, les pertes de mémoire et de concentration que cela engendre font qu'elle ne peut plus occuper son emploi. Orientée par Cap Emploi vers l'ESRP2 pour un dispositif de réorientation et de remise à niveau, Andréa change de voie et y passe un titre professionnel dans le domaine du secrétariat. Ne trouvant pas d'emploi à l'issue de cette première formation, il lui est proposé d'intégrer un parcours de formation pour un titre plus élevé dans le même domaine. Elle n'est cependant pas de suite intégrée au DFA – son conseiller Cap Emploi n'ayant pas transmis son dossier de candidature – ce qui, selon elle, l'a pénalisée dans le bon déroulement de sa formation. Elle nous parlera longuement des difficultés de sa formation qui contrastent avec sa période de formation à l'ESRP2 où elle s'était sentie soutenue et encadrée par l'ensemble de l'équipe.

Une formation compliquée et une mise en place tardive du DFA

Dès le début de l'entretien, Andréa souligne les difficultés rencontrées lors de sa formation. Elle les lie à la fois à « *son manque de confiance en elle* », et à une mauvaise ambiance dans son groupe :

« La formation comme je vous ai dit, c'était très compliqué. J'avais l'impression, pareil, d'être bête, de ne pas y arriver parce que je suis plus lente que les autres, du fait de ma pathologie qui me plombe la tête. En fait dans l'organisme de formation, on est mélangé avec des personnes qui n'ont pas de soucis de santé. Et ces personnes-là n'arrivaient pas forcément à comprendre les personnes qui ont des problèmes de santé. [...] Je ne me sentais pas à ma place »

Le manque d'implication et d'écoute de l'organisme de formation face aux questions de handicap contribue à son malaise. Andréa souligne aussi le manque d'accessibilité des locaux qui ne participe pas au sentiment d'intégration.

« On devait être 3 ou 4 à avoir des problèmes de santé différents, mais on aurait dit que les handicaps n'étaient pas pris en compte du tout. Parce que c'est pareil, moi j'étais au quatrième étage. Moi si l'ascenseur est en panne, je faisais comment, en fait ? Parce que je suis incapable de monter quatre étages comme ça. En fait dans le centre il n'y a rien »

Il faut ajouter à cela une entrée en formation qui avait mal commencé: elle doit suivre des cours de comptabilité qui n'étaient pas prévus au départ. Andréa subit une pression supplémentaire au regard du rythme de la formation déjà très intense pour elle (35 heures par semaine). L'accompagnement du DFA, arrivé trois mois après son entrée en formation, lui a cependant permis de mettre en place un aménagement de temps en lui proposant des plages horaires télétravaillables et un suivi psychologique avec une professionnelle de l'ESRP2. Les contacts réguliers avec cette psychologue mais aussi sa référente parcours l'ont aidée à ne pas « *baisser les bras et s'accrocher* ». Malgré ces nombreux obstacles, qu'Andrea n'hésite pas à faire remonter à

sa référente parcours, elle est heureuse d'avoir pu contribuer à changer les choses dans ce centre de formation : « *on a bien fait d'en parler, il y a des choses qui vont être mises en place sur les prochaines sessions dans cet OF* »

Andréa obtiendra son titre avec des encouragements sur son implication et ses compétences de la part de ses examinatrices. Peu après, elle décroche un travail au sein d'un établissement public, mais ne « *se sentant pas à la hauteur* » et craignant de compromettre le bon fonctionnement de son service, elle démissionne. Elle restera cependant toujours en contact avec sa référente parcours qui, dans le cadre d'un suivi post-formation, l'orientera vers des aides de l'Agefiph et un bailleur social pour des problèmes plus personnels.

Chapitre 8 : La réception du DFA dans l'espace normand de la formation professionnelle

Catherine Galli (Céreq)

Jérôme Bas (Céreq)

Ce chapitre donne à voir la réception du DFA du point de vue des organismes de formation (OF). Comment ce dispositif est-il perçu au sein des centres ? En quoi leur apporte-t-il quelque chose de nouveau par rapport aux efforts déjà entrepris pour accueillir des stagiaires en situation de handicap ? Et comment les stagiaires du dispositif sont-ils et elles accueilli-es dans cet environnement dit « ordinaire » ? Pour répondre à ces questions, nous avons procédé à une enquête par entretiens (n=20), complétée par deux journées et demie d'observation dans deux organismes de formations, ainsi que l'observation de deux bilans de fin de stage et d'un évènement de présentation du DFA dans trois autres organismes.

Nous allons aborder le rapport des organismes de formation au DFA, que cela soit dans les relations entretenues avec les équipes du dispositif ou les ajustements mis en place pour l'accueil des publics en situation de handicap, aussi bien du point de vue des équipements que des aménagements temporels et pédagogiques. Nous concluons sur les apports et limites du dispositif, toujours du point de vue des organismes de formation.

Construction de notre corpus

Selon un tableau de suivi des stagiaires DFA (février 2022), 41% des stagiaires ont effectué ou effectuent leur formation au sein des Afpa, 29 % au sein des Greta et les 30% restant au sein d'organismes privés ou spécialisés. Que 70% des stagiaires s'orientent vers les Afpa et les Greta peut s'expliquer par le maillage territorial fort de ces organismes « historiques » de la formation professionnelle, et par certains liens privilégiés entre l'AFPA et LADAPT (cf. chapitre 1). Présents sur l'ensemble du territoire national, les Afpa et Greta bénéficient de nombreuses infrastructures établies non loin des centres-villes ou desservies largement par le réseau de transports en commun. Les Greta sont par exemple implantés directement dans les campus des lycées, ce qui leur confère une certaine facilité d'accès. De plus, l'offre de formation proposée par les Afpa et Greta est aussi large et variée en termes de certifications (titres professionnels, diplômes de l'éducation nationale), de niveaux (du CAP au BTS) ou de secteurs de formation (artisanat, tertiaire, industrie). L'orientation vers les autres organismes qui forment les stagiaires DFA semble liée à des spécialités que ni les Afpa ni les Greta ne proposent (art, travail social), ou à des liens privilégiés avec la Région, principal financeur du DFA.

Nous avons ainsi enquêté auprès de 11 organismes de formation (5 Greta, 2 Afpa, 3 organismes privés et 1 IRTS). Nous avons approché ces organismes de formation par l'intermédiaire des référentes parcours et des coordinateur-trices du DFA, à qui nous avons demandé d'identifier leurs principaux interlocuteur-trices dans le suivi de parcours récents. Les échanges avec ces « porte-paroles » des organismes de formation portaient à chaque fois sur un faible nombre de stagiaires en cours (de 1 ou 2 le plus souvent, les effectifs du DFA étant dispersés dans de nombreux organismes de la région). Il y a donc ce que l'on pourrait appeler un double « biais de sélection » sur notre échantillon : préconstruit par les équipes du DFA et portant à chaque fois sur un très faible nombre d'exemples. Néanmoins, le croisement entre ces entretiens et les entretiens avec les autres parties prenantes du dispositif permettent de tirer suffisamment

d'informations sur la mise en œuvre du DFA dans les organismes de formation pour analyser ses apports et ses limites.

Nous avons pu nous entretenir avec des personnes ayant des statuts différents, que cela soit des conseiller·ères en formation continue, des secrétaires administratives ou encore des conseiller·ères en insertion professionnelle. Cette diversité s'explique par le fait que, d'un organisme à l'autre, ce ne sont pas toujours des personnes aux mêmes postes qui se positionnent comme étant ressources pour le DFA, ni les mêmes qui vont avoir des fonctions d'accompagnement, de coordination ou encore de gestion administrative. Dans chaque organisme de formation, une personne a été identifiée comme interlocuteur·trice du DFA par les référentes parcours de manière pragmatique, sans être nécessairement spécialiste de l'accueil des publics en situation de handicap. C'est sur cette base, en suivant les pratiques des référentes parcours, que nous avons construit notre échantillon et recueilli les discours qui servent de supports à ce chapitre. En complément, des entretiens avec des formateur·trices (n=5), des cadres et des dirigeant·es (n=4) ont pu être réalisés au cours de deux journées et demie d'observation dans deux organismes de formation.

1. L'appropriation progressive du DFA par les organismes de formation.

Comme on l'a vu dans le chapitre 2, le dispositif Formation accompagnée n'a pas été construit en partenariat avec un ou plusieurs organismes de formation. Son déploiement s'est donc fait sans la garantie d'une attente de la part de ces organismes, qui ont découvert le DFA au fur et à mesure de sa promotion par les équipes des ESRP. Certains organismes ont rapidement vu l'intérêt de mobiliser ce nouveau service dans la mesure où il existait un besoin d'accompagnement et d'appui pour l'accueil de ces publics orientés jusque-là vers les ESRP. D'autres n'y ont perçu qu'un dispositif de plus parmi l'ensemble complexe de tous les moyens disponibles pour accompagner en formation des personnes jugées « éloignées de l'emploi ». De plus, pour beaucoup d'organismes de formation, l'accueil de stagiaires en situation de handicap n'avait rien d'une nouveauté et le contexte de mise en œuvre du référentiel Qualiopi avait déjà mis cette question à leurs agendas. Tout ce contexte a fortement conditionné le déploiement du DFA dans le champ de la formation professionnelle normand, qui semble d'abord avoir eu du mal à y trouver sa place avant d'être de plus en plus souvent sollicité par certains organismes.

Le discours des enquêté·es sur le Plan d'investissement dans les compétences

Notons que le lien entre Pacte régional/PIC et DFA n'a que très peu été évoqué par les organismes de formation dans les discours que nous avons recueillis. Une hypothèse pour expliquer ce flou autour des financements émanant spécifiquement du PRIC, alors même que le DFA s'est déployé durant sa période de mise en œuvre, pourrait être le fait que le financement des stagiaires DFA dépend des aides régionales et de l'Agefiph, sans qu'ils n'y voient de connexions directes avec le PRIC. En effet, la grande diversité des modes de financements des organismes de formation (marchés publics, appels à projets nationaux, AIF, AFC, CPF, etc.) peut parfois instaurer un certain flou quant à la source de financements des différents publics accueillis. Dans notre enquête, les organismes de formation font référence aux « financements régionaux » et aux « financements individuels » pour le DFA, sans faire un lien avec le PRIC, qui par ailleurs est plus « identifiable » pour d'autres dispositifs de formation à destination des publics demandeurs d'emploi (par exemple les dispositifs Génération Compétence pour les plus de 50 ans, ou Hub Tour Pro pour les publics les plus éloignés de l'emploi).

De plus, le volet ingénierie de formation dans le PRIC, centré notamment sur l'individualisation des parcours, laisse l'initiative aux organismes de formation d'appliquer ces exigences et attendus. En effet, que cela soit sous forme d'ateliers par niveaux, de suivi personnalisé mais aussi le déploiement de la FOAD, ce sont des ressources connues des organismes de formation et déjà mobilisées sans que cela soit pour autant estampillé PRIC. Chaque organisme applique ainsi, selon son organisation interne, les exigences d'individualisation dans les contenus, temporalités, méthodes et lieux d'apprentissage qui lui sont propres et qu'ils appliquaient déjà auparavant. Les stagiaires DFA étant accueillis dans ces organismes de formation au même titre que les autres publics, là encore le lien avec les exigences du PRIC n'est pas, pour les organismes de formation, explicite en entretien.

1.1. *L'accueil de stagiaires en situation de handicap : « tradition » ou nouveau public ?*

Pour l'ensemble des organismes de formation enquêtés, l'accueil des publics en situation de handicap était déjà une routine avant le déploiement du DFA. En effet, au moins depuis la loi de 2005⁹³, les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier d'une action de formation sur le principe d'égalité de traitement. Cela peut passer par l'accessibilité physique aux locaux de formation, par une sensibilisation au handicap des personnels ou encore par une information claire sur les modalités de formation et d'évaluation adaptées au handicap. En d'autres termes, tous les porte-paroles des organismes de formation rencontrés mettent en avant une connaissance préalable des publics en situation de handicap avant le déploiement du DFA. Cela implique qu'ils et elles connaissent et mobilisent déjà les acteurs du champ du handicap (AGEFIPH, Cap Emploi ou associations locales) lorsqu'une situation qui demande un aménagement spécifique se présente. La demande de matériel ergonomique, de secrétariat voire d'interprète, sont des aménagements « classiques » que certains organismes ont pu mobiliser antérieurement *via* ces structures.

« On a toujours accueilli des personnes en situation de handicap. Après, il n'y avait pas de formalisation ou de procédure clairement définie sur comment on va accueillir les personnes. On était déjà sur une identification des besoins, comment mettre en place des aménagements, solliciter des partenaires extérieurs. J'ai été formatrice quand j'ai démarré, et sur un groupe sur lequel j'intervenais, il y avait une personne malentendante, donc on était en lien, à l'époque, avec [une association] pour qu'ils aient des interprètes ou des interfaces de communication. On a eu des personnes en situation de handicap, aussi, sur des handicaps moins visibles, maladies invalidantes par exemple. Vous avez des rendez-vous médicaux prévus, donc il fallait que l'on tienne compte de ces temps d'indisponibilité, on va dire, pour raisons médicales. Avec mise en place de récupération de cours, sensibilisation des formateurs. Aussi, tout ce qui est besoin de matériels adaptés. On a toujours fait appel aux partenaires comme Cap Emploi pour solliciter des financements auprès de l'AGEFIPH, de fauteuils

⁹³ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

ergonomiques, par exemple. [...] Il n'y avait pas de procédure, mais c'était au cas par cas » (OF5)

La plupart des organismes de formation ont donc une expérience dans l'accueil de ces publics. Cependant les exemples donnés dans les entretiens relèvent pour la plupart de l'ordre du handicap physique et du handicap visible (usager·ère de fauteuil roulant, de canne blanche, etc.). De plus, l'identification de ces personnes en situation de handicap pouvait arriver tardivement, lors d'une demande de temps majoré au moment de l'examen final par exemple. Autrement dit, tant qu'il n'y a pas de demande précise d'aménagement de la part du stagiaire, le handicap passe inaperçu, et les possibles équipements matériels et pédagogiques aussi.

Enfin, les porte-paroles de plusieurs organismes soulignent une augmentation de leur public en situation de handicap, notamment dans les formations en secrétariat. D'après la conseillère en formation continue de l'OF4⁹⁴, cela représente entre « 20 et 30% » de leur public qui ont une reconnaissance comme travailleur·ses handicapé·es, avec une « *montée croissante ces deux dernières années* ». Il y a donc aussi bien un passif dans l'accueil de ces publics, une « *tradition* » pour reprendre l'expression d'un·e de nos interlocuteur·trices, qu'un besoin en accompagnement croissant pour de nouveaux publics catégorisés comme porteur·euses de handicaps dits « *invisibles* ».

1.2. Un dispositif qui semble de mieux en mieux connu des organismes de formation

Dans un contexte de sensibilisation préalable des organismes de formation aux questions de handicap, nous nous pencherons ici sur les modalités de la « rencontre » avec le DFA. Comment le dispositif a-t-il été présenté ? Quels en sont les interlocuteur·ices privilégié·es ? Dès la première vague d'entretiens, les référentes parcours du DFA évoquaient des obstacles à la prise de contact avec les organismes de formations, liés pour la plupart au manque de communication et d'informations préalables sur le dispositif. Il était déjà question de difficultés à joindre les organismes de formation. Identifier « les personnes clés » pour communiquer sur le dispositif leur paraissait pénible étant donné, dans certains cas, des turn-over de personnel importants, ou encore des réticences à adapter les parcours de formation aux stagiaires estampillé·es DFA. Du point de vue des porte-paroles des organismes interrogés, ces obstacles résultent d'abord d'un manque de clarté dans la présentation du dispositif. En effet, en premier lieu, le dispositif leur paraît « *très vague* » et redondant par rapport à des pratiques déjà mises en place :

⁹⁴ Pour la suite du texte, dans un souci d'anonymisation, les organismes de formation seront dénommés sous forme de numéros attribués de manière aléatoire.

« Ce n'est pas que ça m'apparaissait opaque, c'était que ce n'était pas très concret, je ne voyais pas trop comment et pourquoi les solliciter. Comme ici, on faisait déjà de la mise en place d'aménagement, je me demandais...est-ce que ce serait pour un public spécifique, différent ? En quoi c'est un partenaire de plus, pour quoi faire ? C'était un peu la question » (OF5)

Cependant, malgré ce flou, le dispositif semble par la suite gagner en lisibilité grâce à l'intervention des référents parcours au sein même des organismes, lors des matinales DFA, mais aussi dans l'accompagnement de « cas concrets ». Face à des situations de suivi de situations complexes, le recours au DFA par personne interposée semble aussi être un point d'entrée :

« La toute première fois, par rapport à notre petit jeune [avec une maladie psychique], j'étais un peu, aussi, désemparée, donc j'ai contacté la personne que je connais bien et avec qui je travaille régulièrement chez Cap Emploi, qui m'a dirigée vers l'ESRP1 et vers le dispositif accompagné. C'est comme ça que l'on a pris connaissance du dispositif et de l'ESRP1. Pour moi, l'ESRP1, ce n'était qu'un centre de formation, je ne savais pas qu'il y avait ce dispositif. Alors, ils étaient venus quand même nous le présenter une fois, mais c'était vraiment resté très vague, j'avais du mal à le situer. Et c'est vrai que là, en pratiquant, ça a permis de voir que c'était vraiment quelque chose de bien. Et l'ESRP2, ça avait été mis en place aussi [...] mais c'était, là, plus à la demande d'une stagiaire que l'ESRP2 a fait un partenariat avec nous. La formation ne pouvait se faire que s'il y avait le dispositif accompagné, en fait » (OF6)

C'est donc « en situation » que le DFA apparaît comme pertinent pour des prises en charge particulières et permet de mettre au jour les différentes missions d'accompagnement et de formation des ESRP. Deux autres organismes évoquent aussi les apports du DFA dans des situations de tensions ou de mise en place d'accompagnements spécifiques, que la présence de référents parcours DFA ont pu débloquer. Ils soulignent ainsi le travail de sensibilisation des référents parcours pour les équipes des organismes de formation, notamment aux différents types de handicaps, jugé comme nécessaire à l'accompagnement de ces publics :

« Ce qui nous a intéressés, c'est qu'ils ont pu accompagner les personnes sur le plan matériel, mais on avait déjà des systèmes d'aide avec Cap Emploi, ou avec la Région. Mais là, le plus, ça a été... ils ont accompagné, forcément, les personnes, mais ils nous ont accompagnés, nous. Ils ont accompagné nos stagiaires, justement pour évoquer les différents handicaps. Certains sont visibles, d'autres non. Et là pour le coup, on avait des personnes reconnues TH, mais avec un handicap non visible. C'était visible pour les formateurs, parce qu'[il y a une] perte d'attention, des absences, mais voilà... pas forcément besoin de prendre l'ascenseur, pas de fauteuil roulant, pas de béquilles, enfin, pas de handicaps visibles. Donc ils ont pu intervenir, à la fois auprès des formateurs des équipes, et à la fois auprès des stagiaires, sur les différentes formes de handicap, [sur] comment on va intégrer, accueillir, et travailler avec des personnes qui sont touchées par différents types de handicaps » (OF3)

Notons aussi que plus le DFA est connu au sein des organismes, plus il est sollicité, et ce à différentes temporalités du processus de recrutement des stagiaires. Si l'inscription des stagiaires dans un parcours DFA intervient théoriquement avant l'entrée en formation et avec une notification MDPH, nous avons aussi abordé en entretien des situations où cette inscription s'est faite lors des tests de positionnements effectués par les organismes eux-mêmes, en début de session de formation. Ces adaptations mettent en lumière d'une part une « imprégnation » des organismes de formation au dispositif DFA, puisqu'ils sont en mesure d'identifier des stagiaires pouvant avoir recours au DFA, mais aussi une certaine appropriation du dispositif mettant en lien ESRP et organismes de formation.

Enfin, le *turn-over* de personnel peut constituer un obstacle au déploiement du DFA. Cette rotation en personnels semble inhérente au fonctionnement de certains organismes. C'est le cas pour l'OF7, qui souligne le manque de « mémoire » au sein des équipes de conseiller·ères et de formateur·trices, du fait de changements de personnel récurrent. Dans leur cas, 5 conseiller·ères en formation continue se sont succédé·es en 5 ans. Cela constitue un obstacle aussi pour l'accueil des publics en situation de handicap, puisqu'il y aurait une absence de transmission d'informations d'un·e successeur·e à un·e autre. Dans ce contexte, il est difficile pour le DFA de se déployer pleinement, comme le soulève une des référentes parcours :

« Si on va dans les Greta, c'est compliqué parce que dans les Greta... j'ai des stagiaires qui ont huit interlocuteurs, le formateur il n'est pas forcément là quand on veut venir ou quand on peut venir. En plus de ça, on a beaucoup dans les Greta où on va, mais ça commence aussi à l'Afpa, des gens qui sont là en CDD. Ce sont des précaires eux-mêmes les formateurs. Il n'y a pas de suivi parce qu'ils s'en vont... Ça aussi, c'est une grande nouveauté, la précarité des gens dans la formation » (Une référente parcours)

Malgré des obstacles à sa diffusion, comme la redondance avec des actions déjà mises en place et le *turn-over* des personnels, le DFA semble de mieux en mieux connu dans l'espace de la formation professionnelle normand, grâce aux actions de communication menées par les équipes du DFA et par la Région, mais aussi *via* la mise en œuvre de prises en charge concrètes. Comme nous allons le voir dans la section suivante, le rôle des référent·es handicap dans certains organismes de formation a aussi été important dans cette appropriation progressive.

1.3. La fonction de référent·e handicap : décorum ou atout pour le suivi des parcours DFA ?

L'expérience des organismes de formation dans la mise en œuvre de parcours DFA se double de la routinisation de la fonction de référent·e handicap, qui semble de prime abord, pour reprendre une expression des référentes parcours, « la porte d'entrée » des organismes de formation. Sur le terrain cependant, seulement la moitié des personnes identifiées de la sorte

occupe cette fonction de référent·e handicap. Rappelons ici que la loi 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a rendu obligatoire la désignation d'un·e référent·e handicap au sein de toute entreprise employant au moins 250 salariés. Celui-ci ou celle-ci est « *chargé e d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap*⁹⁵ ». Pour les organismes de formation, cette obligation s'accompagne d'une mise en conformité *via* le référentiel Qualiopi sur ces questions d'accessibilité et d'information : « *le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap*⁹⁶ ».

Dans ce contexte législatif, l'attribution du rôle de référent·e handicap apparaît comme très récente dans notre corpus et avec des niveaux de formation inégaux. Cette fonction a par exemple été attribuée « *officieusement depuis 2019* » de manière aléatoire à la conseillère en formation de l'OF6, alors qu'elle se trouvait « *à côté du directeur* », lors d'une réunion de service. Sa formation s'est d'abord faite « *sur le tas* » la première année, avec une accélération en 2021 durant laquelle elle a pu bénéficier d'une formation « *socle référent parcours* » sur deux journées. Elle semble aujourd'hui cependant plus aguerrie dans cette fonction qui lui a permis non seulement de rencontrer les personnes de l'ESRP2 mais aussi de « *bien faire les choses sur les questions de handicap* ». Ce rôle a également été attribué « *d'office* » lors du recrutement de la responsable technique de l'OF2 en 2018, qui n'a été formée qu'en 2021. Elle souligne elle-même le caractère non défini de sa fonction :

« Donc voilà, j'étais sensibilisée par rapport à ça. Mais après, c'est vrai que... après pas spécialement, j'allais dire c'est vrai que les personnes arrivées... Voilà, ils me disent qu'ils sont en situation de handicap, mais il n'y a pas spécialement des choses qui sont mises en place. Là, ce matin, j'ai reçu une personne en situation de handicap qui m'a dit : "Si je suis la formation est-ce qu'il y a des fauteuils qui sont adaptés ?" Alors tout de suite je lui ai dit de prendre contact avec l'AGEFIPH, voilà ce sont des choses auxquelles je n'aurais pas spécialement pensé au départ » (OF2)

A contrario, pour la conseillère en formation de l'OF5, cette fonction s'inscrit dans un parcours professionnel déjà jalonné par des expériences dans le suivi des personnes en situation de handicap (expérience antérieure à l'AGEFIPH et mise en place de suivi de personnes en situation de handicap au sein de l'organisme de formation). Son intérêt pour ce champ se traduit par le suivi de nombreuses formations sur la question du handicap. Cette enquêtée se désigne elle-même comme conseillère en formation et référente handicap, fonction qui a été reconnue par sa direction par rapport à son profil. Ceci lui permet de dégager 20% de son temps à cette mission. Cette reconnaissance est déjà une première étape dans la professionnalisation du statut de référente handicap.

