



JANVIER 2022

## point de vue 2

La prise en compte du handicap  
en formation : quelles pratiques et  
perspectives de professionnalisation ?

**Enquête auprès de représentants d'organismes de  
formation et de centres de formation d'apprentis  
de Provence - Alpes - Côte d'Azur**



Des ressources pour agir ensemble



**Directrice de publication**

Sylvette Avallet

**Réalisation**

Pierre Lorent

**PAO**

Gaël Martinez

Anna Chaldjian

Marie-Louise Mendy

**Photos**

© Adobe Stock

# Édito

Encourageant le développement de l'apprentissage et de la formation professionnelle, la loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 favorise l'égal accès aux formations et l'égalité de parcours formatif des personnes en situation de handicap : elle a notamment instauré la désignation d'un référent handicap dans tout centre de formation d'apprentis, l'attribution d'une aide supplémentaire pour chaque apprenti en situation de handicap, ou encore la majoration de crédit du compte personnel de formation des salariés handicapés.

Ces mesures invitent ainsi les établissements de formation à optimiser leur outillage, qu'il s'agisse de garantir l'accessibilité, l'accueil, l'adaptation pédagogique ou l'accompagnement à l'évolution professionnelle des personnes en situation de handicap bénéficiant d'une formation en milieu ordinaire.

La finalité de la présente étude, sollicitée par l'État et la délégation régionale de l'Association de gestion du fonds d'insertion des personnes handicapées (Agefiph), est de sonder les pratiques ainsi que les besoins des organismes de formation et CFA, afin de professionnaliser les référents handicap et de sensibiliser l'ensemble des équipes de ces établissements.

Portée par la mission observation Handicap du Carif-Oref de Provence - Alpes - Côte d'Azur, cette étude alimentera la réflexion de l'équipe en charge du « dispositif de professionnalisation » du Carif-Oref : en effet, accompagnant la mise en œuvre de l'offre de services Ressources Handicap Formation (RHF) de l'Agefiph, le Carif-Oref organise des sessions de formation à destination des référents handicap, avec notamment le déploiement, en 2021, d'un nouveau module de sensibilisation à une prise en compte globale des situations de handicap, module en particulier mis à la disposition de tous les personnels d'organismes de formation et CFA.

Nous formons le vœu que les pistes d'action ici présentées permettent de faire progresser les dynamiques d'information, de formation et d'accompagnement des établissements de notre région, au service de parcours toujours plus inclusifs.

**Sylvette Avallet**  
Directrice Générale

# Sommaire

**Introduction** 7

## Partie 1

**Organismes de formation, centres de formation d'apprentis : quel regard portent-ils sur leur expérience du handicap ?** 9

**Chapitre 1 – Tendances générales** 9

1. Quelles habitudes des situations de handicap ?  
Une expérience plutôt modérée, mais variable selon les handicaps 10
2. Quelles pratiques de prise en compte du handicap ?  
Des manques en amont et en aval du parcours de formation 13

**Chapitre 2 – Approche typologique** 17

1. Construction de la typologie : deux « dimensions structurantes »  
et cinq catégories de prise en compte du handicap 19
2. Genèse de la typologie : une démarche comparative  
entre entreprises et organismes de formation 25

## Partie 2

**Quels enjeux de professionnalisation au sein des établissements ?** 27

**Chapitre 1 – Tendances générales** 27

1. Une majorité de répondants exprime un besoin de connaissances,  
surtout opérationnelles 28
2. Huit facteurs favorables à l'engagement  
des OF et CFA en matière de handicap 29
3. Le rôle inclusif des établissements : entre biais de désirabilité  
sociale et recherche de sens, une dimension à valoriser ? 31
4. Au-delà de la formation de référents handicap, un fort enjeu  
d'accompagnement des équipes pédagogiques 33

<b>Chapitre 2 – Approche typologique</b>	<b>35</b>
1. Stratégie et outils de professionnalisation : quelles sont les attentes exprimées par les catégories typologiques ?	36
2. Quelle dynamique de montée en compétences ?	39
3. Effets du processus Qualiopi et de l'accompagnement RHF sur la dynamique de professionnalisation : une perception plutôt positive	40
4. Pistes d'action : quelques attentes en matière de contenus de formation, mais surtout des besoins d'accompagnement	42
<b>Conclusion</b>	<b>45</b>
<b>Lexique</b>	<b>46</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>47</b>



## Introduction

En 2019 et 2020, la Mission observation Handicap s'est intéressée à l'*amont de l'entrée en formation* des personnes en situation de handicap, à partir d'une enquête qui visait à identifier les risques de rupture d'un projet de formation, de sa prescription au premier accueil au sein de l'organisme. La publication *Quelle sécurisation des projets de formation en Provence - Alpes - Côte d'Azur ?* (juin 2021) observait à la loupe les enjeux d'accompagnement vers la formation des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi (Deboe), la perspective de cette étude étant d'alimenter la réflexion et l'outillage de la Ressource Handicap Formation (RHF), offre de services portée par l'Agefiph et ses partenaires pour sécuriser l'accès aux formations des personnes en situation de handicap (PSH) et favoriser la réussite de leurs parcours formatifs.

La présente enquête a été déployée à nouveau dans le cadre d'une coopération avec l'équipe de la délégation régionale de l'Agefiph en charge de la RHF : il s'agissait cette fois-ci d'effectuer un focus sur les opportunités d'accompagnement *durant la formation*. La mission observation Handicap s'est mise à l'écoute de représentants d'organismes de formation (OF) ou de centres de formation d'apprentis (CFA), qu'ils soient déjà expérimentés dans le champ du handicap (référents handicap, coordinateurs de référents handicap) ou plus néophytes. Il s'agissait d'appréhender leurs points de repère et leurs besoins pour mieux prendre en compte les situations de handicap.

Après une phase d'entretiens de cadrage auprès de l'équipe RHF, l'enquête de terrain s'est déroulée en deux étapes : la première étape, basée sur un questionnaire en ligne, a permis de dégager des tendances générales concernant l'expérience et les attentes des établissements en matière de handicap ; la deuxième étape a consisté à interroger en entretiens individuels une douzaine d'interlocuteurs d'OF et CFA qui avaient donné leur accord pour apporter un témoignage plus approfondi. En veillant à diversifier cet échantillon d'enquête qualitative (établissements de tailles et secteurs variés, référents handicap ou pas, panel de statuts hiérarchiques et fonctions...), la perspective de ces entretiens était d'