⁹⁵ Article L5213-6-1 du Code du travail.

⁹⁶ Référentiel Qualiopi, indicateur 26.

Sur le terrain, cette fonction est décrite sous les termes « d'accompagnement », « d'orientation », de « disponibilité » pour ces publics mais surtout « d'information ». Notons aussi que la mise en place d'un système d'affichage pour identifier le référent handicap de la structure revient souvent dans nos entretiens, que l'on peut mettre en lien avec les exigences d'informations du référentiel Qualiopi.

« Là, les choses sont plus structurées depuis la référence, avec une procédure qui a été mise en place, une information qui est passée auprès des collaborateurs, des supports visuels qui ont été créés. L'identification de mon poste, avec, sur ma carte de visite, il est noté que je suis référente handicap. Sur la porte de mon bureau, il y a une petite affiche. On a fait aussi quelques affichages sur la sensibilisation au handicap. Il y a un support qui a été créé pour identifier les lieux de stockage de matériel ergonomique, que l'on n'avait pas forcément avant. Après le confinement, on a pu mettre en place des actions de communication et de structuration de la mission » (OF5)

L'obligation de désigner un·e référent·e handicap semble avoir été bien suivie par les organismes de formation, qui ont nommé et plus ou moins formé leurs personnels. Cela a aussi pu servir à formaliser certaines pratiques liées à l'accueil des publics en situation de handicap, en « officialisant » d'une certaine manière leurs missions.

Le poste de référent handicap peut donc être un atout pour le suivi des parcours DFA, du fait d'une expertise dans l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Néanmoins, dans certains organismes, le ou la référent·e handicap n'intervient jamais dans le suivi des parcours DFA. D'une part, cela s'explique par le fait qu'un·e référent·e handicap peut être sur plusieurs antennes ou domaines. D'autres parts, et comme nous venons de le voir, cette fonction s'ajoutant à d'autres métiers, elle n'est pas toujours associée à des missions de coordination avec des partenaires externes. Ce rôle de coordination semble essentiel pour la mise en place du DFA pour la conseillère en formation continue de l'OF3 :

« Parce que c'est nous qui sommes visibles. C'est notre rôle, ce travail de partenariat institutionnel externe, c'est notre rôle. C'est dans nos missions. Donc naturellement, ils viennent vers nous. Si vous allez sur notre site internet, vous trouverez les noms des conseillers en formation continue. Donc ils appellent » (OF3)

La fonction de référent·e handicap apparaît dans le suivi des parcours DFA comme une ressource supplémentaire à cet accompagnement. Mais ce poste ne couvre généralement pas toutes les fonctions de coordination nécessaires à ce suivi et il est parfois détaché du dispositif lui-même. Néanmoins, d'une configuration à une autre et quel que soit le degré d'investissement des référent·es handicap, l'échantillon d'organismes de formation enquêté semble s'être progressivement approprié le DFA. Se pose alors la question des conditions d'accueil des stagiaires et des aménagements qui leur sont proposés.

2. L'aménagement des lieux, des temps et des formations

L'accueil de stagiaires en situation de handicap n'est pas une chose nouvelle dans les organismes de formation professionnelle et la fonction de référent·e handicap permet de répondre à certains besoins. Mais l'entrée de stagiaires en formation accompagnée, la mise en œuvre de ce nouveau dispositif et le regard extérieur des professionnel·les des ESRP sont susceptibles de faire émerger de nouveaux besoins d'aménagement. Cela va demander une mobilisation interne des personnels, que ce soient les formateur·trices ou des agent·es administratif·ves, notamment celles ou ceux qui ont une fonction de référent·e handicap. Nous allons d'abord nous attarder sur les aménagements les plus visibles à destination des stagiaires en situation de handicap, puis leurs formes moins matérielles, qui concernent notamment l'action pédagogique. Nous terminerons cette section en abordant la position des formateur·trices par rapport à ces aménagements.

2.1. L'accessibilité des locaux : une condition de possibilité pour l'accueil des stagiaires DFA

En leur qualité d'établissement recevant du public (ERP), les organismes de formation doivent respecter les dispositions en matière d'accessibilité à destination des personnes en situation de handicap. Ces mesures concernent les aménagements extérieurs et intérieurs, mais aussi les espaces de circulations, une partie des places de stationnement, les ascenseurs, les salles de cours et leurs équipements. Cependant, il transparait souvent dans les discours sur l'accueil des stagiaires un certain sentiment de « bricolage », malgré des bâtiments aux normes (ou qui devraient être aux normes). L'exemple d'un organisme implanté dans un lycée, qui a déjà accueilli une personne à mobilité réduite avant la mise en œuvre du DFA et qui a remis à neuf une partie de ses locaux, est assez parlant de point de vue. Comme nous l'explique notre enquêtée, leurs locaux ont beau respecter les normes en matière d'accessibilité, un problème se pose pour les stagiaires dès leurs arrivées sur le site, à cause de la distance entre le parking et le lieu de formation :

« [Le bâtiment] est très très loin de l'entrée, parce que maintenant avec Vigipirate en plus toutes les entrées dans les établissements scolaires se font par une seule porte qui est la porte principale et il faut traverser toute la cour. Enfin bon, c'est assez lourd. Donc nous, on ouvre un parking qui est réservé au personnel, à l'arrière [de l'OF], ce qui permet un accès plus facile pour les personnes, mais on l'ouvre qu'aux personnes en situation de handicap, parce que c'est un tout petit parking » (OF4)

Dans la suite de cet entretien, cette enquêtée nous explique que les salles de cours ont été rénovées. Tous les organismes de formation n'offrent cependant pas ce type de conditions de travail décrites comme « optimales ». Mais l'enquêtée sous-entend également qu'il est

déjà arrivé de devoir déplacer le groupe dans d'autres locaux, qui eux ne sont pas du tout aussi faciles d'accès :

« [Les salles de formation] ont été refaites, toutes au même étage. Il n'y a pas d'escalier donc ça c'est possible. Les sanitaires aussi. Mais heureusement, parce que si on doit les faire changer de bâtiment, ça nous est arrivé des fois sur des gros groupes d'aller sur un autre bâtiment et là ça devient très très compliqué, donc on est quand même vigilants pour ces personnes-là, les accueillir toujours dans les mêmes salles et on a une petite réserve à côté de ces salles où les personnes mettent leur matériel, c'est-à-dire quand ils ont fini leur journée, eux, parce que, par exemple, elles sont en stage ou en formation à distance, les fauteuils ne restent pas dans la salle, ils sont mis dans une salle à côté et étiquetés, et c'est leur matériel. Il est adapté, les fauteuils ne sont pas prêtés à tout le monde » (OF4)

Au cours de cet entretien, nous abordons ensuite la question des locaux de restauration, lesquels posent aussi un problème de distance à parcourir et d'accessibilité. Le temps des pauses repas, qui apparaissent comme des moments importants pour la disponibilité mentale et le bien être des stagiaires, ressort souvent dans les entretiens avec des personnes à mobilité réduite comme un moment problématique du point de vue de l'accessibilité. Notre interlocutrice du même organisme est d'ailleurs la première à le reconnaître et à décrire ces difficultés :

« [La restauration est] celle du lycée. Alors c'est le self du lycée. Alors là c'est beaucoup plus compliqué. Donc il faut traverser la cour, il y a un ascenseur. On leur donne la clé de l'ascenseur, mais ce n'est pas idéal. Mais je dirais que malheureusement, là, ce n'est pas spécifique à nos stagiaires adultes, même pour les lycéens, c'est extrêmement complexe. C'est une chaîne, donc il y a un plateau, et cetera, ça veut dire qu'ils ne peuvent pas y aller seul, il faut qu'ils se fassent accompagner. Mais en général, il y a une grande solidarité dans les groupes adultes. Je me souviens du jeune homme-là, il était toujours accompagné, donc quelqu'un lui prenait son plateau, lui, il suivait la chaîne avec son fauteuil, il disait ce qu'il voulait, et puis il s'arrangeait entre eux. Mais c'est vrai qu'il ne faut pas se voiler la face, on n'est pas dans des situations idylliques, on va dire, pour eux » (OF4)

On apprend dans cet extrait d'entretien que pour déjeuner, un·e stagiaire à mobilité réduite doit passer par un secrétariat pour obtenir la clé d'un ascenseur, traverser une distance importante, puis se faire aider par un·e autre stagiaire sans limitation motrice et de bonne volonté pour le servir au restaurant. L'exemple qui est mobilisé par notre enquêtée demeure positif, grâce à la solidarité entre stagiaires qui permet à cette personne de se restaurer. Mais dans le cas d'un stagiaire dans un autre organisme également implanté dans un lycée, qui se déplace debout mais dont la mobilité est fortement réduite, la pause déjeuner prend des allures, selon son expression, de « *parcours du combattant* » :

« Le problème, c'est que [le lycée qui accueille l'OF] n'est absolument pas... du tout, du tout, du tout adapté... je veux dire, à une personne [à mobilité

réduite]. *Il y a beaucoup de descentes. Vous avez des descentes avec des petites marches. Un fauteuil roulant ne passe pas, je vous le dis tout de suite. Moi [si je suis] en fauteuil roulant, je suis coincé. Je reste à [l'atelier]. Et puis le problème, c'est que [le lycée], il est un peu trop en pente, si vous voulez. Ça descend un peu trop. Mais le problème, c'est qu'entre [l'atelier] et la cantine [...] c'est quasiment 10 minutes de marche. Mais vous avez des marches... comment vous expliquer ça ? Vous avez énormément de marches. C'est même dangereux parce que si ça glisse, moi je me casse la gueule, automatiquement. [...] Et le problème de tout ça, c'est que les gens qui sont avec moi, qui m'accompagnent, c'est bien beau mais [si] je tombe, je fais 83 kg. [...] Je tombe sur une des [stagiaires], je fais quoi ? J'en tue une sur le coup ? Ils ne se rendent même pas compte ! [...] Alors, ça c'est le problème de la cantine. Mais le problème de la cantine, quand les [lycéens] partent en vacances, [la secrétaire de l'OF] fait "j'ai oublié de vous dire ! Pas de cantine !", [...] Et je dis "on fait comment pour manger ?", "vous vous débrouillez, vous allez à l'extérieur, vous ramenez votre gamelle !"... alors du coup, ce qu'ils m'ont fait faire [c'est de manger dans la cantine d'un autre OF]. Donc je prenais ma voiture, 15 minutes de route... Donc on sort à 12h30, 12h45. Le temps de faire la queue, je commençais à manger à 13h. À 13h, j'avais 15 minutes pour manger. 15 minutes pour revenir. Donc une heure. Et à 13h30, il fallait que je sois à l'atelier » (Patrice, ancien stagiaire)*

La situation décrite par ce stagiaire prendra une tournure d'autant plus critique qu'il connaît aussi des problèmes d'accessibilité et de restauration dans le logement mis à sa disposition par l'intermédiaire du DFA. Les difficultés quotidiennes pour se restaurer et se reposer ont eu un impact particulièrement négatif sur sa formation et sur son état de santé, si bien que son parcours a été interrompu. Le déclencheur de cette rupture du parcours est une chute dans le parking du lieu d'hébergement, isolé et mal éclairé le soir, ce qui fait que ce stagiaire n'a pas pu appeler à l'aide pour se lever et qu'il s'est blessé en se relevant seul. Un nouveau lieu d'hébergement plus accessible lui a été proposé, mais sa motivation s'est trouvée sérieusement érodée, suite à quoi des difficultés pour trouver un stage et l'aggravation de son état de santé ont achevé d'accélérer le processus d'abandon.

Tous les parcours DFA ne prennent pas une tournure aussi difficile, mais l'analyse croisée des entretiens avec les organismes de formation, les référents parcours et les stagiaires, ainsi que les observations menées dans trois organismes différents⁹⁷, montre que les problèmes d'accessibilité sont récurrents voir quotidiens dans les OF. Bien souvent, ces difficultés ne sont pas prévisibles et le respect des normes légales d'accessibilité ne suffisent

⁹⁷ Les trois établissements visités semblent, au premier abord, accessibles, car desservis par des transports en commun, de plain-pied, équipés de portes coulissantes et sans escaliers. Mais les choses se compliquent dès lors que l'on se met à la place d'un-e stagiaire usager-ère de fauteuil roulant, qui souhaiterait prendre une pause, faire ses besoins et se restaurer. Le premier organisme visité le temps d'un événement de présentation du DFA poserait alors des problèmes de distance importante entre le parking, les sanitaires et certaines salles de cours. Il apparaîtrait que le second n'aurait pas de toilettes suffisamment larges pour un fauteuil roulant et qu'une partie des locaux d'enseignement est distante de plus de 300 mètres de la salle de pause, ce déplacement quotidien pourrait s'avérer pénible. Quant au troisième organisme, dont les toilettes ne sont pas accessibles non plus pour un fauteuil, il se trouve à plus de 300 mètres de l'arrêt de bus et à plus d'un kilomètre des commerces, ce qui peut poser des problèmes si ce ou cette stagiaire n'est pas véhiculé-e.

pas nécessairement pour les parer. Comme l'explique une enquêtée dans un centre, les aménagements se font le plus souvent « *au coup par coup* », face à l'émergence de nouveaux cas d'inaccessibilité :

« [Au sujet des équipements et de l'accessibilité] ça s'est créé[s] plutôt au fur et à mesure. Là, justement, on a travaillé sur l'accessibilité. On n'a qu'une formation qui est à l'étage, et où il y a difficilement un accès. Même pas d'accès pour les personnes qui sont en situation de handicap moteur lourd. Autrement, il y a des rampes d'accès qui ont été mises. Alors, c'est vrai que les portes ne sont pas des portes automatiques, donc là, il faut que l'on aide les personnes. Au niveau administratif, il y a un monte-charge qui est utilisé par une personne qui... notre agent d'accueil est en situation de handicap, il ne peut pas monter les escaliers, donc il utilise cet ascenseur. Autrement, oui, c'est... par exemple, c'est vrai que là, j'avais une dame qui était en difficulté par rapport à la place de parking... la place de parking, par rapport à sa section, était éloignée. Donc on a fait un aménagement pour qu'elle puisse avoir sa place la plus près possible de la salle de cours. Donc c'est, des fois, des aménagements un peu au coup par coup, et en urgence, mais... on a déjà aussi accueilli, donc, un stagiaire qui était sourd et muet, et il avait une interprète qui venait pour les cours théoriques » (OF6)

Au fur et à mesure des entretiens avec des organismes de formation, des référentes parcours et surtout des stagiaires, le sentiment s'impose que ces dernier·ères, qui entrent en formation dans un cadre ordinaire plutôt qu'en ESRP, vont « *servir de cobaye* », pour reprendre l'expression d'un stagiaire⁹⁸, de manière à faire avancer les structures sur leur accessibilité, mais au risque d'une insécurisation de leurs parcours de formation. Une stagiaire explique par exemple que grâce au DFA elle dispose d'un fauteuil ergonomique, mais qu'elle ne peut pas le déplacer à l'un des étages du bâtiment dans lequel sont dispensés certains enseignements. Elle doit donc demander de l'aide pour déplacer son fauteuil dans l'escalier quand elle doit changer d'étage, ce qu'elle renonce parfois à faire, laissant derrière elle son fauteuil, au risque de sa santé :

« Des fois, on demandait, et des fois, franchement, je ne demandais pas, parce que sinon... Je me dis "tant pis, je prends sur moi, je reste la journée sur la chaise, et tant pis", voilà. Donc c'est... voilà, des petits trucs... dans le lieu, faut vraiment qu'ils soient super bien adaptés. Et même si des fois, la bonne volonté du centre de formation... qui essayait de changer de salle, mais bon, quand les salles sont utilisées, ils n'ont pas le choix. C'est cette salle là et ce ne sera pas une autre, donc... bon, tant pis, allez... je ne dis rien, je m'assois, et... je n'ai pas mon équipement. [...] Ce sont des petits trucs, mais c'est vrai que des fois... ça peut être insignifiant, mais le fait de se dire "il faut que j'aille voir la personne et lui demander", alors que l'on sait qu'on est dans un groupe où c'est un peu tendu, donc... » (Une stagiaire)

⁹⁸ Image d'autant plus forte que le dispositif DFA se présente lui-même comme « expérimental », ce qui n'est pas sans évoquer l'imaginaire du laboratoire.

Cette stagiaire explique plus tard dans le même entretien qu'elle rencontre aussi des problèmes pour retrouver son fauteuil lorsqu'elle le laisse à l'étage où il est stocké, car il arrive régulièrement que d'autres stagiaires en fassent usage pendant son absence, ce qui génère des conflits de propriété et ce qu'elle appelle « *une ambiance malsaine* » de jalousie vis-à-vis des aménagements dont elle bénéficie. Ces derniers sont vus par d'autres stagiaires comme des « *privilèges* ». Alors que ce genre d'exemple vient jeter une lumière plutôt négative sur l'expérience du DFA pour certain-es stagiaires, du point de vue d'une enquêtée, référente handicap dans un centre, ces tâtonnements et ces erreurs sont des choses positives, qui permettent de « *s'améliorer* » :

« [Nos locaux] sont plus ou moins accessibles. Ce n'est jamais génial... alors, ils sont accessibles, au niveau des normes. On a un ascenseur, des couloirs suffisamment larges, des portes suffisamment larges, donc ils répondent aux obligations des ERP, d'accessibilité. Ceci dit, je trouve qu'il y a toujours des améliorations possibles, notamment les portes d'entrée qui sont très lourdes à pousser pour quelqu'un en fauteuil... moi, je veux des portes automatiques, mais ce n'est pas pour tout de suite ! [...] On a commandé des tables réglables en hauteur pour rendre accessible une salle informatique au rez-de-chaussée, [...] C'est tout bête, mais pour le quotidien des stagiaires, c'est quand même important. Donc on rend les choses de plus en plus accessibles, il y a une réelle réflexion et collaboration avec les services techniques, la direction et moi-même... quand moi, je me rends compte qu'il y a quelque chose qui ne va pas, j'alerte la direction et on voit de suite avec le service technique comment on peut faire. L'accessibilité est plutôt bonne, mais elle pourrait évidemment être améliorée » (OF5)

L'entrée d'un nouveau public accompagné par le DFA semble régulièrement avoir fait émerger des formes non anticipées d'inaccessibilité (visibilité de certains espaces à la tombée du soir ; fermeture de certains lieux de restauration pendant les périodes de vacances scolaires ; étroitesse d'un ascenseur pour un fauteuil ergonomique ; distance excessive entre lieu de formation et salle de pause, etc.). Lors des confinements, la question de l'accessibilité du domicile des stagiaires en formation à distance et de l'adaptation des logiciels de téléenseignement s'est également régulièrement posée. Les problèmes d'accessibilité qui émergent lors de l'accueil de stagiaires en situation de handicap, ne sont pas plus graves ou plus nombreux pour celles et ceux qui sont suivi-es en DFA que pour celles et ceux qui ont une RQTH mais pas de DFA. À la différence près que le dispositif DFA fait que les stagiaires ne sont pas seul-es face aux organismes de formation et à leurs problèmes d'accessibilité. Une référente parcours en donne un exemple dans cet extrait d'entretien, durant lequel elle fait le récit de sa défense de plusieurs stagiaires qui rencontrent des problèmes d'accessibilité dans leurs organismes respectifs :

« Je dis, "Mais vous n'avez pas un placard ou une salle ? – Non". Et là, il faut que la personne qui a été opérée du dos, qui ne peut pas, porte son fauteuil quand elle rentre chez elle, descende des marches, porte le fauteuil, le mette dans sa voiture, et on me dit, "Elle n'a qu'à demander à des collègues de formation. - Mais elle n'a peut-être pas envie de demander à

*des collègues de formation ! - Oui enfin bon, de toute façon elle aura toujours besoin de quelqu'un". Enfin c'est ce genre de réponse et de discours que l'on entend. Et là, vous vous dites [...], si le [dispositif] n'avait pas été là, rien que le fauteuil, elle ne l'aurait pas. Elle a la chaise en bois pendant neuf mois, parce que de toute façon ils n'auraient rien fait, on voyait bien que c'était bloqué. [...] Mais moi je ne suis pas là pour ça. Je ne suis pas là que pour un fauteuil. Mais rien que ça [...] je vois bien que la personne me dit : "on laisse tomber". Parce qu'elle n'a pas envie de se faire remarquer, elle n'a pas envie d'être embêtante. Elle n'a pas envie de dire "ah ouais, mais mon fauteuil ce serait bien qu'il reste là". Là, ils ne lui donnent pas son planning de formation à distance. C'est quelqu'un qui est à plus de 100 kilomètres de chez elle. Je dis, "Mais donnez-nous le planning de formation". La personne quand je l'ai au téléphone elle m'a dit "Oh non, ce n'est pas grave, je me débrouillerai" [...] Là pareil : une personne de 35 ans, elle se retrouve dans un internat de gamins, des chambres à plusieurs, je dis "Mais vous n'avez pas une chambre seule ? - Enfin bah non, ce n'était pas prévu comme ça". Je dis "Mais vous ne pouvez pas lui laisser sa chambre attitrée ? - Ah bah non ce n'est pas comme ça que ça se passe"»
(Une référente parcours)*

L'intervention des référentes parcours semble favoriser la prise en compte de ces problèmes d'accessibilité et conduit plus facilement à ne pas les traiter comme « naturels », ou découlant de la responsabilité des stagiaires. En général, les partenaires extérieurs des organismes de formation, tels que les Cap Emploi et les ESRP, sont présentés par les organismes de formation comme des sources de proposition, mais aussi de pression pour l'accessibilisation. Il en va de même pour les formes d'aménagement sur le plan pédagogique, notamment l'individualisation des parcours, que nous allons étudier à présent.

2.2. *L'individualisation des parcours : un aménagement des temporalités complexe à mettre en œuvre*

L'individualisation dans le champ de la formation n'est pas un concept nouveau. Il apparaît dès les années 1980 comme objet de recherche (cf. notamment Frétygné, Trollat, 2009 ; Hatano-Chalvidan, 2012). Depuis 20 ans, il revêt des acceptions telles que « *autoformation* », « *autonomisation* », « *personnalisation* » ou encore « *différenciation pédagogique* ». Aujourd'hui, dans les organismes de formation, l'individualisation est devenue un gage de qualité, qui est mis en avant dans la présentation de leur « *modèle pédagogique* ». L'individualisation, l'autonomie ou encore le développement de l'individu par l'enseignement sont des termes récurrents qui définissent les valeurs et autres « *axes d'intervention* » présents sur les sites des organismes étudiés⁹⁹.

Le plus souvent, la modalité concrète de cette individualisation passe par la formation à distance (FOAD), voir tend à se confondre avec elle. En plein développement depuis les

⁹⁹ Sites du Greta, de l'Afpa et d'un organisme privé.

années 2000 et généralisée durant la pandémie de Covid, elle est aussi un attendu de la Région dans un contexte de transition numérique¹⁰⁰. La formation à distance donnerait plus d'autonomie et permettrait un aménagement du temps d'apprentissage, en particulier pour les stagiaires handicapé-es. Lorsque nous abordons la question de l'individualisation des parcours dans les entretiens, plusieurs méthodes sont évoquées, mais en premier lieu le recours à la FOAD. Elle nous est par exemple présentée comme le moyen le plus adapté aux parcours DFA pour diminuer leur fatigabilité, laquelle serait inhérente à la formation :

« Donc quand les personnes étaient vraiment fatiguées, et avaient du mal à suivre le rythme, 9h-12h, 13h30-17h, on adaptait les parcours en utilisant le numérique et en leur permettant d'être chez elles et d'avoir des temps... en fait, on les passait en FOAD pour qu'elles puissent gérer leur fatigue. Ce qu'on ne faisait pas avant, on n'adaptait pas de cette manière-là. Quand vous êtes en formation, vous êtes toujours fatigué ! On déconstruit ce que vous savez, on reconstruit des choses nouvelles, il y a un rythme, les examens, la pression, les vacances, les stages, les rapports de stage à faire... donc on casse le rythme du quotidien, donc ça génère naturellement de la fatigue » (OF3)

La FOAD s'imposerait comme l'une des solutions privilégiées pour gérer le rythme de formation, favoriserait l'autonomie et permettrait aussi d'organiser les modules de formation au plus près des besoins des stagiaires du DFA. Il a par exemple été question pour l'OF5 de mettre en place, dès l'entrée d'une stagiaire, un plan de formation dans lequel les matières qui lui apparaissaient les plus aisées sont mises en distanciel et les plus complexes en présentiel. Ceci lui permettant d'organiser sa formation en fonction de ses contraintes. L'apport positif de ce type d'enseignement est aussi évoqué par l'OF3 qui y voit un moyen de prévenir les ruptures de parcours, tout en soulignant le fait que le dispositif permettrait de « normaliser » le travail à distance d'un groupe de stagiaires DFA aux yeux des autres stagiaires hors DFA, qui restent en présentiel :

« Par le passé, peut-être que l'on avait des ruptures. Et là, quand on sentait que l'on arrivait près de la rupture, le fait de proposer des modalités en FOAD, que les personnes soient chez elles, et puissent travailler le matin, faire la sieste l'après-midi, retravailler le soir à 18h, sur un autre rythme qu'on ne peut pas proposer en centre... on a évité également ces moments de tension et de rupture. Et le fait de pouvoir échanger avec le DFA... même si parfois on a des adultes [qui disent] “mais pourquoi cette personne-là a le droit d'être en formation chez elle ? Nous, on nous oblige à être là...” [Avec le DFA], comme on peut mettre des mots sur des situations, et être compréhensibles par l'ensemble du groupe... ça a même emmené, de manière collective, plus d'entraide. On ne leur faisait pas un cadre, entre guillemets, on adaptait, simplement. Quand [les stagiaires DFA] revenaient, ils pouvaient réintégrer facilement le groupe, et il y avait plus

¹⁰⁰ Ainsi, les Greta nous ont fait part d'un recours à la FOAD imposé par la Région, à raison de 10% sur l'ensemble des filières et 20% sur les filières tertiaires et numériques.

d'entraide sur les travaux, sur ce qui n'était pas complet. Sur ce groupe-là [de stagiaires DFA], on a fait 100% de réussite ! » (OF3)

L'aménagement du rythme de la formation pour les stagiaires en situation de handicap semble ainsi se traduire largement par le recours à l'enseignement en multimodalité, qui serait le plus adapté. Cependant, il ne suffit pas de « délocaliser » l'enseignement pour adapter un parcours, car l'accompagnement du stagiaire en DFA doit aussi aider à compenser les différences de progression entre les stagiaires. Sur ce point, le suivi individualisé semble très variable d'un organisme à un autre.

Notons également que selon les porte-paroles de plusieurs organismes enquêtés, le recours à la FOAD viendrait buter sur la « *motivation* » des stagiaires. Elle rendrait aussi plus difficile le contrôle des absences. Selon eux, l'autonomie que la distance génère permettrait des dissimulations des stagiaires quant à leurs réelles motivations pour la formation. Nos interlocuteur·ices en viennent alors à remettre en question la réalité des besoins d'aménagements :

« On a 20% du parcours à distance donc ça fait en moyenne une journée par semaine. Les stagiaires, évidemment, c'est une journée de travail, ils sont chez eux, mais ils doivent déposer le travail le soir, soit il y a une visio de telle heure à telle heure. Si la personne ne se connecte pas, et ne rend pas le travail... je dirais à un moment que ça appelle sanction, puisque ça fait partie de la formation. Donc s'il dit qu'il n'était pas là parce qu'il n'était pas en état ou malade, mais que ça tombe à chaque fois sur le cours, et bien un moment voilà... Est-ce que c'est du lard ou du cochon ? Ce n'est pas évident de le déterminer » (OF4)

« À un moment donné... c'est ce que je dis aussi à ma collègue qui est coordinatrice... ça ne me dérange pas d'aménager en fonction de la fatigabilité des gens mais si après, ils n'en font qu'à leur tête, c'est qu'en fin de compte, ils n'ont peut-être pas autant de besoins que ça » (OF1)

Ce type de discours soupçonneux, qui renvoie aux moyens de contrôle de la formation et à une certaine méfiance des acteur·trices de la coordination, n'est pas isolé. Il pose la question de la sensibilisation aux situations de handicap dans le champ de la formation, que nous traiterons dans la section suivante sur les limites du dispositif.

Outre la formation à distance et les temps de suivi personnalisés, un autre moyen d'individualiser le rythme de la formation consiste dans l'ajustement de sa durée globale. Il s'agit de faire passer un titre ou une certification sur plusieurs sessions, module par module. C'est l'adaptation la plus fréquente dans les formations courtes. Mais elle soulève des questions de coordination et de rémunération, qui semblent complexes du point de vue des organismes de formation. En effet, comme un·e interlocuteur·trice de la Région le souligne :

« Ce qui inquiète le plus souvent les organismes de formation c'est la partie financement... puisque forcément si la personne, on admet que c'est un aménagement de temps, intègre la formation à temps partiel, elle va forcément passer deux fois plus de temps sur cette formation pour autant : "est-ce que nous on finance une session, plusieurs sessions ? Est-ce qu'il reste une année en cours, deux années en cours ?" Donc c'est plus là-dessus que, nous, il faut qu'on les rassure en tant que financeur, en leur expliquant bien que nous ce sont des choses prévues, que l'on anticipe, qu'il y a les financements [...] que si besoin on peut remonter un dossier de qualif individuel pour que la personne termine. Généralement, une fois qu'ils sont rassurés sur ce point-là, ça débloque souvent deux, trois choses quand même, c'est leur première inquiétude, et puis ça peut s'entendre » (Interlocuteur de la région)

Ce besoin d'être « rassuré » par la Région sur la partie financement des formations renvoie à des enjeux importants pour les organismes de formation. Ces derniers s'inscrivent, comme nous le rappelle l'OF3, dans « un marché contraint » par la Région, où les acteurs sont soumis aux règles comptables de la viabilité financière, où le volume horaire des formations doit correspondre à celui accordé par la Région et où il existe une concurrence entre eux pour proposer des heures de formation au meilleur prix :

« C'est mon rôle de m'assurer que l'on a adapté et que ça va rentrer dans le marché, que la Région va accepter, qu'on ne va pas avoir des dépassements d'heures, que ça ne va pas mettre en péril, financièrement, le dispositif. Voilà, il y a tous ces calculs-là, donc moi, je m'engage. Et du coup, j'engage les coordinateurs et les formateurs, et on engage les stagiaires à tenir ce qu'on a fait » (OF3)

Certains organismes enquêtés ne répondent pas aux appels d'offres de la Région et cherchent plutôt à capter l'aide individuelle à la formation de Pôle Emploi, ou d'autres formes de financements individuels (via le CPF, les OPCO, etc.). Ce choix ne les extrait pas des contraintes du marché et ne paraît viable que pour des petits effectifs de stagiaires ayant des modes de financement diversifiés :

« Alors, je ne réponds plus aux appels d'offres depuis des années [...]. Quand on voit le temps que nous passons pour répondre à un appel d'offres, avoir un résultat, on vous dit : "Tu es le numéro deux", c'est-à-dire : "Tu as bien répondu, mais tu ne l'auras pas", ça commence à bien faire. [...] Maintenant, on se bat avec le dossier sur des financements individuels, ou en partenariat avec des confrères, s'il le faut » (Direction d'un OF)

La contrainte du marché implique tous les acteurs de l'organisme de formation, mais aussi ses outils de gestion. Ceux-ci n'ont pas toujours la souplesse requise pour s'ajuster à des parcours individuels d'un nouveau type, étalés dans le temps. L'OF1 par exemple, déplore qu'il faille « tout un logiciel de logistique à remodeler » pour pouvoir « moduler les plannings » des stagiaires DFA. Modifier la temporalité d'une formation met aussi en lumière les problèmes de synchronisation avec les partenaires extérieurs aux centres de

formation. L'OF3 fait ainsi mention « *d'adaptations* » qui vont se traduire par un décalage du stage en entreprise. Plusieurs organismes de formation évoquent aussi les difficultés économiques que peut entraîner le prolongement de la formation pour les stagiaires. En effet, l'aménagement d'une formation à mi-temps implique une rémunération elle aussi à mi-temps, ce qui peut être un frein majeur. Là encore il existe des aménagements individualisés mis en place par les organismes de formation : un des stagiaires de l'OF5, avec l'accord de la région et après avoir signé un contrat avec le centre, a pu travailler entre deux sessions afin de maintenir un salaire. Mais ce genre de solution ne pourrait pas être appliquée pour tous les stagiaires en DFA, car tous n'ont pas accès au marché du travail temporaire.

Les questions de financement et de temporalité sont donc fortement liées et les organismes de formation doivent s'adapter au « cas par cas » avec leurs propres outils et expériences de gestion. Un dernier problème qui se pose alors est celui de « l'individualisation dans le collectif », c'est-à-dire celui du suivi pédagogique et de l'intégration des stagiaires dans le groupe durant les enseignements en présentiel. C'est un point qui soulève aussi des questions d'organisation et de pédagogie. Pour l'OF6, cette forme d'individualisation consisterait à prendre en compte « *le niveau de chaque personne* » tout en les amenant « *au même niveau de formation* ». En pratique cependant, cette tâche prise en charge par les formateur-trices ne semble pas empêcher des désajustements pour les stagiaires inscrits sur plusieurs sessions et qui participent donc à plusieurs groupes de stagiaires en formation :

« C'est [l'aménagement à mi-temps] qui est le plus difficile à mettre en place, en fait, pratiquement. Parce que c'est vrai que proposer une formation, du coup, en mi-temps, ça veut dire que la personne va être sur plusieurs sessions. Des fois, par rapport au groupe, c'est difficile, parce que c'est difficile de s'intégrer. C'est difficile aussi de s'intégrer au deuxième groupe. Et puis, pour la pédagogie par rapport aux formateurs, c'est vrai que c'est quelque chose de très compliqué » (OF6)

Comme le fait remarquer cet enquêté de l'OF6, la différenciation pédagogique repose sur les compétences des formateur-trices. Elle demande un travail supplémentaire de leur part, par exemple pour proposer des contenus individualisés et des exercices particuliers aux stagiaires. C'est cette modalité pédagogique qui est mobilisée par l'OF4 pour pallier les différences de progression entre stagiaires, mais qui semble difficilement transférable à plus grande échelle :

« Évidemment le formateur, il faut qu'il fasse attention à ne pas trop avancer pour ne pas que la personne, quand elle revient, soit en décalage. Donc là, on fait ce que l'on appelle la modalité "atelier permanent", c'est-à-dire que sur un contenu sur un atelier, le formateur de compta il fait de la compta, mais avec une progression qui n'est pas commune à tous. Donc, il est capable d'individualiser, entre celui qui avance vite et qui demande beaucoup d'exercices. Les deux personnes [en DFA], qui ne sont là que 3 jours, il ne faut pas qu'elles aient trop de retard, donc elle leur donne du

travail différencié. Ça c'est leur job quoi [aux formateur trices]. Alors on n'est pas sur des gros groupes non plus hein. Cette année, en janvier, ils sont 12, donc vous voyez ça fait 10 qui ont un planning à peu près classique et 2 qui ont un planning particulier » (OF4)

Certain-es formateur·trices essayent de compenser les inégalités qui apparaissent entre stagiaires en consacrant une journée dans leur emploi du temps à des suivis individualisés. Mais comme un formateur l'explique en entretien, ce suivi n'est possible que dans un petit groupe et avec du temps disponible pour chaque stagiaire :

« On ne va pas parler d'heures complémentaires ou d'heures supplémentaires. Je suis comme tous mes collègues [rire], je ne compte pas mes heures... Mais grosso modo, je travaille de 8 h 30 à 17 h 30 avec une pause à midi. Le jeudi, je suis censé travailler. C'est juste que le jeudi, au même titre que mes stagiaires qui vont se gérer elles-mêmes, moi je vais faire des suivis individualisés. Mon jeudi est occupé de toute façon [par d'autres responsabilités dans l'OF]. Mais quand j'ai une demande, quel qu'en soit le motif, d'une de mes stagiaires, ça prendra toujours la priorité sur le reste. Parce que je sais parfaitement que plus on laisse pourrir un retard en termes d'apprentissage, plus ça va être difficile à rattraper. Là j'ai un gros truc à faire [avec une stagiaire]. Je ne peux pas le faire sur le temps de la formation, je ne peux pas régler ça en cinq minutes à la pause, il faut que j'y consacre du temps, de l'ordre d'une demi-heure, une heure, deux heures. Et ça va tomber le jeudi et je vais me débrouiller, je croise les doigts parce que si j'en ai plus de quatre qui me disent qu'elles ont plus de quatre problèmes différents, et des problèmes assez lourds, il faudra que je pousse les murs » (OF10)

La mise en place du DFA redéfinit les frontières et les cadres existants de l'organisation des sessions de formation, ce qui génère des problèmes qui semblent inédits pour les organismes de formation. Cette individualisation des parcours repose particulièrement sur le travail des formateur·trices. Nous allons nous pencher à présent plus précisément sur leur rôle dans l'accueil des stagiaires du DFA.

2.3. Des formateur.trices en première ligne du dispositif, inégalement sensibles à la question du handicap

Du point de vue des conseiller·ères en formation et coordinateur·trices des organismes de formation, la méconnaissance par les formateur·trices du champ du handicap serait une des principales difficultés rencontrées dans l'accueil de ces publics. Les réticences, la peur ou encore le mépris de ces personnes sont des situations qui nous ont été rapportées lors de nos entretiens. Le manque d'information ou d'expérience de contact avec des personnes en situation de handicap, et le *turn-over* important des formateur·trices sur les sessions de formation apparaissent comme les principaux freins à une sensibilisation. Cela nous est

restitué par exemple dans le récit du discours méprisant d'un formateur pour un stagiaire qu'il identifiait comme handicapé :

« Je crois que les formateurs ne sont pas encore bien habitués à avoir des personnes un peu différentes. C'est vrai que j'ai eu l'occasion de rencontrer un formateur qui vous dit [à propos d'un stagiaire] "Lui, il ne comprend rien, il est gogol, je ne sais pas quoi faire de lui". Je trouve que c'est encore un peu gênant d'entendre des discours comme ça, donc voilà... [je lui dis] "Non, il n'est pas gogol. Peut-être qu'il a des difficultés, peut-être qu'il y a quelque chose à faire pour lui..." mais c'est vrai que les formateurs ne sont pas habitués aux publics qui ont des difficultés non plus » (OF6)

Comme le relève l'OF6 dans la suite de l'entretien, le handicap est interprété par ce formateur comme lié à des difficultés cognitives du stagiaire. C'est une situation à laquelle il ne serait pas habitué et dont il redoute qu'elle impacte la progression de tou-tes :

« Je pense aussi que [le formateur] manque de formations. Et peut-être de temps aussi, parce que, quand on a un groupe de 16 stagiaires, c'est vrai que... s'il y en a un qui reste bloqué, à la traîne, il faut continuer à avancer. Parce qu'il faut faire avancer le programme, faire avancer le groupe. Mais la personne en difficulté prend de plus en plus de difficultés et se retrouve un peu à la traîne » (OF6)

Le déficit de formation sur le sujet du handicap peut sembler flagrant dans le cas rapporté par l'OF6. Dans certains organismes, des mécanismes de remédiation se mettent en place pour pallier à cette méconnaissance, en passant par le dialogue et l'information, mais aussi l'euphémisation du handicap. C'est le cas dans l'OF5, où l'on propose aux formateur-trices une sensibilisation au handicap, tout en évitant de désigner la pathologie psychique d'un stagiaire qui est source d'inquiétudes :

« Alors, les formateurs ne sont pas sensibilisés forcément avant. Là, en fait, ce sont des collègues qui ont reçu le candidat, dont une formatrice qui m'a dit "j'ai l'impression qu'il y a un problème avec ce candidat, je ne sais pas ce qu'il y a mais au niveau de son attitude, c'est étrange". Du coup, je me suis dit que ça pouvait être effectivement intéressant de sensibiliser les formateurs pour qu'ils ne soient pas tous dans ce questionnement-là et ne partent pas avec des a priori. Donc quand j'ai vu l'éducateur, j'avais dit "on n'est pas obligés de mettre des mots sur la pathologie, parce qu'on a tous nos représentations, qui ne sont pas forcément positives, par rapport à certaines pathologies psychiques". Donc ne prononçons pas des mots qui font peur, mais sensibilisons aux comportements, à l'attitude logique de cette personne au regard de sa pathologie, pour qu'il n'y ait pas de surprise et de jugement négatif sur cette attitude » (OF5)

Parfois, ces remédiations émanent des stagiaires eux-mêmes, qui vont annoncer leur handicap au groupe et aux formateur·trices¹⁰¹. C'est le cas par exemple d'une stagiaire de l'OF5 qui, lors de l'entretien avec sa coordinatrice en début de parcours, a demandé à faire passer à l'équipe pédagogique un document expliquant sa pathologie. Il en est de même pour un stagiaire DFA de l'OF6, qui a communiqué sur sa schizophrénie à l'ensemble du groupe de stagiaires et aux formateur·ices :

« C'était important pour eux, le fait d'avoir identifié la maladie... alors des fois, c'est vrai que l'on n'ose pas dire, et puis... c'est peut-être presque plus gênant, parce que lui, il l'a dit, et du coup, les autres étaient beaucoup plus attentifs pour éviter qu'il ne se blesse, ou qu'il blesse qui que ce soit. Et ils sentaient quand... voilà, ça leur avait été aussi expliqué que s'ils sentaient qu'il y allait y avoir une crise, il fallait plutôt le sortir, l'aider à aller vers l'extérieur et décompresser. Voilà, c'était dit, tout le monde savait à peu près comment se comporter, c'était plus facile » (OF6)

Dans tout ce travail de sensibilisation que nous venons de décrire, on observe le rôle central de certains postes d'encadrement dans les organismes de formation, notamment celui des « coordinateur·trices de parcours ». Celui-ci joue un rôle de tampon entre les stagiaires et les formateur·trices. On observe aussi que les formateur·trices semblent intervenir en « bout de chaîne » dans le DFA, car les réunions d'étapes et de suivi des stagiaires ne semblent généralement pas les inclure. S'ajoute aussi à cela, comme nous le soulignons précédemment, le travail d'individualisation des parcours qui mobilise les compétences pédagogiques des formateur·trices, notamment au niveau de leur temps de travail. Les formateur·trices se trouvent à une place à la fois périphérique et de premier plan dans le DFA. Cette place explique d'ailleurs en partie notre difficulté à obtenir leurs contacts, puis différents refus de nous accorder un rendez-vous pour un entretien, par manque de temps ou par peur d'être évalué·es.

3. Trouble dans la formation

Dans un marché concurrentiel où les organismes de formation doivent répondre à de nombreuses injonctions pour assurer leur stabilité économique et font déjà certains efforts pour accueillir des stagiaires en situation de handicap, certains s'approprient progressivement le dispositif DFA. Comment sont reçus ces nouveaux stagiaires, mais aussi ces nouveaux partenaires que sont les équipes du dispositif ? À la fois perçu comme une opportunité et comme une nouvelle contrainte, nous allons voir que le DFA jette un certain

¹⁰¹ Dans ces situations, le consentement de la personne sur la visibilité de son handicap est clairement respecté. Mais ce n'est pas le cas dans tous les exemples que nous connaissons, sur lesquels nous reviendrons dans la dernière section.

trouble dans les organismes de formation, pour un résultat où les aspects positifs et négatifs s'entremêlent.

3.1. *Entre « humanisation » et montée en compétence dans la « gestion » des stagiaires en situation de handicap*

Comme nous le soulignons dans la première partie de ce chapitre, les organismes de formation connaissent déjà le public en situation de handicap. Le DFA n'est mobilisé que pour quelques cas spécifiques. Dans certains entretiens, on découvre que nos interlocuteur·trices ne connaissent pas ou peu le DFA et ne sont pas en capacité de nous dire combien de stagiaires dans leur organisme sont en formation accompagnée. Cela s'explique par le fait que le DFA ne représente qu'un petit effectif, lui-même dilué dans les organismes de formation de l'ensemble du territoire normand. Pour le moment, la probabilité pour un organisme d'accueillir un·e stagiaire DFA est faible. Malgré tout, parmi ceux qui reçoivent un·e, on observe un effet non négligeable de l'accompagnement. Cela peut se traduire par des aménagements dits « visibles », mais aussi par l'ouverture plus large au champ du handicap et aux aménagements temporels et organisationnels que cela implique. Ces aménagements « visibles » et « invisibles » font parfois jurisprudence, au bénéfice d'autres stagiaires ayant une RQTH et/ou qui sont suivi·es par le DFA.

Ainsi, après avoir levé les questionnements sur l'utilité du DFA dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap, les porte-paroles des organismes de formation parlent volontiers du DFA comme d'une aide externe, jouant un rôle de médiation ou encore d'enrichissement de leurs pratiques. La plus-value du DFA ne se cantonnerait pas à l'accompagnement du stagiaire. Il apporterait aussi un accompagnement de l'organisme de formation, en le délestant en quelque sorte des problématiques liées au handicap, comme le souligne l'OF5. Une convention d'accompagnement est notamment signée par le ou la stagiaire accompagné·e, un·e représentant·e de l'organisme de formation et l'ESRP.

« On signe une convention de partenariat, ça nous permet de savoir à quel moment on peut les solliciter, et pourquoi. Et je trouve que c'est une plus-value dans l'accompagnement, dans le sens où moi, j'interviens sur le côté "centre de formation", donc le côté plutôt pédagogique, aménagement. Mais c'est vrai que savoir que l'on a un partenaire qui est aussi en lien avec l'apprenant en dehors de ce délai de formation, ça rend les choses plus faciles, je pense. Plus faciles pour les apprenants. Sachant que moi, je ne pose jamais la question aux personnes que je reçois de savoir quel est leur handicap. Je ne suis pas médecin et j'estime ne pas avoir les connaissances et les compétences pour le demander. Donc c'est vrai que je suis plus sur l'analyse des besoins d'aménagement, que sur l'identification de la problématique ou de la pathologie. Et je sais que cet aspect accompagnement, y compris sur le volet médical, il est fait par [l'ESRP], donc c'est aussi complémentaire, je trouve. Et aussi un peu rassurant pour moi, parce que je me dis qu'il y a une prise en charge et un accompagnement

à ce niveau-là que moi, je ne peux pas faire de toute façon. Parce que ce n'est pas dans mes prérogatives et mes compétences » (OF5)

Extrait de la convention d'accompagnement tripartie

OBJET DE CONVENTION :

La présente convention a pour objet de préciser les dispositions particulières, complémentaires aux dispositions fixées par l'organisme de formation applicables à la personne accompagnée admis(e) dans le Dispositif Formation Accompagnée.

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS RELATIVES À LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE :

Elle s'engage à :

- Informer le Référent de Parcours des difficultés rencontrées en Centre de Formation ou en entreprise
- Prévenir le Référent de Parcours en cas d'absence en période de stage, de formation...
- Respecter les rendez-vous fixés par le Référent de Parcours
- Informer de toute modification de ses coordonnées (adresse, téléphone)

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS RELATIVES AU DISPOSITIF DE FORMATION ACCOMPAGNÉE :

Le Dispositif de Formation Accompagnée s'engage à :

- Coordonner et ajuster l'action des différents acteurs
- Mobiliser les ressources nécessaires dans le but de faciliter le parcours de formation
- Informer l'organisme de formation de l'évolution de la personne accompagnée et de son parcours
- Veiller sur le respect des engagements des différents signataires

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS RELATIVES À L'ORGANISME DE FORMATION :

L'organisme de formation s'engage à :

- Autoriser le référent de parcours d'accéder aux locaux (salles de cours...)
- Informer le référent de parcours de l'évolution de la personne accompagnée et de ses éventuelles difficultés
- Transmettre au référent les informations liées à la formation : calendrier...
- Mettre en place les adaptations pédagogiques et prévoir les aménagements nécessaires au passage de l'examen

L'idée de contractualiser l'accompagnement des stagiaires DFA souligne le besoin de déléguer les questions de gestion des problématiques médico-sociales, qui ne relèvent pas des compétences des organismes de formation. Les réunions tripartites, qui ont cours entre les référentes parcours, les coordinateur·trices de l'organisme de formation et les stagiaires, semblent un apport fondamental. Ces réunions permettent de faire le point sur le déroulement de la formation et interviennent de manière flexible lorsque des problématiques apparaissent, comme un outil de médiation face à ces situations.

« Le fait qu'il y ait ce médiateur externe qui puisse venir, c'est plus simple d'évoquer leur handicap, et de pouvoir en parler après. Donc les échanges étaient beaucoup plus simples. Ce qui fait qu'à chaque fois qu'on avait besoin d'adapter les parcours, le DFA nous a accompagnés. Et on a pu adapter les parcours, et engager à trois [le centre, le stagiaire et le DFA] les contrats pédagogiques... Ils ne peuvent pas venir pour telle et telle raison, on entend. On adapte nos contenus et nos modalités. Mais de la part du stagiaire, on attend un engagement. Donc le fait qu'il y ait un tiers externe, ça a facilité aussi tous ces travaux » (OF3)

L'intervention du DFA permet aussi, parfois, d'arbitrer des situations où le handicap et la motivation pour la formation sont mis au même niveau. Plusieurs organismes de formation évoquent cette confusion entre motivation et handicap, qui peut s'avérer être un frein au bon déroulement de la formation :

« Parce que le handicap visible, moteur, on a l'habitude. Mais là, comme je vous le dis... on pouvait attribuer, parfois, des ruptures de parcours, pas par le fait d'un handicap parce qu'on ne le connaissait pas, mais par un problème de motivation, ou... des problématiques périphériques à la formation, et qui prennent le dessus sur la formation. Et puis, ça nous a permis aussi de mieux gérer [...] Donc ça nous a permis de gérer différemment les choses. Et puis de les accompagner. Un rythme sinusoïdal dans la confiance. Des moments d'euphorie, et des moments de chute. Parfois, on était un peu perdus. Et le DFA a pu prendre le relais, avec des psychologues. Et puis nous, dans le cadre des bilans, on a pu faire d'autres bilans intermédiaires et échanger sur ces questions-là » (OF3)

D'après cet entretien, le recours au DFA aurait permis de requalifier un « problème de motivation » comme un handicap devant être compensé. Cela aurait apporté des moments d'échanges et de clarification aussi bien aux stagiaires qu'à l'organisme de formation. La mise en place du dispositif au sein d'un organisme de formation permet aussi une ouverture dans les pratiques et fonctions de certains métiers d'encadrement (formateurs, coordinateurs de parcours et conseillers en formation notamment). Malgré une charge de travail additionnelle, le partenariat avec les ESRP est décrit comme un enrichissement du point de vue de la pratique d'accompagnement :

« Moi j'ai trouvé ça très intéressant de travailler vraiment en relation avec ces personnes de l'EPNAK et de LADAPT, ça a été vraiment quelque chose de... déjà, c'est une montée en compétence. On rencontre d'autres personnes qui ont une vue différente des personnes que l'on accompagne. Et pouvoir travailler ensemble, j'ai trouvé ça très enrichissant ! C'est vrai que ça donne du travail supplémentaire, ce n'est pas toujours évident de caser les rendez-vous... c'est une semaine sur 2 maintenant, c'est vrai que ça va un petit peu mieux, mais c'est vrai qu'à un moment donné, c'était toutes les semaines. Je recevais 12 stagiaires [dans un dispositif hors DFA] donc c'était un peu difficile. Mais là, c'est plus facile, ça permet de dégager du temps, et j'espère pouvoir vraiment dégager au moins 2 jours par semaine pour pouvoir vraiment être là en accompagnant des stagiaires [du DFA] qui sont au centre » (OF6)

Sous l'angle des apports du DFA pour les organismes de formation, nous pouvons aussi citer l'exemple d'un enquêté qui souligne la différence d'accompagnement qu'il a observé entre un groupe « classique » et un groupe comptant des parcours DFA. Cet enquêté occupe habituellement une fonction purement institutionnelle, rarement en contact avec les stagiaires. Cela contraste avec son expérience avec un groupe accueillant des personnes en DFA, où il se serait beaucoup plus impliqué :

« Avec le DFA, ce qui est assez rare de par mes missions, je connaissais les stagiaires, parce que tous les jours je leur parlais. Il y avait des points de contact avec eux. Donc ça demande une implication différente. Mais toujours sous cet angle-là : formation continue, qualité, prestation de service, qualité de la prestation, service public. Un groupe classique, ils viennent, ça se passe bien, ils font leur formation, ils trouvent leur stage, ils ont leur insertion, et puis... je les vois 4 fois sur un temps de formation. Alors que là [avec le DFA], je les voyais tout le temps. Et du coup, ça crée également une autre relation, parce que les autres ne passaient pas, mais eux ils passaient. Ils venaient me voir. Alors que les stagiaires, ils ont plutôt peur de venir me voir en fait, pour le dire comme ça [rires] ! Parce que quand on vient, c'est pour faire des bilans, ou quand il y a des difficultés. [Je] représente l'éducation nationale, l'institution. Donc quand on vient, c'est pour des choses très institutionnelles, très formelles, ou quand il y a des difficultés. Là, on était forcément dans un autre mode de relation, et ils passaient me voir, dire bonjour. Puis ils parlaient, du coup, on avait cette relation-là. Mais aussi par la force du DFA, parce qu'on était, en tant que garants de la qualité de la prestation et du service, sollicités plus souvent que je ne suis sollicité sur les groupes habituels par Pôle Emploi ou les Missions Locales. Habituellement ce sont plus les coordinateurs et les formateurs. Là, il y a un niveau d'implication qui était très important » (OF3)

Si l'évocation du DFA suscite des discours parfois enchantés sur la dimension « humaine » que le dispositif apporterait, certain·es interlocuteur·trices n'hésitent pas également à mettre en avant l'intérêt du dispositif pour repenser l'offre commerciale de leur organisme de formation. C'est le cas dans un entretien avec un porte-parole de l'OF4, qui estime que l'expérience du DFA lui permettrait de monter en compétence sur le plan de l'ingénierie pédagogique et pour élargir son offre de formations pour tous les stagiaires :

« Les avantages du DFA, c'est aussi la mixité. Parce que je trouve que sur des publics dans un groupe, on a certes des personnes en reconversion mais qui n'ont évidemment pas toutes les difficultés qu'ont les personnes qui rentrent dans le cadre du DFA. Donc la mixité est toujours riche d'enseignements et de partage, donc ça crée du lien et je trouve que ça c'est important. Les avantages, je dirai au niveau pédagogique aussi, c'est que les formateurs ne fonctionnent plus aujourd'hui comme il y a 5 ou 6 ans. Aujourd'hui, pour nous ce n'est pas concevable d'avoir un groupe où tout le monde fait la même chose au même moment, aux mêmes dates. Alors les formateurs, ils vous diraient que c'est peut-être un inconvénient, parce que ça leur demande du travail c'est clair... Enfin nous aujourd'hui, si on met ça en avant pour les publics DFA, quelque part moi je peux mettre ça en avant pour n'importe quel public. Ça veut dire que je peux aussi vendre des modules à tout moment pour tout public. [Par exemple] à une entreprise qui m'appelle et qui me dit "voilà, j'ai un salarié que je dois former à la compta mais il viendra 2 jours par semaine". Je peux, parce que je sais que l'on sait faire aujourd'hui. Et je peux les mixer avec ces publics. Donc ça c'est pour moi un avantage aussi, un avantage certain » (OF4)

Le caractère transférable de l'aménagement temporel induit par les situations DFA apparaît comme un de ses bénéfices, non anticipés pour les organismes de formation. Nous avons vu que d'autres de ses apports se situent dans son caractère de médiation et d'ouverture dans les pratiques routinières. Le DFA questionne, redéfinit certaines frontières temporelles et organisationnelles. Mais ces apports du DFA rapportés dans les discours connaissent certaines limites, auxquelles nous allons nous intéresser dans les sections suivantes.

3.2. *Des stagiaires chronophages et moins « performant-es »*

Le dispositif Formation Accompagnée apporte un certain nombre de bénéfices pour les organismes de formation. Mais ceux-ci demeurent contrebalancés par des coûts fréquemment détaillés par les enquêté-es et qu'il nous faut à présent souligner. Une première limite, qui ressort dans tous les entretiens menés avec les porte-paroles des organismes de formation, est que l'accueil et le suivi de stagiaires en DFA seraient un investissement en temps et en travail, malgré la « décharge » d'une partie de ce travail sur le dispositif DFA lui-même. Ainsi, le fait que cet investissement supplémentaire ne soit pas compensé par des moyens supplémentaires conduit certain-es enquêté-es à présenter les stagiaires DFA comme des sources de difficultés et des charges.

Il se pourrait que ces discours recueillis dans nos entretiens souffrent d'un biais, qui est d'avoir cadré les récits autour du DFA, quand bien même ce dispositif ne représente le plus souvent qu'un ou deux parcours dans chaque organisme. Ce cadrage pousse peut-être nos enquêté-es à tirer des généralités sur la base de peu d'exemples, voir à « dramatiser » une situation unique pour satisfaire notre demande de discours. Mais cette précaution étant prise, l'idée que le DFA représente des coûts pour les organismes de formation ne paraît pas négligeable. Ils sont de plusieurs espèces, allant de la mise en place de l'individualisation des parcours à l'adaptation pédagogique, en passant par le fait que les organismes de formation sont en première ligne pour faire face aux difficultés des stagiaires, en lien ou pas avec le handicap. C'est ce qui nous est clairement expliqué lors d'un entretien avec un organisme, qui donne le sentiment que les stagiaires DFA seraient « imposés » aux formateur·trices, qui doivent « faire avec » :

« Pour la référente qui fait les plannings c'est un vrai casse-tête. Quand on lui dit un parcours DFA : "Oulalala ce n'est pas simple, ce que tu me demandes là". Oui mais bon c'est comme ça... et elle le fait, mais ça demande en effet de la coordination. Là, on a encore fait une réunion la semaine dernière parce qu'il y a certains formateurs qui n'avaient pas imaginés le parcours comme ça. Et sur les deux [parcours DFA] qu'on a intégrés, il y en a une qui avance très lentement, donc ils en sont même à se dire "Mais est-ce qu'elle sera prête pour juin ?" Bah écoutez, faites ce que vous pouvez... ça fait partie de ce qu'on s'est engagés à faire. Nous on a une obligation de moyen, pas de résultat, mais c'était convenu » (OF4)

Si les stagiaires DFA sont perçus comme « coûteux-ses » pour certains organismes de formation, il ressort aussi qu'ils sont parfois vus comme « moins bons » sur le plan des performances « scolaires » dans l'apprentissage. Selon certain-es enquêté-es, ces stagiaires auraient plus facilement accédé à la formation grâce à la « protection » du DFA ou à l'insistance de la Région, sans pour autant avoir tous les prérequis nécessaires (point de vue qui est fortement démentis par les acteur-ices de la Région). Par exemple, au cours du même entretien significatif avec l'OF4, notre interlocutrice nous explique que la remise à niveau proposée en amont du DFA ne suffit pas à compenser la faiblesse « technique » d'une stagiaire :

« Nous on a toute une batterie de tests, et cetera que l'on met en place, donc on prend des personnes lambda et si elles arrivent là c'est vraiment qu'elles ont le niveau. Je dirais que sur le DFA on n'est pas tout à fait sur le même process. On peut intégrer des personnes parce qu'elles sont du DFA. Or elles n'ont pas, et les formateurs nous le disent sur les stagiaires là, il y en a une qu'on a prise qui a un niveau très faible et ça va être très compliqué. Mais comme elle venait du DFA, bon on l'a prise mais en fait au niveau prérequis techniques, sans doute que si elle n'était pas DFA, elle n'aurait pas été retenue tout de suite. [...] On n'a jamais eu à refuser encore de parcours DFA. Peut-être qu'à un moment, pour des raisons justement de prérequis, on dira : "Ah non !", mais il faut avoir des éléments objectifs pour dire non. Je dis ça mais quand même [les référentes parcours] qui accompagnent, s'ils nous les présentent c'est qu'ils considèrent qu'ils sont prêts. Mais là par exemple, celle qui est entrée [...] elle a peut-être fait en amont un peu de remise à niveau, mais ce n'est pas flagrant, au niveau de sa progression aujourd'hui. On n'en est pas encore là, mais peut être qu'à un moment on va être amené à dire que l'on ne peut pas continuer le parcours » (OF4)

Là aussi, un biais de sélection conduit notre interlocuteur à tirer des généralités d'un exemple unique. Mais ce préjugé concernant le faible niveau des stagiaires DFA, qu'il soit avéré ou pas, n'en a pas moins des effets sur la perception de ces stagiaires comme des charges supplémentaires pour les organismes de formation. Ainsi, durant cet entretien, l'enquêté estime que les stagiaires DFA prennent la place de meilleurs éléments en formation et que du fait de leur présence à mi-temps, un stagiaire DFA occuperait l'équivalent de 1,5 ou 2 stagiaires non DFA :

« Alors ça c'est un inconvénient, mais lié au déroulement du marché. Nous on a 20 places par an par exemple avec la région. Si on a 2 ou 3 places prises par des personnes dans le cadre du DFA, ça nous fait 3 ou 4 places de moins pour les autres, donc les formateurs disent "Bah oui mais si vous nous en mettez de plus en plus comme ça, nous ça nous demande aussi énormément de travail". Donc moi, je trouve [que pour] la pérennité du dispositif, si ça devait se reproduire, il ne faudrait peut-être pas que ça nous prenne non plus entre guillemets les places que nous attribue la région. Parce que 20 places, ce n'est pas beaucoup » (OF4)

3.3. Le DFA au risque de la stigmatisation

Le regard porté sur les stagiaires DFA dans les organismes de formation comme des apprenant-es plus coûteux-ses, plus chronophages, plus souvent sources de problèmes, moins bon-nes, se double d'une prénotion classique concernant les personnes handicapées, et en générale toutes les personnes bénéficiant d'une forme de protection sociale, qui est celle de « l'abus » de protection (Ferreira, Frauenfelder, 2007 ; Dubois, 2021). Le soupçon sur la légitimité des dérogations et des compensations liées au handicap, notamment sur le plan temporel des retards et absences, voir sur la réalité du handicap, ressort de plusieurs entretiens et de l'observation d'une réunion de présentation du DFA dans un organisme de formation¹⁰², mais aussi avec des entretiens avec des stagiaires qui ont vécu cette forme de stigmatisme. Il ne s'agit pas de dire, dans le cadre de cette analyse, qu'il n'existe pas d'usages stratégiques du handicap par les stagiaires pour obtenir certains avantages mineurs, ni de juger que toute forme de recadrage des dérogations liées au statut de personne handicapée de la part des organismes de formation serait illégitime. Nous souhaitons pour autant souligner la récurrence des discours sur le risque d'abus et la disposition à la suspicion que cela indique en arrière-plan. C'est ce qui ressort bien d'un entretien avec la référente handicap d'un organisme de formation, qui explique que le handicap d'une stagiaire lui donne des droits, mais ne la dispense pas de certains devoirs, en l'occurrence de ponctualité. Elle explique également mettre en place une stratégie pour croiser des informations et mettre au jour ce qu'elle appelle la « mauvaise foi » de cette personne :

« J'ai un cas, là [où] il n'y a pas que de la situation de handicap. Parce que là, le formateur, je ne lui dis pas en bloc "il y a tel aménagement sur telle personne, c'est comme ça et pas autrement". Non, je lui explique pourquoi j'ai dû en arriver à ce type d'aménagement. Après, j'explique aussi au stagiaire que si on lui fait un aménagement, ça donne plus de travail. Après, avec son conseiller Cap Emploi, quand on a un rendez-vous tripartite, d'abord, je discute avec son conseiller avant d'appeler [la stagiaire] pour faire le point. Après, le conseiller Cap Emploi pose des questions, un peu pour voir si ça donne le même son de cloche. On voit que ce n'est pas pareil. Alors que moi, juste avant, l'entretien que j'ai eu avec elle, elle me disait l'inverse. Donc quand c'est comme ça, faut savoir tricoter et expliquer à la stagiaire qu'à un moment donné, oui, ce n'est pas parce que vous êtes en situation de handicap que l'on va tout vous donner non plus. Dans l'exemple de cette personne-là, elle arrivait toujours avec 15 minutes de retard. Elle me dit "J'ai des TOC [Troubles obsessionnels compulsifs]" je dis : "d'accord, on a tous plus ou moins des TOC, ce n'est pas une question de handicap ou pas. Quand on sait que l'on a des TOC, on se lève 15 minutes à l'avance de

¹⁰² Lors de cette réunion qui réunissait une trentaine de personnes, en majorité des conseiller-ères en insertion, plusieurs questions ont été posées sur la manière de « repérer » ou de « traiter » les stagiaires handicapés dont la pathologie ne serait pas « avérée », ou dont le discours sur son handicap semble contradictoire. La plupart de ces questions trahissaient une « volonté de savoir » si le handicap des stagiaires et leurs demandes de compensations étaient légitimes, ou pas.

façon à s'organiser pour arriver à l'heure en formation. Vous êtes en formation, mais c'est comme si vous étiez en entreprise". Après, vous savez, quand on a quelqu'un en face qui dit "Vous n'êtes pas psychologue, vous ne comprenez pas"... moi c'est ce que je lui dis, ce n'est pas une question de psychologie. À un moment donné, on doit savoir s'organiser, surtout dans le métier dans lequel vous êtes en train de vous former. Ce n'est pas être désagréable, c'est que je ne peux pas dire amen à tout » (OF1)

Dans cet extrait d'entretien, c'est la légitimité des conséquences d'un handicap qui est remise en question, indépendamment du DFA. Mais les dérogations temporelles offertes par le dispositif lui-même sont aussi remises en question dans plusieurs autres entretiens. Par exemple, elles sont clairement présentées comme un « *inconvenient du DFA* » par notre enquêtée de l'OF4, qui rapporte les doutes d'un formateur sur l'attitude à adopter face à un stagiaire qui lui semble insuffisamment investi dans sa formation, mais qui bénéficie de la protection du DFA :

« J'avais en tête un parcours où c'était très difficile quand même, où le formateur était très partagé entre aller jusqu'à la sanction et tirer le vrai du faux. Est-ce que vraiment il ne travaille pas parce qu'il ne peut pas, ou parce qu'il se fout un peu du monde ? Enfin voilà, c'est pour lui difficile et dans un groupe ça peut créer justement un sentiment d'injustice » (OF4)

Le soupçon de l'abus n'émerge pas que chez les formateur-trices et les administrateur-trices des organismes de formation. Les autres stagiaires, valides ou non, sont aussi susceptibles de porter ce regard sur les personnes en DFA, ce qui peut nuire à la cohésion du groupe d'apprenant-es, comme l'explique cette stagiaire en entretien :

« Benedicte : J'ai été en difficulté dès le début. Voilà, j'ai été en difficulté parce que physiquement... il fallait suivre tout le monde. Et peut-être parce que... le groupe était spécial. En fait, c'était une session où le groupe était très spécial.

Enquêteur : Dans quel sens ?

Benedicte : C'est-à-dire que du coup, dans cette session, on était 3 à avoir le parcours suivi par [le DFA]. On était 3 sur 10. Et en fait, il y a certaines personnes qui n'acceptaient pas que nous ayons du mal à suivre physiquement. On avait le ressenti... enfin non, je vais parler pour moi... j'avais le ressenti que quand j'y allais, on me faisait comprendre que j'avais un souci physique.

Enquêteur : On le faisait comprendre du côté des enseignants, des formateurs ?

Benedicte : Non, pas forcément du côté des enseignants, ni des formateurs, surtout du côté des autres personnes avec qui on était en cours. Parce que

des fois... on faisait de la formation à distance, et on avait des choses à envoyer en fin de journée, et c'est vrai que moi, des fois, j'ai du mal à être concentrée toute une journée sur mon ordinateur, assise, en plus, sur une chaise, mais pas adaptée puisque j'étais à la maison. Donc mon fauteuil n'était pas adapté. Et c'est vrai que je prenais plus souvent des pauses, que je me déplaçais plus souvent chez moi. Et je n'arrivais pas à envoyer mon travail pour 17 heures, donc j'envoyais un message en disant "J'envoie mon travail, mais un peu plus tard". Et en fait, il y a certaines personnes qui n'acceptaient pas, parce qu'ils disaient "Mais non, du coup ce n'est pas corrigé à temps". Et du coup, ça faisait une petite ambiance qui n'était pas... qui était malsaine... Sinon, par rapport aux professeurs, non. Au contraire, eux me disaient "Pas de soucis, vous me l'envoyez demain matin, je le prends en compte". Voilà, je rendais toujours mais je sentais le lendemain que voilà, il y avait les petites réflexions... [rires]... c'est le seul problème que j'ai ressenti lors de cette formation-là » (Bénédicte, ancienne stagiaire)

Si Benedicte impute l'essentiel de ses difficultés en formation au groupe des stagiaires, il est d'autres cas où les organismes de formation résistent à mettre en place des aménagements. Il semblerait que ce soit régulièrement le cas pour la mise en place du temps partiel. Cette résistance organisationnelle peut se doubler sur le plan individuel de représentations négatives sur le temps non travaillé et d'une ignorance sur les contraintes du handicap ou de la maladie, comme cela nous est rapporté par une référente parcours en entretien :

« Alors, les temps partiels sont très compliqués à mettre en place. Ça pêche vraiment. [...] Là par exemple, on a 3 personnes qui devaient entrer en formation à temps partiel... le dossier MDPH a été fait, tout était fait au niveau du centre de formation, que ce soit la période en immersion, la validation du projet, tout est ok. Et puis le positionnement se fait, ok. L'entretien avec le centre de formation se fait, ok. La personne évoque le fait qu'il y a une demande de DFA en cours, et là, hop, les freins. Et donc, on reçoit un mail de l'organisme de formation nous disant "Madame ne rentrera pas en formation à la date prévue parce qu'il y a une demande de DFA". Et là on se dit "Mais ce n'est pas normal...", tout centre de formation devrait être en capacité de proposer du temps partiel. On le sait parce qu'il y en a qui le font, et ça fonctionne très bien. Et d'autres, bah... je ne sais pas pourquoi. Est-ce que c'est une question d'organisation ? Pour d'autres, c'est une question de formateurs, clairement. Et par exemple, on a entendu une formatrice dire... présenter la situation d'une personne, donc qui était en traitement lourd. Donc chimiothérapie. Donc fatigabilité "plus, plus, plus". Donc le temps partiel était vraiment nécessaire et primordial. Et là, la formatrice nous disant "mais moi, je travaille plus de 60 heures par semaine donc tout le monde peut travailler comme ça". Bah... non. Là, il y a un minimum... je ne sais pas, d'empathie, de respect à avoir. Ce n'est pas entendable, tant pour nous que pour la personne » (Référente parcours)

3.4. Des désaccords sur la division du travail de suivi et la circulation de l'information

Une autre difficulté qui transparait dans les discours des porte-paroles des organismes de formation, mais aussi des référentes parcours et des stagiaires, concerne la division du travail de suivi des stagiaires entre ces organismes et le DFA. C'est une situation qu'il faut analyser dans le prolongement des résultats du chapitre 5 sur la mobilisation des équipes médico-sociales. Dans un ESRP classique, les stagiaires étaient principalement pris-es dans une même unité de temps, de lieu, de certification et de groupe. La désinstitutionnalisation et l'individualisation disloquent cette unité et disjoignent le suivi pédagogique et le suivi médico-social. Les limites du mandat de suivi entre organismes de formation et DFA deviennent alors problématiques à définir et les stagiaires en Formation Accompagnée sont parfois l'enjeu d'un renvoi de responsabilité d'une institution vers l'autre (du DFA vers les organismes de formation ou des organismes de formation vers le DFA), ou au contraire d'une lutte d'appropriation (par exemple pour définir la question pédagogique comme le « terrain » réservé des organismes de formation, ou les difficultés psychiques comme la « chasse gardée » du DFA). Dans cette configuration, la circulation de l'information sur les stagiaires devient particulièrement problématique. Alors que dans un ESRP classique, l'information sur les stagiaires pourrait circuler de manière formelle ou informelle entre l'équipe pédagogique et l'équipe médico-sociale, qui sont amenées à se côtoyer dans le même établissement au quotidien, il n'en est pas de même dans le cadre « ambulatoire » et « déterritorialisé » du DFA. Il en résulte par exemple, pour une enquêtée, conseillère en formation continue, le sentiment d'être « dépossédée » d'un dossier qu'elle avait commencé à suivre et pour lequel elle s'estimait compétente pour continuer à le faire :

« Donc au début c'est quand même... enfin, c'est moi qui ai mis en relation donc [la stagiaire] avec [le DFA]. Et après, quand il y a eu des échanges, des rendez-vous calés avec l'ergothérapeute, en fait, cette ergothérapeute ne voulait pas que j'intervienne. Elle ne souhaitait pas que je participe. Ce qui fait que je n'avais que la version de la stagiaire. [...] Alors c'est peut-être un reproche, mais moi, j'avais l'impression de ne plus avoir un suivi. [...] Ce n'est pas que je n'avais plus la main dessus, mais en tout cas je n'étais plus informée des entretiens qui pouvaient y avoir entre elles deux. [...] Alors c'est vrai, j'ai peut-être insisté parce que je suis un peu du genre à bien vouloir suivre mes stagiaires, et là je me trouvais un peu mise à l'écart. Moi ce n'est pas de la curiosité, c'est juste pour accompagner au mieux, savoir si elle a besoin d'aide ou quoi que ce soit... mais là, l'ergothérapeute m'a dit que ce n'était pas la peine » (OF7)

L'information sur le handicap revient dans plusieurs autres entretiens comme un sujet sensible, car il est soumis au secret partagé par les équipes du DFA, voir au secret médical pour ce qui concerne la pathologie invalidante de la personne (voir les développements du chapitre 5 sur cette question). L'organisme de formation ne connaît en principe que les aménagements à mettre en place pour le ou la stagiaire. Si dans la plupart des cas les

organismes de formation s'accommodent très bien de ce cloisonnement de l'information, il reste source de tensions diverses. Par exemple, pour les formateur·ices qui ont peur d'ignorer un élément sensible sur le handicap d'un·e stagiaire. On relève par exemple dans les discours la peur d'un malaise ou d'une crise (de décompensation, d'épilepsie, etc.) qui mettrait en danger le ou la stagiaire en DFA, mais aussi les autres stagiaires et le ou la formateur·trice. L'intervention des professionnel·les du DFA pour sensibiliser une formatrice et les autres stagiaires au handicap psychique d'un membre du groupe est présenté comme positive par une enquêtée déjà citée, qui explique que la divulgation de l'information sur sa maladie aurait d'abord causé du rejet, puis aurait permis à tout le groupe de se montrer protecteur à son égard :

« En fait, on n'a pas le droit de savoir, quelle pathologie a la personne... mais un jeune, en particulier, s'est vanté, puis était fier de dire qu'il était schizophrène. Donc la formatrice a pris peur. C'était sur un métier où il y avait du matériel, de l'outillage qui pouvait être dangereux. Et là, la formatrice a pris peur et limite, elle ne voulait plus le garder en formation. Donc c'est là où on a mis en place, justement, le dispositif accompagné. Et il y a eu un accompagnement aussi bien pour le stagiaire que pour la formatrice. [...] Alors, bizarrement, la personne qui était schizophrène et qui s'en est vantée à tout le monde, en fait, a été super bien accueillie dans le groupe. Ils l'ont vraiment pris en charge, au contraire. Ils l'ont beaucoup aidé. C'est vraiment une équipe qui était très aidante pour le jeune. Ils ne l'ont vraiment pas laissé à l'écart et ils ont tout fait pour qu'il s'en sorte. [...] Sauf que l'on a essayé de faire du covoiturage et dans la voiture, il était parti avec une petite jeune fille et dans la voiture, il a dit "moi, je suis schizophrène, des fois, j'entends des voix dans ma tête !", donc elle a pris peur, elle a arrêté le covoiturage, mais bon... Autrement, pendant la formation, ça allait » (OF6)

Si cet exemple est présenté comme positif et au crédit du DFA (bien que l'on apprenne plus loin que le stagiaire en question n'a pas réussi à finir sa formation), dans d'autres cas les préjugés sur le handicap et/ou la maladie génèrent de la stigmatisation de la part des autres stagiaires et des formateur·trices. La maîtrise de l'information sur le handicap et/ou la maladie est si sensible pour certain·es stagiaires, que les équipes du DFA sont parfois amenées à intervenir en secret, hors des temps de formation, pour ne pas dévoiler la situation de handicap dans le groupe de stagiaires et lui éviter des situations aussi humiliantes que celle que rapporte une infirmière de l'équipe médico-sociale, à propos d'un stagiaire souffrant d'une maladie gastrique lui imposant des visites fréquentes aux toilettes :

« Il y a une personne pour qui le formateur a dit : "Alors juste avant qu'on commence ce jour de rentrée, qui est la personne handicapée dans la salle ? En cas de besoin on m'a dit qu'il fallait la mettre à côté de la porte" » (Infirmière d'un ESRP)

Tous ces aspects jettent une lumière qui peut paraître plutôt sombre sur l'expérience du DFA par les stagiaires. Il faut inscrire tous ces éléments dans une perspective sociologique plus

large. Les prénotions discriminantes sur les handicaps et les maladies sont très courantes et sont loin d'être seulement le propre du monde de la formation professionnelle des adultes (pour un état des lieux récent, cf. Revillard, 2020). L'intervention des professionnel·les du dispositif DFA semble avoir atténué cette stigmatisation dans certains cas, mais avoir été également impuissante dans d'autres.

Conclusion

Notre enquête a permis d'éclairer les mécanismes du déploiement du DFA au sein des organismes de formation. Il apparaît que le DFA n'est pas seulement un accompagnement des stagiaires mais aussi parfois des organismes de formation. **Le regard extérieur qu'apporte le dispositif permet des formes de remédiations au sein des parcours de formation, ce qui ouvre de nouveaux possibles pour les stagiaires et les formateur·trices.** Le DFA permet également la mise en place de la formation individualisée pour des stagiaires en situation de handicap, ce qui peut faciliter le transfert de cette individualisation à d'autres stagiaires hors du DFA.

On observe une relative « montée en compétences » (pédagogique, temporelle, organisationnelle) des organismes de formation sur la question du handicap, qui reste cadrée par leurs fonctionnements internes et par le fonctionnement du marché de la formation et ses évolutions. Pour rappel, le DFA n'a pas vocation à lui seul à transformer les pratiques pédagogiques des organismes de formation, mais bien de proposer un accompagnement des publics BOETH qui relevaient jusque-là d'une orientation vers les ESRP. De leur côté, les centres connaissent actuellement des transformations plus globales, issues de la loi Avenir Professionnel du 5 septembre 2018, avec notamment l'obligation de remplir les critères qualité du référentiel Qualiopi énonçant des obligations renforcées en termes de qualité de suivi et d'accompagnement de leurs stagiaires et d'adaptation de leurs pratiques aux besoins différenciés des publics, y compris en faveur des personnes en situation de handicap. Le DFA s'inscrit donc dans une tendance de fond plus globale, tout en restant centré sur un public spécifique et minoritaire. Ainsi, du point de vue pédagogique, les organismes de formation ont pu mettre en place des modalités d'individualisation ou d'accompagnement global de leurs publics, par exemple, sans pour autant réinterroger plus largement leurs pratiques lorsqu'ils accompagnaient des stagiaires dans le cadre du DFA. **Cependant, nous avons pu observer dans cette partie de l'évaluation que l'accompagnement de ces stagiaires se terminait d'une certaine façon aux portes de l'accompagnement médico-social, sans déborder sur le volet pédagogique, censé être réservé aux organismes de formation. C'est peut-être ici un « point aveugle » du dispositif, dans la mesure où l'accompagnement et la formation semblent avoir été pensés de façon**

dichotomique, sans davantage interroger leur articulation. C'est pourquoi la demande des organismes d'être accompagnés sur le volet de la compensation du handicap en matière pédagogique a plusieurs fois été formulée, demande que l'on retrouve aussi auprès des acteurs du SPE.

Pour l'heure, la « montée en compétences » en matière d'accueil du public en situation de handicap semble parfois davantage de l'ordre de l'adaptation « cosmétique » que de changements institutionnalisés. On pense ici au manque de formations des formateur·trices, voire même des référent·es handicap sur ces questions ou encore aux aménagements visibles et invisibles proposés au « cas par cas ». De plus les problèmes d'accessibilités sont, et ce n'est pas le propre du monde de la formation pour adultes, récurrents.

Sur le plan des représentations, le DFA ambitionne d'accompagner les personnels des organismes de formation dans l'accueil de personnes en situation de handicap. Il permet de requalifier certaines situations d'échec en formation comme le résultat de handicaps devant être compensés et pas d'un défaut de motivation ou de compétence. Mais le DFA ne suffit pas à protéger les stagiaires de représentations négatives sur le handicap et/ou la maladie. Dans une certaine mesure, il est même parfois arrivé qu'il expose un ou une stagiaire à des formes de stigmatisation, en révélant publiquement sa situation de handicap. La divulgation d'informations sur le handicap d'une personne a tantôt généré des difficultés, tantôt été vécue comme facilitateur pour l'insertion dans le groupe de formation. Elle a pu aussi contribuer à une naturalisation de certaines difficultés, interprétées comme des handicaps, alors qu'elles ne relèvent pas d'un trouble de santé invalidant, mais par exemple d'un défaut dans la pédagogie ou de difficultés économiques et sociales.

Portrait n°8 : Antoine, un jeune homme (trop) bien entouré ?

Au moment de l'entretien, Antoine, 26 ans, débute un nouveau travail dans une institution publique à la suite de sa formation dans le domaine tertiaire. Il revient sur ses conditions de formation, mais décrit aussi son quotidien et les aides qui sont mises en place pour son encadrement. Après avoir été logé dans un foyer de jeunes travailleurs, Antoine nous reçoit dans son nouveau logement social où il vient d'emménager et où il est suivi par une assistante sociale pour des difficultés de gestion financière ayant conduit à une demande de curatelle. Dernier d'une famille de trois enfants, il n'hésitera pas pendant l'entretien à appeler sa famille directement lorsqu'on lui pose des questions sur son environnement familial, montrant ainsi que son entourage est très présent.

Déscolarisé à l'issue d'un Bac Pro tertiaire qu'il n'a pas fini, Antoine intègre deux ans plus tard une « préparatoire » dans une association d'aide à la « réinsertion » pour les personnes handicapées dans laquelle il est suivi par une référente parcours. Après cette « prépa », sa référente l'oriente vers un chantier d'insertion pendant deux ans, mais qui ne lui conviendra plus pour cause de « mauvaise entente » avec l'équipe. Alors, en parallèle, il cherche à intégrer une formation, et passe les tests de positionnement d'un organisme de formation pour une formation tertiaire. Le dispositif DFA sera mis en place quelques semaines avant son intégration dans le centre. Son accompagnement se fera en binôme avec la référente parcours de l'ESRP2 et celle de l'association d'aide à la réinsertion.

Une formation plutôt sereine

Il semble garder un bon souvenir de sa formation récente et il évoque à plusieurs reprises les amis qu'il s'y est fait et qu'il revoit encore. Les petits effectifs, la solidarité entre formé-es, ainsi que la disponibilité des formatrices ont fait que, pour lui, sa formation « s'est très bien passée ». Il nous décrit la solidarité de ses camarades lors de ses nombreux retards, les pauses déjeuner pris ensemble ou encore les cours qui se déroulaient dans « la bonne humeur ».

Ses difficultés en formation résidaient dans son décalage vis-à-vis du groupe au niveau des apprentissages, mais aussi des retards qu'il accumulait. Notons ici que la formation se déroule sur 6 mois à 35 heures par semaine avec une période de stage, ce qui semble être un rythme assez soutenu. Lors du travail en équipe – il s'agit de fonctionner sur le mode d'une entreprise fictive – Antoine souligne ce décalage :

« Ça a été la plus grosse difficulté [...] En fait on avait une sorte de livret avec des opérations pour travailler sur [un nom du logiciel] dans notre entreprise fictive. Et moi en fait j'allais moins vite que les autres, donc du coup, ça pouvait m'arriver parfois que les autres de mon groupe aient fini une ou deux opérations et que je sois encore en train de travailler dessus, ou que je sois en train de la commencer »

Même si sa référente était en relation avec l'une de ses formatrices, c'est surtout sur ses nombreux retards que sa référente parcours est intervenue. Elle a œuvré à le « motiver » avec un suivi régulier de ses activités :

« Elle m'aidait à me rappeler que j'avais des rendez-vous avec elle, elle m'aidait aussi, des fois, dans mes itinéraires pour être sûre que j'arrive bien à l'heure à l'OF, c'était vraiment elle. Elle m'aidait vraiment à me poser. Enfin, elle m'envoyait souvent des messages pour me demander si j'avais des journées en présentiel ou en distanciel »

Son stage est une expérience qu'il juge comme frustrante. Recruté pour un mois dans une structure médicale, il ne sera jamais mis en contact avec le public et semble avoir essentiellement travaillé au tri des dossier dans une pièce à part :

« Au final, j'ai été placé dans une autre pièce. Je n'y étais pas seul, mais j'ai été mis dans une autre pièce. Et puis là, elle m'avait donné des dossiers à vérifier, à mettre dans une... comment je pourrais expliquer... ? Enfin oui, elle m'avait donné des dossiers à vérifier. Et puis pendant mon stage, ça a été, pratiquement que ça. [...] C'étaient des dossiers. Alors la responsable m'avait bien expliqué quel travail je devais faire avec. Et quand j'avais un problème, ou que j'avais quelque chose que je ne comprenais pas, j'allais la voir, j'allais voir la responsable, ou une autre des collègues, et je leur posais des questions »

À l'issue de la formation, Antoine obtiendra son titre, avec un aménagement de temps pour les épreuves finales. Cette réussite peut apparaître en demi-teinte, dans la mesure où après plusieurs envois de CV – sa référente s'étant « démenée » pour qu'il trouve un travail – il obtient un CDD dans une structure publique. Cependant, il se retrouve à déplacer des cartons d'archives dans les sous-sols de cette structure, emploi de manutention qui semble éloigné de sa formation tertiaire. Ainsi, et pour conclure, Antoine semble résigné quant à cette place durement acquise mais un peu « à l'écart » : *« ça n'a pas tellement de lien avec la formation que j'ai suivie, mais un travail c'est un travail ».*

Ouverture : une « inspiration » du DFA à l'échelle nationale ?

En dehors de la Normandie, des formes d'accompagnement de la part des ESRP de stagiaires handicapé-es dans des organismes de droit commun s'observent. Les mêmes enjeux organisationnels que ceux abordés dans ce rapport se posent alors à ces établissements. Nous allons nous y intéresser dans cette courte ouverture.

L'offre du DFA a été d'ores et déjà formalisée sur le territoire normand : les ESRP apparaissent ainsi comme précurseurs par rapport à leurs homologues extrarégionaux. Ils peuvent se prévaloir d'avoir mis en place cette nouveauté. Dans ces établissements, les professionnel·les interrogé·es ont massivement exprimé des avis positifs sur le dispositif, tout en pointant, nous l'avons vu dans ce rapport, certains dysfonctionnements. Ils et elles étaient très majoritairement des parties prenantes du DFA. Pour autant, d'autres voix plus réprobatrices s'élèvent dans ces organisations. Nous apparaissant peu mises en avant dans notre travail jusqu'ici, nous tenions en fin d'évaluation à préciser que les salarié·es des ESRP peuvent également témoigner d'un scepticisme sur l'originalité et la pertinence du DFA. Nous pouvons supposer que ces potentielles tensions existent par ailleurs dans les ESRP français. Nous constatons que ces établissements sont en effet appelés à renouveler en partie leur activité de formation et d'accompagnement dans le cadre d'un processus de désinstitutionnalisation de la sphère spécialisée à partir d'un rapprochement avec le droit commun au nom de l' « *inclusion* » des personnes handicapées.

Des discours critiques sur le DFA au sein même des ESRP normands

Une enquêtée travaillant de longue date au sein d'un ESRP étudié exprime une position bien plus critique sur le DFA que les autres personnes rencontrées au cours de notre évaluation. Elle « *n'adhère* » pas au dispositif et pointe notamment une analyse imprécise du besoin auquel le DFA prétend répondre :

« Est-ce qu'il y a un besoin ? Si on est en mesure de me dire " Il y a eu 50 ruptures de parcours à l'AFPA, 50 au GRETA, la difficulté était là, là et là " ... Alors oui, le dispositif a tout son sens. Si aujourd'hui on me dit « c'est bien, il faut ! », mais il faut quoi ? Qui a décidé quoi, comment, pourquoi ? [...] Il y a des questionnements en interne sur l'utilité, peut-être, même, du dispositif. Je pense. Parce que sinon, je ne suis pas sûre que vous seriez là [rires] ! [...] Il y a sûrement quelque chose qu'il faut faire. Est-ce que ce sont d'abord des plaquettes ? D'abord des sites web, d'abord des vidéos, d'abord des contacts, d'abord du marketing ? Avant de se dire " on va analyser les cas qu'on a eus, et quels ont été les cas de ruptures, et qu'est-ce qui ferait que... ? ". Et donc, déterminer quel est le problème. " Quel est le problème ? Il n'y en a pas ". Du coup, on a créé le DFA. Ah merde... " mais maintenant, on va faire comment avec ce truc-là, les gars [rires] ? " [...] Mais encore une fois, la mesure du " avant le dispositif " et du " après le dispositif ", je ne l'ai pas... ni même sur les sites de formation d'ailleurs. Les seuls exemples qui me reviennent en tête, ce ne sont que des exemples où ça s'est fait quasi au dernier moment. La veille pour le lendemain »

Nous allons interroger cet environnement actuel des ESRP français : des questions se posent déjà pour chacun d'eux quant à la transformation plus ou moins attendue de leur offre de services. Le décret paru en octobre 2020¹⁰³ vient élargir les missions de ces structures et favoriser leur ouverture vers les centres de formation de droit commun (cf. encadré ci-dessous et chapitre 6).

Le décret n° 2020-1216 du 2 octobre 2020 sur les ESPO et ESRP

Est paru le 2 octobre 2020 un décret venant définir de nouvelles orientations dans l'activité des CRP, rebaptisés alors des ESRP. Il est désormais attendu que ces établissements élargissent leur offre de services pour contribuer à la « *détermination et à la réalisation du projet professionnel des personnes handicapées au moyen d'actions de formations préparatoires, certifiantes, qualifiantes ou diplômantes, et des accompagnements médico-psychosociaux et à caractère professionnel vers et dans l'emploi* ». Le public est élargi : les jeunes de plus de seize ans sont désormais des usager·ères potentiel·les. Aussi, le décret permet aux ESRP de « *séquencer* » les accompagnements en intégrant des périodes de suspensions selon « *le handicap, l'état de santé ou la situation sociale* » de la personne. Surtout, ce nouveau texte vient proposer aux établissements, après signature d'une convention, d'effectuer leurs prestations d'accompagnement « *dans les locaux de l'établissement ou du service et dans ceux où la personne suit une formation ou exerce une activité professionnelle en milieu ordinaire ou protégé, ainsi que dans tout lieu utile pour la mise en œuvre de son projet* ».

Notre enquête par questionnaires auprès des directions des ESRP confirme ces tendances. Parmi les 63 ESRP français (hors Normandie), ils sont aujourd'hui 46 % à déclarer que le décret a contribué à faire évoluer leur offre de services, 44 % à avoir proposé de nouvelles prestations, 44 % à avoir procédé à une ouverture vers de nouveaux publics et 38 % à avoir développé de nouveaux partenariats avec les acteurs de droit commun.

Le décret encourage en effet les expérimentations basées sur des collaborations entre les établissements et les organismes de formation de droit commun. Ce texte, que certain·es nomment « *le décret FAGERH* », par rapport aux propositions de la fédération reprises dans le texte, ne représente pas une surprise pour les directions des ESRP : « *c'était vraiment une attente de la part d'un certain nombre de collègues directeurs qui souhaitaient vraiment pouvoir... réformer un peu et offrir, élargir leur palette d'offre de prestation* » (Direction d'un ESRP). Pour des enquêté·es, le lien est fait avec les évolutions dans le secteur de l'enfance et le développement des SESSAD :

« En fait le décret décloisonne, il invite à aller vers le dispositif de droit commun, il met en place la compensation du handicap en externalisation, et invite les directeurs d'établissements et de services à réfléchir à une nouvelle offre de prestation, et de ne pas accueillir systématiquement et de

¹⁰³ Décret n° 2020-1216 du 2 octobre 2020 relatif aux missions et aux conditions d'organisation et de fonctionnement des établissements et services de préorientation et de réadaptation professionnelle pour les personnes handicapées.

ne chercher qu'à remplir leur session de 15 stagiaires 3 fois par an pour dire on fait du bon boulot » (Un des ESRP)

À l'image de Parcours Croisés, des expérimentations sur le territoire français ce sont faites « *sporadiquement* », notamment dans l'accompagnement médico-social de stagiaires formé-es dans un organisme de formation de droit commun. Pour autant, cela était rarement associé à une volonté des financeurs ou du législateur.

« C'était laissé au bon vouloir des acteurs [...] d'autres ont inventé d'autres petites niches comme ça de trucs, mais c'étaient toujours des petits dispositifs de rien du tout, qui osaient un petit peu sortir des clous » (Direction d'un ESRP)

Pour les dirigeants des deux ESRP normands, le constat est simple au sujet du DFA : « *le décret permet de faire ça, on l'a fait deux ans avant* ». Le texte venant dès lors pour eux « *légitimer et asseoir ce que la Région Normandie et l'Agence Régionale de Santé normande, et l'EPNAK et LADAPT avaient convenu de faire dès 2018* » (Direction d'un ESRP). Le DFA semble de fait aujourd'hui, comme au cours des dernières années, une possible source d'« *inspiration* » pour les autres ESRP français. Les établissements normands de LADAPT et l'EPNAK sont d'ailleurs ponctuellement sollicités pour décrire leur dispositif commun, plus fréquemment au sein même de leur groupe gestionnaire d'appartenance.

« Il y a même des gens [d'une autre région] qui sont venus voir comment la Formation Accompagnée se passait chez nous... mais ce dont je me rends compte, c'est que c'est très très compliqué partout. Et ce que nous, ce que nous avons vécu au début, ils le vivent ailleurs. Et ça me fait quand même plaisir, parce que je me dis [rires]... ce sont les mêmes difficultés, exactement les mêmes. Avec les mêmes questions, enfin... c'est incroyable, on a l'impression d'avoir deux ans d'avance, et qu'eux, ils sont au début, et... ils sont perdus, comme nous au début » (Coordination du DFA)

Le dispositif serait ainsi aujourd'hui nommé dans des CPOM d'autres établissements. Nous observons ainsi la présence de DFA dans d'autres régions françaises : par exemple dans les Hauts-de-France par l'EPNAK, en Nouvelle-Aquitaine par l'UGECAM (au sud) mais aussi l'EPNAK (au nord). Plus largement, lorsque nous demandons dans notre enquête par questionnaires si les établissements proposent de l'accompagnement hors les murs de stagiaires accueilli-es dans le droit commun, nous observons que c'est le cas d'un établissement sur trois. Questionnés au printemps 2022, les dispositifs recensés (22) sont plus ou moins récents : 16 d'entre eux ont moins de 2 ans. La moitié des ESRP répondants déclarent dans le même temps qu'un dispositif est en cours de réflexion ou de mise en place. Le DFA est spontanément nommé chez 13 ESRP sur 63, que ce soit alors une offre déjà proposée ou en cours de réflexion. On retrouve alors les différents organismes gestionnaires

du champ de la réadaptation : 4 fois l'UGECAM, 3 fois l'EPNAK, 2 fois LADAPT et 4 fois d'autres structures.

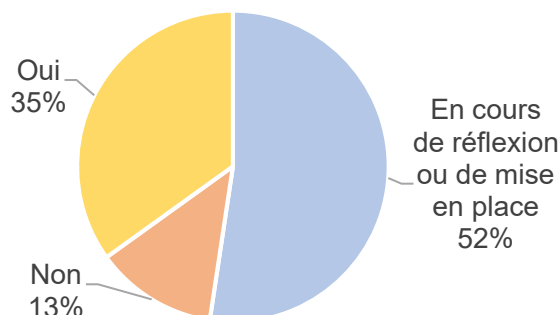


Figure 15. Répartition des ESRP français qui proposent ou non un accompagnement hors les murs de stagiaire dans le droit commun

Pour autant, le dispositif n'apparaît pas non plus comme un modèle *stricto sensu* : d'autres ESRP seraient amenés à s'en inspirer mais sans chercher à le décliner de façon identique. D'abord, certaines ARS par exemple n'apparaîtraient aujourd'hui pas « *convaincues par ce truc-là* » (Direction d'un ESRP). En effet, les configurations locales peuvent être bien différentes par rapport à la situation normande. Pour les acteurs du champ de la réadaptation professionnelle, ce sont en définitive les ARS qui ont le pouvoir de « reconfigurer » les établissements : « *ni la FAGERH, ni les gestionnaires, ni les ESRP n'ont seuls la main* ». Certains ESRP témoignent notamment des difficultés à faire reconnaître l'intérêt d'une offre telle que le DFA auprès de leur ARS.

Ensuite, les configurations pousseraient aussi les établissements à adopter un « *schéma d'organisation* » différent de celui qui lie LADAPT et l'EPNAK. Dans d'autres zones géographiques françaises, ce ne sont pas deux mais jusqu'à « *cinq ou six associations gestionnaires différentes* » potentiellement en concurrence.

« Je sais que dans certaines régions, les directeurs de CRP qui font partie d'associations différentes sont déjà dans la guerre des tranchées... et se piquent des parts de marché sur place. Donc j'imagine mal qu'ils arrivent à s'entendre pour déployer un dispositif Formation Accompagnée comme ça [...] le généraliser avec une approche normande telle qu'on le voit ici en Normandie, ça va être un peu plus complexe [...] Alors en fonction des territoires [...] d'une autre association qui aura envie de travailler avec vous comme nous on avait fait avec [L'autre CRP normand], et peut-être d'évincer le troisième larron, voilà, ça va être des jeux d'alliance ça va être... Et je serais tenté de dire que le dispositif Formation Accompagnée, tel qu'il est décliné en Normandie, il peut l'être dans la Sarthe, il peut l'être du côté de l'Alsace, il peut l'être du côté des Bouches-du-Rhône, dans l'inspiration. Maintenant, dans sa déclinaison, il sera certainement avec une autre manière de faire » (Direction d'un ESRP)

Enfin, au-delà de cette question des forces en présence parmi les ESRP sur un territoire, d'autres dispositifs peuvent être également conçus à partir de l'exemple du DFA dans une logique de déclinaison. Par exemple, un des deux ESRP normands développe actuellement un dispositif proche du DFA sur un autre territoire : « *l'ingénierie est la même dans la mise en œuvre, dans l'action, mais par contre, le contexte et les éléments contextuels ne sont pas du tout les mêmes et les postulats non plus* » (Direction d'un ESRP). Ici, l'accompagnement est mis en œuvre sur des actions préqualifiantes. Le « *plan d'action* » diffère puisque l'ESRP, porteur unique du projet, a « *décidé d'attaquer directement par le terrain* » en s'associant avec des organismes de formation.

À l'échelle nationale, on avait supposé en début d'évaluation que les deux structures que sont LADAPT et l'EPNAK pouvaient être amenées à se livrer une compétition quant aux activités de leurs ESRP. Dans cet environnement en partie concurrentiel, en quoi la coopération mise en place pour le DFA en Normandie peut-elle venir influencer ou non les relations sur d'autres territoires ? On peut aujourd'hui faire l'observation qu'il y a eu une forme de « *neutralisation* » des rapports de force en Normandie, prolongée au niveau national par la signature d'une convention nationale de partenariat en 2022 entre LADAPT et l'EPNAK pour un déploiement national du dispositif. Nous précisons que nous ne disposons, au même titre que plusieurs acteur·trices de terrain enquêté·es au sein des ESRP, d'aucune information sur le contenu concret de cette convention.

On repère d'ailleurs un enjeu récent de labellisation du « *modèle* » normand du DFA. Celle-ci prend la forme de la conception d'un « *kit de prise en main* » (Direction d'un ESRP) en cours de rédaction par les coordinateur·trices et à la demande des directions nationales.

« Du coup chacun a fait son DFA à sa sauce dans toutes les régions. Et là, il y en a quasiment partout, du DFA [...] Et donc, chaque région fait un peu comme elle le souhaite. Donc, on veut créer un référentiel. En fait, une modélisation du dispositif Formation Accompagnée normand. Il est en cours de finalisation, pour labelliser le DFA » (Direction d'un ESRP)

Cette démarche interroge les équipes du DFA qui peinent à comprendre les intentions de leurs directions et relie encore une fois l'évolution du dispositif Formation Accompagnée avec l'évolution observée du dispositif Emploi Accompagné. Alors que certain.es y voient une perspective intéressante, d'autres expriment des inquiétudes sur un hypothétique avenir national du DFA, lequel serait alors susceptible de faire l'objet d'une dépossession du DFA pour ces metteurs en œuvre actuels en Normandie.

« Le développement au niveau national, je trouve qu'il est... le DFA a été présenté à la FAGERH, mais... je n'arrive pas bien à comprendre le sens de... est-ce qu'on veut garder un bébé ? Est-ce que l'on veut vendre quelque chose ? Je ne sais pas, en fait. Moi, ce qui m'intéresserait... quand je vois l'Emploi Accompagné, et l'apport du national sur l'Emploi Accompagné au niveau régional, j'aimerais bien que le DFA soit porté au niveau national pour qu'il y ait un développement et que l'on puisse, dans toutes les régions,

développer des dispositifs qui soient... qui aient les mêmes procédures »
(Membre de l'équipe du DFA)

« Le jour où c'est repris par le ministère, LADAPT et l'EPNAK ne pourront rien faire, de toute façon. La vraie crainte en fait, c'est que si un jour ça passe en appel d'offres... ça veut dire qu'il faudrait que nous, on réponde à l'appel d'offres. Et si on n'est pas sélectionnés par l'État, on ne fait plus la Formation Accompagnée. Et ça, je sais que c'est une crainte qu'on avait au début [...] on m'a dit que pour l'instant, c'était expérimental, et que si c'est repris par l'État, l'État fera des appels à projets ou des appels d'offres, et que chacun se positionnera, ça sera l'État qui choisira. Comme ils ont fait pour l'Emploi Accompagné » (Membre de l'équipe du DFA)

Conclusion générale

Lors de son lancement officiel le 1^{er} janvier 2019, le dispositif Formation Accompagnée avait déjà une histoire durant laquelle il a été pensé, modélisé, revisité et publicisé. Il est issu d'un long cheminement au cours duquel il a été porté par différents acteurs, de LADAPT au quatuor Conseil régional Normandie, ARS Normandie, LADAPT et EPNAK. Il a connu une extension de sa surface d'intervention, allant d'un organisme de formation caennais à toute la région normande.

1. Un dispositif héritier de nombreux enjeux et acteurs

Il y a 15 ans, l'ESRP de LADAPT occupe un bâtiment de l'AFPA de Caen. Se développent alors occasionnellement des pratiques collaboratives entre ces deux établissements : les professionnel·les de la réadaptation délivrent un accompagnement individualisé aux stagiaires de l'AFPA dits « handicapé·es » et apportent une aide pédagogique aux formateur·trices. Cette initiative de terrain se routinise et devient l'offre « Parcours Croisés », mobilisable pour procurer une forme de « protection » aux expériences de formation professionnelle.

« Parcours Croisés » attire plus tard l'intérêt du Conseil Régional de Basse-Normandie, se structure et prend la configuration d'une expérimentation qui porte le même nom. En 2016, l'expertise de l'ESRP est mise au service de l'ensemble des organismes qui forment des demandeur·ses d'emploi dans la cadre d'un financement de cette Région. Il s'agit d'observer empiriquement, à partir d'un nombre intentionnellement réduit de parcours, comment cette politique peut se mettre en œuvre (orientation vers le dispositif, notification de la MDPH, co-construction des parcours entre l'ESRP et le centre de formation, etc.). Face aux 15 individus dirigés vers l'expérimentation, des effectifs jugés comme modiques, les acteurs ne semblent pas s'attarder pour analyser plus finement et qualitativement les contours précis des interventions qui ont été menées.

Fin 2017, le temps du bilan s'est fait de manière fugace alors qu'une forme de reprise en main du dispositif s'observe. Elle est d'abord politique, avec une mobilisation de l'ARS Normandie qui engage les ESRP qu'elle finance à développer plus largement cette offre de services dans une dynamique de désinstitutionnalisation de la prise en charge de personnes handicapées ; en même temps que la Région qui plaide pour une extension de cette offre sur tout le territoire normand récemment fusionné. Elle est aussi organisationnelle : d'une part, un second ESRP, l'EPNAK, est associé à la démarche ; d'autre part, les dirigeant·es des

deux ESRP et de leurs organismes gestionnaires, parfois récent-es en poste, interrogent les formes concrètes à donner à cette restructuration partielle de leur offre de services pour tendre vers ce modèle de déterritorialisation de l'intervention de l'expertise de la réadaptation professionnelle. Un modèle qui se veut « progressiste » et auquel ils et elles semblent adhérer grandement¹⁰⁴. Le contexte s'y prête : un décret qui vise à diversifier les missions des ESRP sera prochainement publié (décret n° 2020-1216 du 2 octobre 2020).

Ce double endossement opportuniste conduit les acteurs impliqués à renommer la politique « Formation Accompagnée » et à coconstruire une démarche théorique de ce dispositif, une procédure type qui le positionne dans un processus (notamment à la suite d'une validation d'un projet professionnel par le SPE et de la réception d'une notification de la MDPH), avec un domaine d'intervention (l'accompagnement médico-social du ou de la stagiaire, éventuellement un soutien aux organismes de formation mais pas d'ingénierie pédagogique) et une répartition du territoire normand entre les deux ESRP (contrôlée par une cellule de coordination qui, d'une certaine façon, incarne la situation de « coopération¹⁰⁵ » entre les ESRP). Les partenaires et prescripteurs sont quant à eux embarqués dans le cadre d'un comité de pilotage : un consensus paraît transparent. Une rhétorique des « grands nombres » est alors employée : des objectifs « ambitieux » sont annoncés (jusqu'à 230 parcours accompagnés annuellement à l'horizon de 2023) et le terme « expérimentation » récusé.

Début 2019, le dispositif Formation Accompagnée est lancé. Il nous apparaît à ce moment-là comme une politique, parmi de nombreuses autres, construite de manière en partie technocratique et « spéculative » : elle s'appuie davantage sur une modélisation théorique proposée par les porteurs du projet que sur les retours précis d'une expérience de terrain antérieure. L'idée que l'offre allait générer une demande a semblé forte. La politique démarre alors que les équipes opérationnelles au sein des ESRP ne sont pas encore structurées, ni même la cellule de coordination. Cette diligence à commencer le DFA est multifactorielle. Premièrement, elle peut venir d'une incitation des porteurs institutionnels

¹⁰⁴ Pour les ESRP et les pouvoirs publics locaux, désinstitutionnaliser et déterritorialiser l'offre des ESRP serait une nécessité qui irait dans le « sens de l'histoire ». Pour eux, les ESRP posent un « problème » : les formations seraient décalées par rapport aux demandes des stagiaires, trop loin de leurs domiciles et potentiellement inefficaces du point de vue de l'insertion professionnelle. Surtout, comme toutes les institutions du champ médico-social, les ESRP ne seraient pas suffisamment « inclusifs », voir auraient un caractère « ségrégatif » (Devandas-Aguilar, 2019). Mais un autre cadrage aurait été possible. Deux rapports (DGEFP, 2013 ; DGCS, 2014) ont par exemple montré que les ESRP seraient « performants en termes qualitatifs d'accompagnement et d'adaptation de leurs prestations aux besoins des stagiaires, mais aussi en termes quantitatifs de retour à l'emploi durable ainsi que d'efficacité puisque leur coût est amorti plus rapidement que celui des formations de droit commun » (Bongiovanni Sorignon, 2017). Des choix ont été faits par les porteurs du projet pour occulter en partie ces aspects positifs et en privilégier d'autres. La conclusion de notre rapport d'évaluation, qui visait à évaluer le DFA et non pas les ESRP, n'est pas le lieu pour faire la genèse de ce cadrage cognitif d'un problème public (Neveu, 2015) mais il semble nécessaire de rappeler que l'histoire aurait pu être différente.

¹⁰⁵ Néologisme qualifiant une relation de coopération entre plusieurs acteurs en même temps concurrents : voir les travaux en sciences de gestion à ce sujet (Battista Dagnino *et al.*, 2007 ; Assens *et al.*, 2019).

qui « orchestrent » le projet, lesquels souhaitent responsabiliser les équipes du DFA des ESRP quant à une meilleure connaissance, par la pratique, des ressorts et limites de la politique élaborée théoriquement, mais aussi quant à leur capacité à s'adapter aux réalités du terrain et à proposer ensuite des ajustements du dispositif. Deuxièmement, ce lancement rapide du DFA est favorisé par une situation dans laquelle un dispositif régional rencontre des logiques de réforme plus générales qui questionnent les acteurs français de la réadaptation professionnelle. Troisièmement, nous postulons qu'il s'agissait de tenir pour acquis et de « sanctuariser » l'accord de principe trouvé avec les partenaires et prescripteurs du comité de pilotage. C'est ainsi que le DFA est apparu dans l'offre de compensation du handicap en Normandie à travers deux logiques discursives : celle du « bon sens » d'une politique de désinstitutionnalisation qui aspire à optimiser les parcours de formation de stagiaires handicapé-es et à laquelle peu d'acteurs pourraient « sur le principe » s'opposer ouvertement ; celle aussi d'une évolution de l'offre de services et d'effets organisationnels attendus « qui vont dans le sens » des acteurs qui financent et dirigent les établissements de réadaptation professionnelle.

2. Une évaluation éclairante sur divers aspects

Notre évaluation du déploiement du DFA documente diverses tensions entre d'une part une politique théorique conçue plus ou moins à distance du terrain et d'autre part son insertion pratique dans une offre préexistante, le développement de nouvelles pratiques professionnelles, les effets concrets sur les parcours des stagiaires accompagné-es, etc. Parmi nos principaux résultats, nous avons observé que la démarche initiale du DFA avait été, par la force des choses, partiellement détournée. Les dates d'entrée en formation ne suivent pas systématiquement les notifications de la MDPH, si bien que la nature de l'accompagnement délivré par les ESRP a oscillé entre d'un côté une « sécurisation » des parcours avec une anticipation du commencement de la formation et d'un autre côté un « secours » des stagiaires en difficultés déjà en formation. Un accompagnement effectif des professionnel·les du DFA auprès de stagiaires en attente de notification est devenu de plus en plus fréquent, plaçant parfois les premier·ères en porte à faux.

Nous avons également analysé que le travail des professionnelles de l'accompagnement impliquées dans le DFA dévoilait des signes d'infléchissement par rapport à leurs mandats et missions initialement prévues. Les référentes parcours nous ont apparu comme exerçant un double métier de l'insertion : l'insertion des stagiaires suivi-es dans le cadre de leur parcours de formation à visée professionnalisante, mais aussi l'insertion du DFA dans l'offre locale de compensation du handicap à travers de nombreuses activités de communication et de prospection. Les professionnelles des équipes médico-sociales ont œuvré ponctuellement à sécuriser les parcours de formation des stagiaires, mais également à sécuriser leur entrée

dans le DFA en fournissant les justificatifs nécessaires pour l'évaluation des dossiers à la MDPH. Aussi, les porteurs du projet sont en quête d'une meilleure compréhension de l'activité réelle des professionnelles impliquées dans le DFA (outillée dorénavant par le développement d'une activité de *reporting* de l'activité) afin de mieux qualifier la plus-value apportée par le DFA. C'est un enjeu de communication auprès des partenaires qui est, actuellement, toujours au cœur des préoccupations. C'est un signe que le terrain est à présent considéré comme une source de remontée d'informations pour refaçonner le DFA. Les ESRP n'intervenant pas sur les aspects pédagogiques par souci d'acceptabilité au sein des organismes de formation, c'est une partie substantielle de l'expertise de ces établissements qui a été mise de côté. Interprété comme un potentiel risque de fragilisation de leur position, certaines voix à l'intérieur des ESRP s'élèvent pour requestionner cette dislocation entre l'expertise d'accompagnement médico-social (à destination des stagiaires) et l'expertise en matière de compensation pédagogique (qui pourrait être proposée aux organismes de formation).

Le déploiement du dispositif a fait apparaître des différences territoriales jusqu'ici importantes et préalablement non anticipées. Cela s'explique logiquement par les disparités territoriales de l'offre de formation normande, fortement polarisée autour des villes de Caen et Rouen. Pour autant, le dispositif ne prend pas ses marques de la même façon dans chaque département, ni dans l'entièreté de ceux-ci. Les perceptions du dispositif ne sont pas homogènes selon les départements, notamment chez les MDPH qui notifient (ou non) le besoin d'accompagnement. Il en résulte une iniquité d'accès au DFA selon le lieu de résidence des stagiaires, un même dossier pouvant être accepté dans une MDPH et refusé dans une autre qui n'applique pas les mêmes critères de recevabilité d'une demande. De même, l'animation des partenariats avec les structures locales, assurée par un-e seul-e coordinateur·trice est un facteur de fragilité et pose un risque de déséquilibre territorial.

Plus largement, la définition du public ciblé par le DFA a changé au cours de la période, en se centrant davantage vers les individus ayant des troubles dits « invisibles » et des limitations de capacité d'apprentissage (compréhension des consignes, concentration, fatigue, etc.). Cette définition a été coconstruite par les partenaires et prescripteurs qui ont, de manière indépendante, choisi d'orienter ou non des profils de demandeur·ses d'emploi vers le DFA. L'offre de compensation a de plus évolué significativement au cours des deux dernières années, contexte qui a parfois desservi le déploiement du DFA.

D'un point de vue quantitatif, le DFA est aujourd'hui largement en deçà de ses objectifs initiaux avec, en juillet 2022, 77 parcours accompagnés cumulés. Les objectifs « ambitieux » mis en avant pour légitimer le dispositif et ne pas le faire apparaître comme une « simple » expérimentation se retournent contre lui dans le cadre de l'évaluation de cette politique, et vient conforter les quelques détracteurs du dispositif qui avancent que le DFA, dans sa forme actuelle, ne répond finalement pas de manière adaptée à un réel besoin.

Pour autant, les acteur·trices rencontrés au cours de notre observation minimisent ce résultat, soutenant notamment l'idée que le dispositif doit encore prendre le temps de se développer. Alors que la montée en charge du DFA est encore réduite, ils et elles sont nombreux·ses à pointer qu'un temps d'adaptation était nécessaire et que le travail organisationnel déclenché pour opérationnaliser le dispositif était indispensable. Par la bande, ils valident en partie l'analyse d'un dispositif lancé de manière hâtive. La mise à distance des objectifs initiaux s'observe davantage chez les porteurs du projet que chez les professionnel·les en charge de le mettre en œuvre. Ceci provient notamment du fait qu'à la différence d'une expérimentation « classique », la réversibilité de cette politique n'est pas envisagée : une mise en péril semble impossible, ils et elles valorisent la marche en avant déjà entreprise. Preuve en est : le DFA se développe d'ores et déjà dans d'autres régions, prenant le risque de rejouer certaines des difficultés relatées dans ce rapport (goulot d'étranglement au niveau des prescripteurs, difficultés à trouver des professionnel·les médico-sociaux disponibles, expériences possibles de stigmatisation des stagiaires au sein des OF, etc.).

Pour les organismes de formation, le DFA représente une pierre de plus dans une dynamique plus générale, et évidemment incomplète, d'accessibilité. Si le dispositif souhaitait concilier deux milieux qui ne se connaissent pas ou peu, force est de constater que les parcours jusqu'ici accompagnés ont peu permis d'envisager la co-construction d'une ingénierie pédagogique et d'une ingénierie de l'accompagnement médico-social. Les interventions dans le cadre du DFA se sont régulièrement déroulées hors du champ de vision des organismes de formation (souvent à la demande des stagiaires, qui ne veulent pas rendre publiques leurs situations de handicap). D'un point de vue pédagogique, les aménagements proposés s'avèrent plus ou moins ordinaires, telle la FOAD, qui n'a rien d'une nouveauté. Ceci est d'autant plus vrai dans les « grands » organismes de formation, les centres de taille plus réduite ayant pu montrer des exemples marquants dans la prise en compte du handicap dans le contexte de la formation professionnelle. *In fine*, les porteurs du DFA pourraient davantage s'interroger sur les relations qu'ils veulent tisser avec les organismes de formation, lesquels ont finalement peu été entendus lors de la conception du dispositif. Dans quelle mesure la Formation Accompagnée pourrait-elle accompagner, au-delà des stagiaires, les centres de formation ? La genèse du DFA a bien pointé qu'il a trouvé ses racines dans la co-présence de professionnel·les d'un ESRP et de formateur·trices dans un même lieu.

Enfin, et peut-être principalement, le DFA semble avoir significativement apporté un soutien global et des aides régulières aux stagiaires. Il a permis de ne pas laisser des stagiaires dans une position isolée face à des difficultés dans des organismes de formation du droit commun. A minima, il a offert aux usager·ères un cadre d'expression pour verbaliser et extérioriser « *en off* » les difficultés rencontrées lors des formations. Au mieux, il a prévenu des ruptures de parcours en facilitant à certains moments une (re)mobilisation des

acteur·trices (stagiaires, formateur·trices, responsables de formation, professionnelles médico-sociales). Avec un accompagnement régulièrement mis en place de façon tardive (quelques semaines avant l'entrée en formation ou en cours de formation), on peut s'interroger sur le rôle concret du DFA dans les choix des lieux de formation. Si des stagiaires ont pu commencer une formation près de chez elles sans que le DFA exerce une influence majeure dans cette orientation, il semblerait tout de même que le dispositif ait permis à ces personnes de finaliser un parcours de formation qui aurait été éprouvant, si ce n'est interrompu, sans aucun dispositif ou seulement avec l'offre présente jusqu'ici dans le milieu ordinaire. Pour autant, il n'empêche que de nombreux·ses stagiaires composent avec une autocompensation de leur handicap et témoignent d'une fatigue importante dans un environnement de formation vécu comme dense, rythmé, exigeant et parfois discriminant.

Bibliographie

- AGEFIPH. (2020). Emploi et chômage des personnes handicapées, Région Normandie. Observatoire de l'emploi et du handicap.
- Assens, C., Bartoli, A. & Hermel, P. (2019). Collaborer dans la rivalité ? L'ambivalence de la coopération dans les collectivités territoriales. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 85, pp. 471-485.
- Avril, C., Cartier, M. & Serre, D. (2010). *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*. Paris, La Découverte.
- Battista Dagnino, G., Le Roy, F. & Yami, S. (2007). La dynamique des stratégies de coopération. *Revue française de gestion*, 176, pp. 87-98.
- Bas, J. (2017). *Rendre service. Travailler au contact du public dans un « accueil handicap »*. *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 77 (1), pp. 69-82.
- Bas, J. (2021). *Contester la fatalité du handicap [thèse de sociologie, Université Paris VIII]*.
- Bertrand, L., Caradec, V. & Eideliman, J-S. (2014). Devenir travailleur handicapé. Enjeux individuels, frontières institutionnelles. *Sociologie*, 5, pp. 121-138.
- Bodin, R. (2018). *L'institution du handicap, esquisse pour une théorie sociologique du handicap*. Paris. La Dispute.
- Bongiovanni Sorignon, J. (2017). La formation professionnelle des travailleurs handicapés, entre besoins et idéologies. *Chroniques du travail / IRT*, 7.
- Bureau, M-C., Sarfati, F., Simha, J. & Tuchsirer, C. (2013). L'expérimentation dans l'action publique : Usages, pratiques et jugements des acteurs. *Travail et emploi*, 135, pp. 41-55.
- Callon, M. & Lascoumes, P. (2001). *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*. Paris. Le Seuil.
- Centre Inffo. (2006, 14 mars). L'Adapt propose des formations sur mesure aux travailleurs handicapés. [<https://www.centre-inffo.fr/site-centre-inffo/actualites-centre-inffo/le-quotidien-de-la-formation-actualite-formation-professionnelle-apprentissage/articles-2006/l-adapt-propose-des-formations-sur>]
- Centre Inffo. (2006, 5 octobre). « Se qualifier hors les murs » : une expérience réussie de formation de personnes handicapées mais aussi un outil qui élargit l'accès à la formation. [<https://www.centre-inffo.fr/site-centre-inffo/actualites-centre-inffo/le-quotidien-de-la-formation-actualite-formation-professionnelle-apprentissage/articles-2006/se-qualifier-hors-les-murs-une>]
- CESER (2020). *L'accès à la santé et aux soins pour tous en Normandie : il est urgent d'agir !*. Conseil économique social et environnemental régional. Rapporteur : Philippe Tessier.
- Cottin-Marx, S., Hély, M., Jeannot, G. & Simonet, M. (2017). La recomposition des relations entre l'État et les associations : désengagements et réengagements. *Revue française d'administration publique*, 163, pp. 463-476.

- Demilly, L., Dembinski, O., & Déchamp-Le Roux, C. (2014). Les équipes mobiles en psychiatrie et le travail de disponibilité. Éditions John Libbey Eurotext.
- Dessein, S. (2022). Juger l'employabilité des chômeurs handicapés à travers le prisme d'une logique de performance : Une analyse ethnographique et statistique du tri des usagers à l'entrée du service public Cap Emploi. *Revue des politiques sociales et familiales*, 142-143, pp. 5-21.
- Devandas-Aguilar, C. (2019). Rapport de la Rapporteuse spéciale sur les droits des personnes handicapées. Organisation des Nations Unies.
- DGCS (2014). Etude nationale portant sur les prestations et les coûts des Centres de Rééducation Professionnelle (CRP) et des Ecoles de Reconversion Professionnelle (ERP). Rapport final, Direction générale de la cohésion sociale, Ministère des affaires sociales et de la santé.
- DGEFP (2013), Bilan national des centres de pré-orientation et des centres de rééducation professionnelle 2012 (au titre de l'année 2011), Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, Ministère du travail.
- Dubois, V. (2021). Contrôler les assistés : Genèses et usages d'un mot d'ordre. *Raisons d'agir*.
- Duvoux, N. & Vezinat, N. (2022). Quand le collectif remobilise l'insertion professionnelle : Un dispositif à contre-courant des logiques d'individualisation des parcours. *Agora débats/jeunesses*, 91, pp. 65-82.
- Gourgues, G. (2013). Les personnes handicapées font-elles de « gentils » participants ? Genèse et réforme d'une instance consultative en Île-de-France. *Terrains & travaux*, 23, pp. 179-195.
- Farvaque, N. & Tuchsirer, C. (2018). La Garantie jeunes en pratique dans les missions locales : une expérimentation encadrée. *Travail et emploi*, 153, pp. 15-40.
- Ferreira, C. & Frauenfelder, A. (dir.), "Y en a qu'abusent...". Identifier, gérer et expertiser des ayants droit de la politique sociale, *Carnets de bord en sciences humaines*, 13, pp. 3-6.
- Follin, J. & Letournel, J. (2018). La Normandie et ses territoires. Insee Dossier Normandie n°11. [<https://www.insee.fr/fr/statistiques/3552769>]
- Frégné, C. & Trollat, A. (2009). La formation individualisée : un objet de recherche ?. *Savoirs*, 21, pp. 9-40.
- Garcia, S. (2013). À l'école des dyslexiques : Naturaliser ou combattre l'échec scolaire ?. *La Découverte*.
- Hatano-Chalvidan, M. (2012). L'individualisation des parcours de formation dans le champ du travail social : entre tensions et ambivalences. *Formation emploi*, 119, pp. 83-100.
- Jouvenet, M. (2022). L'occupation des territoires et la formation des collectifs. Des dynamiques professionnelles et académiques dans la sociologie d'Andrew Abbott. *Sociologie*, 13, pp. 79-97.
- Katz, S., Legendre, F., Connan, P. & Charles, F. (2021). Ce que font les « besoins éducatifs particuliers » aux professeurs des écoles : L'extension du domaine du handicap comme remise en cause de la professionnalité enseignante. *Agora débats/jeunesses*, 87, pp. 95-111.

- Leproux, O. (2021). Référents de parcours : frontières internes, stabilisation et professionnalisation. Dans V. Becquet (dir.), *Des professionnels pour les jeunes : Sociologie d'un monde fragmenté* (p. 165-187). Nîmes. Champ social.
- Morel, S. (2014). *La médicalisation de l'échec scolaire*. La Dispute.
- Muel-Dreyfus, F. (1980). L'initiative privée. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 32-33, pp. 15-49.
- Neveu, É. (2015). *Sociologie politique des problèmes publics*. Armand Colin.
- Okbani, N. (2017). 6. Le détour expérimental du RSA : le chercheur à l'épreuve de l'évaluation. Dans J-C. Barbier (dir.), *Protection sociale : le savant et la politique* (p. 166-178). La Découverte.
- Okbani, N. & Simha, J. (2022). 15. Évaluer les politiques sociales. Dans O. Giraud (dir.), *Politiques sociales : l'état des savoirs* (p. 254-269). La Découverte.
- Paicheler, G. (1995). Présentation. *Les professions de soins : territoires et empiétements*. *Sciences sociales et santé*, 13, 3, pp. 5-10.
- Revillard, A. (2020). *Des droits vulnérables : Handicap, action publique et changement social*. Presses de Sciences Po.
- Robelet, M. (2017). Les transformations des modes de contrôle croisés entre associations et autorités publiques dans le secteur du handicap. *Revue française d'administration publique*, 163, pp. 599-612.
- Romien, P. (2005). À l'origine de la réinsertion professionnelle des personnes handicapées : la prise en charge des invalides de guerre. *Revue française des affaires sociales*, 2, pp. 229-247.
- Segon, M. & Bas, J. (2022a). Des « référentes parcours » dans l'accompagnement de stagiaires reconnu.e.s handicapé.e.s en formation professionnelle : entre « profil hybride » et « mouton à cinq pattes ». Colloque international « L'accompagnement des transitions professionnelles : écologie d'un monde pluriel », CNAM, Paris, 13 et 14 janvier 2022.
- Segon, M. & Bas, J. (2022b). La désinstitutionnalisation et ses nouveaux métiers : l'exemple des « référentes parcours » dans la formation professionnelle de stagiaires reconnu.e.s handicapé.e.s. 10ème conférence internationale ALTER « Repenser l'institution et la désinstitutionnalisation à partir du handicap », Bruxelles, 7 et 8 juillet 2022.
- Segon, M. & Bas, J. (2022c). Accompagner et sécuriser les parcours de formation professionnelle des demandeur.ses d'emploi reconnu.e.s handicapé.e.s : un métier de l'insertion ?. Journée d'étude « Les politiques d'insertion aujourd'hui : représentations, acteurs, dispositifs », Triangle / LIRTES, Lyon, 9 septembre 2022.
- Segon, M. & Bas, J. (2023, à paraître). Prédire l'activité, éprouver le métier. Des « référentes parcours » dans l'accompagnement de stagiaires reconnu-es handicapé-es en formation professionnelle. Chapitre dans l'ouvrage collectif « L'accompagnement des transitions professionnelles, écologie d'un monde pluriel ».

Veil, C. (1998). Le développement de la réadaptation professionnelle. Dans A. Blanc & H-J. Stiker (dir.), *L'insertion professionnelle des personnes handicapées en France : Bilan et avenir d'un demi-siècle d'expérience* (p. 349-366). Paris. Desclée de Brouwer.

Woollven, M. (2018). Décrire et mesurer des difficultés scolaires naturalisées : À propos de la dyslexie en France et au Royaume-Uni. *Politiques de communication*, 11, pp. 131-158.

Zunigo, X. (2013). *La prise en charge du chômage des jeunes : ethnographie d'un travail palliatif*. Bellecombe-en-Bauges. Editions du Croquant. Champ social.

Annexes

Annexe 1 : Liste des sigles

AESH : Accompagnant.e des Élèves en Situation de Handicap

AFPA : Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes

AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées

ALFEPH : Alternance Formation Emploi des Personnes Handicapées

ARS : Agence Régionale de Santé

AS : Assistant.e de service Social

BOETH : Bénéficiaires d'une Obligation d'Emploi dans le cadre d'une reconnaissance Travailleur Handicapé

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CARIF-OREF : Centre Animation Ressources d'Information sur la Formation - Observatoire Régional Emploi Formation

CCAS : Centre Communal d'Action Social

CDAPH : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

CEREQ : Centre d'Études et de Recherches sur les Qualifications

CESF : Conseiller·ères en Économie Sociale et Familiale

CFAS : Centre de Formation d'Apprenti-es Spécialisé

CIP : Chargé-e d'Insertion Professionnelle

COFIL : Comité de Pilotage

CPOM : Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens

CR : Conseil Régional

CRP : Centre de Réadaptation Professionnelle (devenu ESRP depuis octobre 2020)

DARES : Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques

DASAA : Dispositif d'Accompagnement et de Soutien aux Apprentissages par l'Alternance

DE : Demandeur·ses d'Emploi

DEBOE : Demandeur·ses d'Emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi

DFA : Dispositif Formation Accompagnée

EPNAK : Établissement Public National Antoine Koenigswarter

ESAT : Établissement et Service d'Aide par le Travail

ESP : Entrées et Sorties Permanentes

ESPO : Établissements et Services de Pré-Orientation

ESRP : Établissements et Services de Réadaptation Professionnelle (ancien CRP)

FA : Formation Accompagnée

FAGERH : Fédération des Associations Gestionnaires d'Établissements de Rééducation pour Handicapés

FAIP : Formateur.trice Accompagnateur.trice en Insertion Professionnelle

FIPHFP : Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique

FTLV : Formation Tout au Long de la Vie

FOAD : Formation à distance

GRETA : Groupements d'Établissements, organismes de l'Éducation Nationale qui conçoivent et réalisent des formations pour adultes

IME : Institut Médico Éducatif

ITEP : Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique

LADAPT : L'Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (anciennement Ligue pour l'adaptation du diminué physique au travail)

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

ML : Mission Locale

MPS : Médico-psychosocial

OF : Organisme de Formation

ONAC (ONACVG) : Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre

OPCO (ex-OPCA) : Opérateur de Compétences

PAS : Prestations d'Appui Spécifiques

PE : Pôle Emploi

PH : Personnes Handicapées

PRIC : Pacte Régional d'Investissement dans les Compétences

PRITH : Plan Régional pour l'Insertion professionnelle des Travailleurs Handicapés

PRF : Programme Régional de Formation

RHF : Ressource Handicap Formation

RQTH : Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé

SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

SAVS : Service d'accompagnement à la vie sociale

SESSAD : Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile

SPE : Service Public de l'Emploi

TMS : Troubles Musculosquelettiques

TP : Temps Plein (EQTP : Équivalent temps plein)

UEROS : Unités d'Evaluation de Réentraînement et d'Orientation Sociale et professionnelle

UGECAM : Unions pour la Gestion des Établissements des Caisses de l'Assurance Maladie

Annexe 2 : Sélection de deux guides d'entretien

Guide d'entretien avec les porteurs institutionnels du projet, vague 1

1. Perception spontanée des ambitions du dispositif

- Selon vous quelle est l'ambition du dispositif FA ?
 - Pour les personnes handicapées
 - Pour les professionnel·les qui accompagnent ces personnes (celles et ceux qui ont en charge de l'orientation et l'accompagnement vers l'emploi de ces personnes)
- À quel problème de société le programme répond-il selon vous ?
- Selon vous, pourquoi le dispositif « formation accompagnée » pourrait-il générer des effets différents d'autres programmes ou parcours existants ?
- De manière générale : quel rôle vous donnez-vous dans le déploiement de FA (fondateur.trice, coordinateur.trice, financeur.se, etc.) ?

2. Avant l'expérimentation

- Quelles actions ont été conduites en Normandie pour favoriser l'accès à la formation en milieu ordinaire des personnes en situation de handicap et la sécurisation de leur parcours en formation, antérieurement ou parallèlement au projet expérimental Parcours Croisés puis Formation Accompagnée ?
 - Sur la base de quels constats et éléments de diagnostic ?
 - À l'initiative de qui ? Avec quels partenaires ?
 - Quels ont été les résultats mais aussi les limites de ces actions ?
- Globalement, quelle perception avez-vous du niveau d'acculturation de l'appareil de formation normand concernant l'accueil des personnes en situation de handicap ?
 - Quels sont les acquis ?
 - Quels sont les freins qui persistent ?
 - Quelles sont les disparités observées selon les publics (types de handicap notamment) ? Les types de formation ? Les territoires ?
- Comment pourriez-vous situer / comparer / décrire / évaluer les actions menées au sein de votre région par rapport aux autres régions ?

3. Création du projet

- Comment est né le rapprochement entre la Région et l'ARS ?
- Depuis combien de temps travaillez-vous personnellement avec votre correspondant·e à l'ARS / au CR ?
- Comment est né le projet de l'expérimentation Parcours Croisés (qui a préfiguré le dispositif Formation Accompagnée) ?
 - À l'initiative de qui ?

- Quand précisément ? Pouvez-vous en décrire les principales étapes ?
- À partir de quel diagnostic initial ? Quelles autres pistes ont été évoquées ?
- Quel écart a-t-il eu entre l'idée de base et le projet formalisé de l'expérimentation ? Qu'est-ce qui explique les révisions ?
- Comment l'idée générale a-t-elle été rendue concrètement possible ?
- Comment les objectifs ont-ils été fixés au départ ?
- Comment avez-vous défini un profil cible ?
- Quelles ont été les actions conduites auprès des autres parties prenantes pour les mobiliser et les impliquer dans le cadre de l'expérimentation ?
- Ces actions auprès des parties prenantes ont-elles mis en évidence des freins, incompréhensions, réticences ?

4. Bilan de l'expérimentation Parcours Croisés

- Quels documents de bilan sont disponibles ?
- Quelle est votre lecture du bilan de ce volet expérimental Parcours Croisés ?
 - Nombre de parcours de formation pressentis / concrétisés / menés à terme ?
 - Quelles sont les raisons n'ayant pas permis de concrétiser certains parcours ou les mener à terme ?
 - Qu'est-ce qui a véritablement marché selon vous ? Qu'est-ce qui n'a pas trop marché ? Qu'est-ce qui a clairement échoué ?
 - Les profils des personnes concernées par ces parcours et les types de formations suivies correspondent-ils aux hypothèses de départ ? Comment analysez-vous les éventuels écarts ?
 - Plus globalement, quelle analyse faites-vous des obstacles, freins et difficultés rencontrés au cours de l'expérimentation ?
- Ce bilan a-t-il été partagé avec les parties prenantes de l'expérimentation ? Dans quel cadre ? Quels ont été les retours des prescripteurs ?
- Quelle communication a été effectuée autour de cette expérimentation ? Auprès d'autres régions ?
- À quoi a servi le comité de suivi ? Quel a été son fonctionnement ?

5. Gestion du projet actuel

- Sur la base de ce bilan de l'expérimentation Parcours Croisés, quelles actions ont été mises en œuvre ou sont prévues pour préparer / accompagner la généralisation du projet Formation Accompagnée ?
- Comment ont été déterminés les objectifs fixés pour la généralisation du dispositif Formation Accompagnée ? Qu'est-ce qui pourrait faire évoluer, au cours des prochains mois ou au cours de l'année prochaine, ces objectifs (tant au niveau des effectifs que dans le fonctionnement du dispositif) ?
- Quels sont les outils de suivi des parcours ?

- Quel est le fonctionnement du comité de pilotage / de suivi ? Qui l'anime ? Qui y participe ? Comment l'ordre du jour est-il décidé ?
- Pouvez-vous nous décrire la façon dont le dispositif a été intégré au PRIC ?
- En quoi le dispositif modifie-t-il vos pratiques / « routines » habituelles ?

6. Conclusion

- Finalement, pour quelles raisons, selon vous, les publics ciblés par le projet ne pourraient-ils pas accéder autrement aux formations qualifiantes de l'offre régionale ? Quelle est la plus-value du dispositif ?
- Plus largement ? Quelles spécificités et quelles ressemblances repérez-vous par rapport à d'autres dispositifs existants ? Que dire des actions de l'Agefiph ?
- En quoi les possibilités d'adaptation des parcours par les OF et les moyens de compensation mobilisables (financements Agefiph notamment) ne sont-elles pas suffisantes pour ces publics selon vous ?
- En quoi les CRP sont-ils les plus susceptibles de favoriser cet accès à la formation qualifiante pour ces publics ? Y aurait-il eu selon vous d'autres possibilités que de recourir à l'appui des CRP ?

Guide d'entretien avec les référent.es parcours du DFA, vague 1

1. Parcours professionnel

- Quel est votre parcours professionnel antérieur ?
 - « Grandes étapes », niveau de diplômes, expériences professionnelles
- Pouvez-vous décrire votre arrivée dans ce CRP ?
 - Conditions du recrutement (date, type de candidature, etc.)
 - Connaissances préalables des activités du CRP
 - Connaissance préalable du « monde du handicap »
- Pouvez-vous décrire votre emploi actuel et le métier que vous exercez ?
 - Intitulé exact, rattachement hiérarchique
 - Principales tâches
- Vos fonctions dans ce CRP ont-elles évolué depuis votre arrivée ?
 - Ajouts / suppressions de missions
 - Description des différents postes
 - Facteurs explicatifs de ces changements ou de cette stabilité
- Souhaitez-vous de nouvelles orientations quant à la poursuite de votre carrière ?
 - Évolution du statut, des activités de travail, des conditions de travail
 - Projets professionnels / personnels, mobilité

2. Le CRP

- Pouvez-vous décrire le CRP dans lequel vous travaillez ?
 - Ambiance générale, « culture » de l'établissement
 - Situation du dialogue social dans l'établissement
 - Comparaison par rapport à d'autres CRP
- Diriez-vous que votre CRP a évolué depuis votre arrivée ?
 - Évolution des missions, nouveaux publics prioritaires, nouvelles injonctions
 - Description de grandes étapes historiques
 - Effets des différentes équipes de direction sur vos activités

3. Le dispositif Formation accompagnée

- Pouvez-vous présenter, avec vos mots, le dispositif FA ?
 - Originalité, innovation, redondance par rapport à d'autres dispositifs
 - Différenciation et proximité du dispositif par rapport à d'autres dispositifs
- Comment avez-vous vécu la mise en place de l'expérimentation Parcours Croisé ?
 - Discours de l'équipe dirigeante, objectifs annoncés, réception par les équipes du CRP
 - Implication de l'enquêté·e durant l'expérimentation
 - Bilan (au niveau personnel et institutionnel) de l'expérimentation
- Dans quel contexte avez-vous commencé à travailler sur le dispositif Formation Accompagnée ?
 - Connaissance préalable du PRITH
 - Historique des interpellations de la direction, volontariat, etc.
 - Motivations initiales de l'enquêté·e : expériences antérieures, renouveau de l'activité, attrait, curiosité, reconnaissance salariale (primes, salaire)
 - Craintes initiales de l'enquêté·e
 - Présentation du dispositif par la direction ou d'autres acteurs
 - Cadre de l'activité : quotité du temps de travail dédié à FA
 - Datation du commencement de l'activité d'accompagnement
 - Formations suivies pour assurer cette mission : apports, insuffisances, besoins
 - Échanges avec d'autres professionnels (ayant participé à l'expérimentation, autres structures, etc.)
- Comment se déroule, pour vous, le déploiement du dispositif FA ?
 - Nombre de stagiaires suivi·es, profils et évolution ?
 - Interlocuteurs internes, échange avec la direction et les autres référents parcours, supervision, échanges de pratiques
 - Interlocuteurs institutionnels externes, personnes-ressources sur le volet « technique », nombre de structures avec lesquelles le ou la référente dialogue désormais, niveau de connaissance initiale de ces acteurs (maîtrise ou découverte)
- Quel bilan provisoire feriez-vous du dispositif, pour vous et votre CRP ?
 - Reconnaissance ou non du travail mené par la direction, impression d'être utile pour les stagiaires et OF

- Plus-value de ce dispositif pour le CRP
- Interférences ou adéquation de FA avec d'autres dispositifs mis en place
- Qu'est-ce que ce dispositif vous a apporté d'un point de vue professionnel et personnel ?
- Le dispositif vous semble-t-il décrit de façon précise et ajustée dans les supports de communications existants ?
- Quel message adresseriez-vous aux acteurs qui décident du déploiement de FA ?
- Quelles évolutions du dispositif et de votre fonction pourriez-vous préconiser ?
 - Orientation vers un public particulier, sur des formations particulières, etc.
 - Accélération ou ralentissement du déploiement

4. Outils mobilisés

- Utilisez-vous des outils dans le cadre de votre activité de référent·e parcours (fiches, applications, charte, etc.) ?
 - Identification des outils / interlocuteurs
 - Contexte de la production de ces outils : qui, quand et comment
 - Outils de suivi de l'activité mis en place par la direction
 - Besoins identifiés d'autres outils manquants

5. Les transformations/permanences dans votre activité

- Pouvez-vous décrire en quoi consiste le travail que vous menez en tant que référent·e parcours ?
- Est-ce que vous vous êtes spécialisés selon des types de formation, des territoires, des OF partenaires, etc. ?
- Pouvez-vous nous décrire une « journée type » en tant que référent·e parcours ?
 - Routines et imprévus
- Si vous exerciez une autre fonction précédemment au sein du CRP, qu'est-ce qui a changé dans votre activité quotidienne ? Qu'est-ce qui n'a pas changé ?
- Comment se passent vos échanges avec les OF ?
 - Liste des interlocuteurs, qualité des relations
 - Éléments permettant d'expliquer les relations différentes (type de formation, historique de l'OF dans l'accompagnement de stagiaires handicapé·es, territoire, relations interindividuelles nouées avec les correspondants dans les OF, etc.)
- Selon vous, quelles « compétences » sont indispensables pour faire un « bon » suivi en tant que référent·e parcours ? Quelles compétences sont recommandées ?
- Quel type de difficultés rencontrez-vous dans votre activité ?
- Qu'est-ce qui vous facilite le travail ?
- Qu'est-ce qui pourrait différencier les situations qui généreraient, de votre point de vue, un accompagnement « de qualité » d'un accompagnement « insatisfaisant » ?

- Quels seraient les critères à réunir pour que le parcours se déroule convenablement pour toutes les parties prenantes ?
- Avez-vous un historique de rupture de parcours et un historique de parcours envisagé mais non développé ? Quels obstacles ?

6. Impact du COVID19 sur l'expérimentation et sur l'activité du CRP

- Quel a été l'impact du confinement sur l'activité du CRP ?
- Des échanges entre direction et personnel ont-ils eu lieu pour préparer le déconfinement ? Dans ce cadre quelle place est donnée/laissée à l'expérimentation FA ?

7. Propos conclusifs

- Pour finir, pour quelles raisons selon vous les publics ciblés par le projet ne pourraient-ils pas accéder autrement aux formations qualifiantes de l'offre régionale ? Quelle est la plus-value du dispositif ?
- Quelles spécificités et quelles ressemblances repérez-vous par rapport à d'autres dispositifs existants ? En quoi les possibilités d'adaptation des parcours par les OF et les moyens de compensation mobilisables (financements Agefiph notamment) ne sont-elles pas suffisantes pour ces publics selon vous ?
- En quoi les CRP sont-ils les plus susceptibles de favoriser cet accès à la formation qualifiante pour ces publics ?

Annexe 3 : Tableaux récapitulatifs des entretiens et des observations

Entretiens (n = 116)

N°	Axe	Enquêté.es	Vague	Enquêteurs	Date de l'entretien	Durée (en min)	Modalité de passation
1	1	Dirigeant ESRP n°1 autre région	Unique	C.G	19/02/2020	80	Face-à-face
2	1	Porteur du projet CR Normandie	1	G.L / M.S	25/06/2020	120	Téléphone
3	1	Porteur du projet ARS Normandie	1	G.L / M.S	09/07/2020	140	Téléphone
4	1	Dirigeant ESRP n°2 autre région	Unique	C.G / M.S	15/07/2020	150	Face-à-face
5	1	Direction ESRP EPNAK	1	M.S	28/09/2020	190	Face-à-face
6	2	Référente parcours n°1 EPNAK	1	M.S	28/09/2020	110	Face-à-face
7	2	Coordinatrice DFA EPNAK	1	M.S	29/09/2020	140	Face-à-face
8	2	Référente parcours n°2 EPNAK	1	M.S	29/09/2020	110	Face-à-face
9	2	Référente parcours n° 3 EPNAK	1	M.S	29/09/2020	90	Face-à-face
10	1	Direction ESRP EPNAK	1	M.S	01/10/2020	150	Face-à-face
11	2	Référente parcours n°4 LADAPT	Unique	M.S	02/10/2020	120	Face-à-face
12	2	Coordinateur DFA LADAPT	1	M.S	02/10/2020	100	Face-à-face
13	2	Référente parcours n°5 LADAPT	1	M.S	19/11/2020	120	Visioconférence
14	1	Direction LADAPT Normandie	Unique	M.S	08/12/2020	130	Visioconférence
15	1	Direction EPNAK Normandie	Unique	M.S	11/12/2020	60	Visioconférence
16	1	MDPH Orne	1	G.L / M.G	16/04/2021	60	Visioconférence
17	1	MDPH Seine-Maritime	1	G.L / M.G	27/04/2021	70	Visioconférence
18	1	MDPH Calvados	Unique	L.G	30/04/2021	90	Téléphone
19	1	Direction Cap Emploi Eure	1	L.G	18/05/2021	120	Visioconférence
20	1	MDPH Eure	1	L.G	18/05/2021	45	Visioconférence
21	1	MDPH Manche	1	L.G	19/05/2021	75	Visioconférence
22	4	Stagiaire n°1 Gabriel	Unique	M.S	04/06/2021	140	Visioconférence
23	1	Direction Cap Emploi Orne	Unique	M.G	11/06/2021	80	Téléphone
24	1	Direction Cap Emploi Calvados	Unique	L.G	14/06/2021	20	Téléphone
25	1	Direction Cap Emploi Seine-Maritime (Le Havre)	1	G.L	16/06/2021	45	Visioconférence
26	1	AGEFIPH	Unique	G.L	23/06/2021	60	Visioconférence
27	1	Direction Cap Emploi Manche	1	M.G	23/06/2021	70	Visioconférence
28	1	Psychologue du travail n°1 Pôle Emploi	1	M.G	24/06/2021	NC	Visioconférence
29	1	Porteur du projet CR Normandie	2	G.L / M.S	24/09/2021	55	Visioconférence
30	1	Porteur du projet ARS Normandie	2	G.L / M.S	01/10/2021	50	Visioconférence
31	2	Coordinateur DFA LADAPT	2	M.S / J.B	11/10/2021	120	Visioconférence
32	4	Stagiaire n°2 Christopher	Unique	J.B	12/10/2021	69	Face-à-face
33	2	Référente parcours N°6 LADAPT	1	J.B	13/10/2021	122	Face-à-face
34	4	Stagiaire n°3 Bénédicte	Unique	J.B	13/10/2021	92	Téléphone
35	4	Stagiaire n°4 Frédéric	Unique	J.B	15/10/2021	68	Face-à-face
36	2	Coordinatrice DFA EPNAK	2	M.S / J.B	18/10/2021	115	Face-à-face

37	2	Référente parcours n°1 EPNAK	2	M.S / J.B	18/10/2021	110	Face-à-face
38	2	CIP ESRP EPNAK	Unique	M.S / J.B	18/10/2021	80	Face-à-face
39	2	Référente parcours n°5 LADAPT	2	M.S / J.B	19/10/2021	125	Face-à-face
40	1	Direction ESRP EPNAK	2	M.S / J.B	19/10/2021	175	Face-à-face
41	2	Référente parcours n° 3 EPNAK	2	M.S / J.B	21/10/2021	150	Face-à-face
42	1	Direction ESRP LADAPT	2	M.S / J.B	21/10/2021	115	Face-à-face
43	2	Référente parcours n°2 EPNAK	2	M.S / J.B	25/10/2021	150	Face-à-face
44	2	Référente parcours n°7 EPNAK	1	M.S / J.B	26/10/2021	130	Face-à-face
45	1	Porteur du projet CR Normandie	Unique	C.G	26/10/2021	52	Visioconférence
46	1	Direction LADAPT Normandie	Unique	M.S / J.B	29/11/2021	68	Visioconférence
47	3	Référente handicap et prépa compétence AFPA	Unique	C.G / J.B	01/12/2021	55	Visioconférence
48	3	Secrétaire administrative et référente handicap Greta	Unique	C.G / J.B	06/12/2021	58	Visioconférence
49	3	Conseiller formation continue Greta	Unique	C.G / J.B	07/12/2021	59	Visioconférence
50	1	Direction LADAPT Normandie	Unique	M.S / J.B	09/12/2021	77	Visioconférence
51	3	Conseillère en formation OF n°1	Unique	C.G / J.B	14/12/2021	59	Visioconférence
52	2	Infirmière ESRP EPNAK	Unique	L.G / J.B	14/12/2021	35	Visioconférence
53	2	Cheffe de service équipe médico-sociale ESRP EPNAK	Unique	L.G	15/12/2021	24	Visioconférence
54	1	Direction LADAPT Normandie	Unique	M.S / J.B	16/12/2021	68	Visioconférence
55	3	Responsable technique Greta	Unique	C.G	16/12/2021	38	Visioconférence
56	2	Infirmière ESRP LADAPT	Unique	L.G / J.B	22/12/2021	76	Visioconférence
57	2	Ergothérapeute ESRP EPNAK	Unique	L.G	03/01/2022	32	Visioconférence
58	4	Stagiaire n°5 Martin	Unique	M.S	17/01/2022	100	Téléphone
59	4	Stagiaire n°6 Patrice	Unique	J.B	20/01/2022	190	Téléphone
60	4	Stagiaire n°7 Alain	Unique	M.S	21/01/2022	106	Visioconférence
61	3	Formateur Greta	Unique	C.G / J.B	21/01/2022	57	Téléphone
62	4	Stagiaire n°8 Marlène	Unique	M.S	21/01/2022	102	Visioconférence
63	4	Stagiaire n°9 Andréa	Unique	M.S	26/01/2022	103	Téléphone
64	3	Responsable des dispositifs d'accompagnement AFPA	Unique	C.G / J.B	26/01/2022	NC	Visioconférence
65	3	Conseillère formation Greta	Unique	C.G / J.B	31/01/2022	65	Visioconférence
66	4	Stagiaire n°10 Lucie	Unique	M.S	31/01/2022	135	Visioconférence
67	3	Conseillère en formation continue Greta	Unique	C.G / J.B	01/02/2022	65	Visioconférence
68	2	Psychologue ESRP LADAPT	1	L.G / J.B	04/02/2022	95	Visioconférence
69	3	Formatrice culture générale Greta	Unique	C.G / J.B	09/02/2022	36	Téléphone
70	2	Infirmier libéral pour l'EPNAK	Unique	L.G / J.B	22/02/2022	60	Visioconférence
71	3	Référente handicap OF n°2	Unique	C.G / J.B	22/02/2022	89	Visioconférence
72	2	CESF ESRP LADAPT	Unique	L.G / J.B	02/03/2022	62	Visioconférence
73	1	MDPH Orne	2	M.G	17/03/2022	NC	Visioconférence
74	1	Référente économique Hashtag Avenir n°1	Unique	M.G	21/03/2022	NC	Visioconférence
75	1	Direction Cap Emploi Manche	2	M.G	22/03/2022	NC	Visioconférence
76	1	Référente économique Hashtag Avenir n°2	Unique	M.G	28/03/2022	NC	Visioconférence
77	1	Référente économique Hashtag Avenir n°3	Unique	M.G	28/03/2022	NC	Visioconférence

78	1	MDPH Seine-Maritime	2	M.G	30/03/2022	NC	Visioconférence
79	1	Référente économique Hashtag Avenir n°4	Unique	M.G	30/03/2022	NC	Visioconférence
80	1	Référente économique Hashtag Avenir n°5	2	M.G	07/04/2022	NC	Visioconférence
81	1	Direction Cap Emploi Seine-Maritime (Le Havre)	2	M.G	19/04/2022	NC	Visioconférence
82	1	Psychologue du travail n°2 Pôle Emploi	Unique	M.G	25/04/2022	NC	Visioconférence
83	1	Psychologue du travail n°1 Pôle Emploi	2	M.G	27/04/2022	NC	Téléphone
84	4	Stagiaire n°11 Antoine	Unique	J.B	05/05/2022	90	Face-à-face
85	4	Stagiaire n°12 Estelle	Unique	J.B	10/05/2022	38	Face-à-face
86	2	Référente parcours n°1 EPNAK	3	M.S	24/05/2022	101	Visioconférence
87	4	Stagiaire n°13 Cassandra	Unique	J.B	25/05/2022	39	Face-à-face
88	3	Formateur OF n°3	Unique	J.B	25/05/2022	66	Face-à-face
89	3	Formateur OF n°3	Unique	J.B	25/05/2022	73	Face-à-face
90	3	Formateur OF n°3	Unique	J.B	25/05/2022	44	Face-à-face
91	3	Directeur OF n°3	Unique	J.B	25/05/2022	123	Face-à-face
92	1	MDPH Manche	2	L.G	08/06/2022	30	Visioconférence
93	1	Direction de la FAGERH	Unique	M.S / J.B	10/06/2022	123	Visioconférence
94	1	Direction Cap Emploi Eure	2	L.G	13/06/2022	52	Visioconférence
95	1	MDPH Eure	2	L.G	13/06/2022	20	Visioconférence
96	2	Référente parcours n°8 EPNAK	Unique	M.S	13/06/2022	45	Visioconférence
97	2	Coordnatrice DFA EPNAK	3	M.S	13/06/2022	66	Visioconférence
98	2	Référente parcours n°2 EPNAK	3	M.S	13/06/2022	83	Visioconférence
99	3	Directeur OF N°4	Unique	J.B	13/06/2022	89	Face-à-face
100	3	Directeur commercial OF n°4	Unique	J.B	13/06/2022	45	Face-à-face
101	3	Formateur OF n°4	Unique	J.B	13/06/2022	60	Face-à-face
102	3	Référente handicap OF n°4	Unique	J.B	14/06/2022	61	Face-à-face
103	3	Référent handicap OF n°4	Unique	J.B	14/06/2022	43	Face-à-face
104	2	Coordinateur DFA LADAPT	3	M.S / J.B	15/06/2022	75	Visioconférence
105	2	Référente parcours n° 3 EPNAK	3	M.S	16/06/2022	87	Visioconférence
106	2	Référente parcours n°7 EPNAK	2	M.S	17/06/2022	94	Visioconférence
107	2	Référente parcours n°5 LADAPT	3	M.S	17/06/2022	68	Visioconférence
108	2	CIP ESRP LADAPT	Unique	J.B	20/06/2022	45	Visioconférence
109	2	Coordinateur ESRP LADAPT	Unique	M.S	22/06/2022	69	Visioconférence
110	4	Stagiaire n°14 Laurent	Unique	J.B	23/06/2022	68	Visioconférence
111	1	Direction ALFEPH Normandie	Unique	M.S / J.B	01/07/2022	54	Visioconférence
112	2	Référente parcours n°6 LADAPT	2	M.S / J.B	05/07/2022	80	Visioconférence
113	1	Direction ESRP d'une autre région (UGECAM)	Unique	L.G	13/07/2022	62	Visioconférence
114	2	Psychologue ESRP LADAPT	2	J.B	18/07/2022	44	Visioconférence
115	1	Direction ESRP d'une autre région (EPNAK)	Unique	L.G	21/07/2022	57	Visioconférence
116	1	Direction ESRP d'une autre région (UGECAM)	Unique	L.G	22/07/2022	56	Visioconférence

Observations (n = 13)

N°	Axe	Observation	Modalité	Enquêteur.trice(s)	Date
1	2	Réunion LADAPT équipe DFA et équipe MPS	Présentiel	J.B	25/11/2021
2	2	Réunion EPNAK équipe DFA et équipe MPS	Visioconférence	M.S	04/02/2022
3	2	Réunion EPNAK équipe DFA et équipe MPS	Visioconférence	M.S	10/02/2022
4	2	Bilan de fin de stage EPNAK/OF	Visioconférence	J.B	27/04/2022
5	3	Présentation du DFA dans un OF par l'EPNAK	Présentiel	J.B	03/05/2022
6	1	Présentation du DFA à une Team Handicap par l'EPNAK	Présentiel	J.B	05/05/2022
7	2	Bilan de fin de stage, réunion entre l'EPNAK et un OF	Présentiel	J.B	09/05/2022
8	2	Réunion LADAPT équipe DFA et équipe MPS	Présentiel	J.B	12/05/2022
9	3	Journée dans un OF à Rouen	Présentiel	J.B	25/05/2022
10	2	Réunion EPNAK équipe DFA et équipe MPS	Visioconférence	M.S	31/05/2022
11	1	Réunion du comité de pilotage élargi du DFA	Visioconférence	M.S, L.D	02/06/2022
12	2	Réunion LADAPT équipe DFA et équipe MPS	Visioconférence	J.B	16/06/2022
13	3	Double journée dans un OF à Evreux	Présentiel	J.B	13 et 14/06/2022

Suivi de l'évaluation

N°	Observation	Lieu	Date
1	Réunion de présentation du DFA pour le PRIC	Caen	03/05/2019
2	Réunion de lancement	Caen	05/03/2020
3	Restitution de l'évaluation quantitative	Visioconférence	17/12/2020
4	Comité n°1 de suivi de l'évaluation : discussion du rapport intermédiaire n°1	Visioconférence	01/04/2021
5	Comité n°1 de suivi de l'évaluation : discussion du rapport intermédiaire n°2	Visioconférence	19/10/2021
6	Comité n°1 de suivi de l'évaluation : discussion du rapport intermédiaire n°3	Visioconférence	06/04/2022
7	Réunion de présentation de l'enquête de terrain à l'équipe de coordination du DFA	Visioconférence	19/04/2022
8	Restitution de l'évaluation qualitative	Caen	30/09/2022

Annexe 4 : Répartition initiale des interventions du DFA entre les deux ESRP

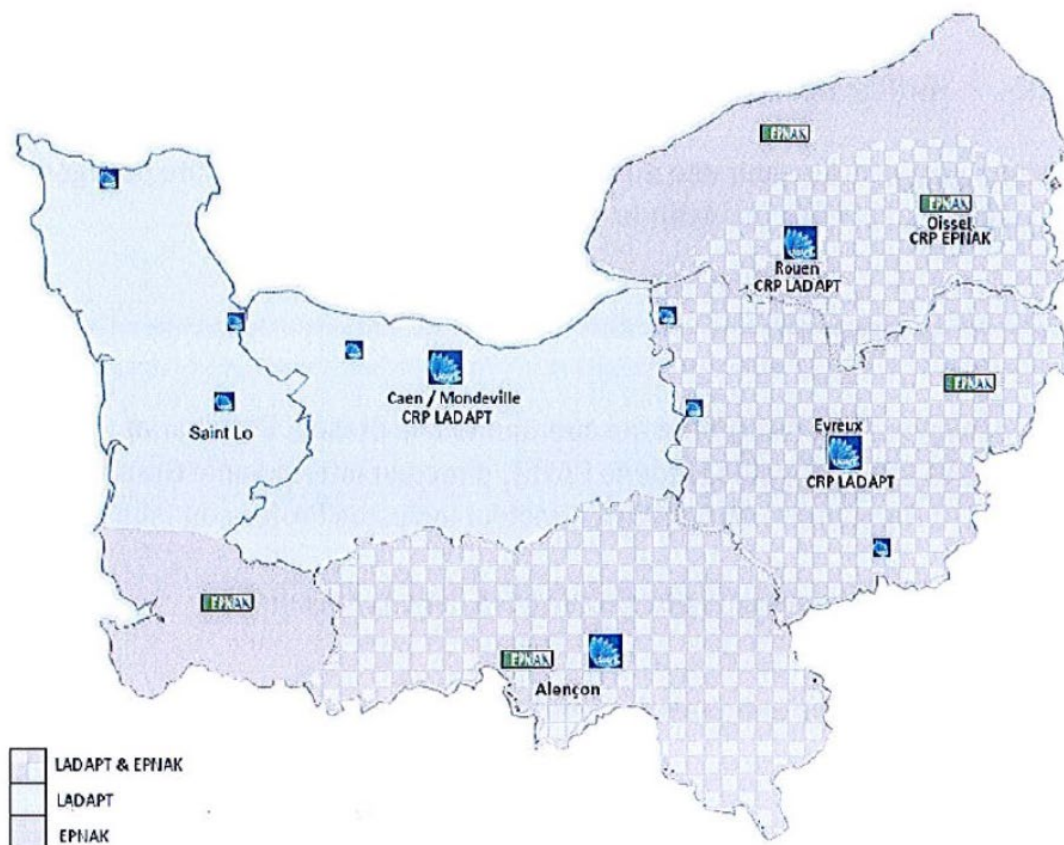


Figure 16. Répartition régionale des interventions (document interne)

Annexe 5 : Evolution de la composition des équipes du DFA

		2019												2020												2021												2022										
		Ville	Profil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ESRP 1	Coordi.	1	Reconversion	RP : 50 % + Formateur en comptabilité dans l'ESRP : 50 %				Coord : 100 % + missions de RP								Coord + RP		Coord : 100 %																														
	RP n°1	2	Reconversion	Formatrice en remise à niveau dans l'ESRP				RP : 50 %* + Formatrice en remise à niveau dans l'ESRP : 50 %								RP : 50 % + Coordinatrice ESRP : 50 %																																
	RP n°2	1	Reconversion	Formatrice en secrétariat dans l'ESRP				RP : 100%				Retraitée																																				
	RP n°3	1	Reconversion	Ergothérapeute dans la structure de l'ESRP								RP : 100% + missions d'ergothérapeute																																				
ESRP 2	Coordi.	4	Reconversion	Coord : 100 %				Activité inconnue																																								
	Coordi.	4	Recrutement	Référente handicap dans un OF				Coord : 100 %				Cheffe de service dont Coord : 100 %																																				
	RP n°4	4	Recrutement	Suivi pédag. dans un OF		RP : 100%		Congé maternité				RP : 100% (sur un temps partiel de 80 %)				Mutation																																
	RP n°5	4	Reconversion	Formatr. dans l'ESRP : 50 % + RP prép. projet : 50 %		RP : 100%		Congé maternité				RP : 100 % (sur un temps partiel de 80 %)																																				
	RP n°6	5	Recrutement	CIP dans un IME				RP : 100 %																																								
	RP n°7	6	Recrutement	Conseillère Cap Emploi								RP : 100%																																				
	RP n°8	4	Recrutement	Chargée de suivie ALFEPH								RP : 100%																																				

Annexe 6 : Tableau des dispositifs existants en matière d'insertion et de handicap

Type de dispositif	Nom du dispositif	Objectif(s)	Prescripteur(s)	Financier(s)	Mobilisable en formation
Dispositif spécifique	Aide à la formation dans un parcours de maintien	Viser le maintien dans l'emploi de la personne handicapée par le financement d'actions de formation	Cap Emploi, Comète	AGEFIPH	Oui
Dispositif spécifique	PAS (Prestations d'appui spécifique)	Apporter l'appui d'un prestataire expert du handicap au conseiller référent de parcours afin de comprendre les conséquences du handicap sur le projet professionnel de la personne et d'identifier les moyens de le compenser	Cap Emploi, PE, Missions locales, Employeurs privés / publics, Médecins du travail dans certaines Régions uniquement (ex. : Bretagne, IDF)	AGEFIPH	Oui
Dispositif spécifique	CRPE (Le contrat de Rééducation Professionnelle en Entreprise)	Permettre au salarié de se réaccoutumer à l'exercice de son ancien métier ou de se former à un nouveau métier (dans son entreprise d'origine ou dans une autre entreprise). C'est un CDD qui prévoit une formation individualisée et/ou un tutorat ayant pour but de permettre le maintien en emploi du salarié en situation de handicap	Signé par l'organisme d'assurance sociale, l'employeur et le salarié	Organisme d'assurance sociale + employeur	Oui
Dispositif spécifique	DEA (Dispositif Emploi Accompagné)	Permettre aux travailleurs handicapés, sur décision de la CDAPH et en complément d'une décision d'orientation, de bénéficier d'un accompagnement médico-social et d'un soutien à l'insertion professionnelle et au maintien dans l'emploi rémunéré sur le marché du travail. Ce dispositif est mobilisable en complémentarité et en articulation des services, aides et prestations existants pour l'emploi des personnes handicapées (actions de Pôle Emploi, Cap Emploi, aides de l'Agefiph, FIPHFP.)	CDAPH/MDPH + PE, Cap Emploi, ML	ARS + AGEFIPH / FIPHFP	Oui

Dispositif non spécifique	CEP (Conseil en Évolution Professionnelle)	Favoriser l'évolution et la sécurisation des parcours professionnels des actifs. Il permet aux bénéficiaires de faire le point sur leur situation professionnelle et d'engager, le cas échéant, une démarche d'évolution professionnelle	Demande faite auprès d'un opérateur agréé (Cap Emploi, PE, ML et autres organismes agréés)		Oui
Dispositif non spécifique	PMSMP (Période de mise en situation en milieu professionnel)	Permettre aux personnes engagées dans un parcours d'insertion sociale ou professionnelle de consolider leur projet professionnel en entreprise. Les objectifs sont de : découvrir un métier ou un secteur d'activité, de confirmer un projet professionnel et d'initier une démarche de recrutement. Dans les parcours de maintien, les PMSMP peuvent notamment permettre de valider une réorientation, un changement de poste dans ou hors de l'entreprise, avec ou sans formation	PE, Cap Emploi, Mission locale		Non
Dispositif spécifique	Inclus pro Formation	Proposer une offre de formation nationale portant sur l'amont de la qualification dont l'objectif est de faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap en les accompagnant dans la construction de leur projet professionnel ou de leur projet de reconversion. Pour répondre aux besoins spécifiques de chaque région, les parcours de formation sont différents d'une région à l'autre. Inclu'Pro Formation entre dans la catégorie des formations préqualifiantes à visées d'insertion sociale ou professionnelle	Cap Emploi axe 2, Missions locales, Assurance maladie, APAS BTP, Comète, SIAE, opérateurs CEP	AGEFIPH	Oui
Dispositif spécifique	ESRP (Établissements et services de réadaptation professionnelle)	Les travailleurs handicapés qui ne peuvent pas suivre les formations de droit commun en raison de leur handicap peuvent participer à une formation en établissement et service de réadaptation professionnelle. Il s'agit de formations préparatoires, professionnelles, diplômantes, qualifiantes, certifiantes, comprenant généralement des périodes en entreprise. Une équipe de soutien pluridisciplinaire est mobilisée : suivi médical, psychologique, social, ergothérapeutique et accompagnement à l'emploi.	CDAPH/MDPH	Assurance maladie et ARS pour le fonctionnement des ESRP / Région pour les stages en ESRP	Oui

Dispositif spécifique	EPAAST (Études préalables à l'aménagement et à l'adaptation des situations de travail)	L'EPAAST permet d'analyser la situation de travail et d'identifier des solutions qui permettent d'adapter le poste de travail en fonction du handicap de la personne	Cap Emploi ou DR AGEFIPH	AGEFIPH	Oui
Dispositif spécifique	Aide à l'adaptation des situations de formation	Sécuriser le parcours de formation d'une personne en situation de handicap par l'adaptation de son parcours de formation	Demandes faites directement par les OF auprès de l'AGEFIPH	AGEFIPH	Oui
Dispositif non spécifique	Essai encadré	Permettre durant l'arrêt de travail de tester la capacité à reprendre l'ancien poste de travail : tester un aménagement de poste, tester un nouveau poste de travail, rechercher des pistes pour un aménagement de poste ou une reconversion professionnelle	Médecin-conseil (assurance maladie), médecins du travail, employeur	Assurance maladie	Oui

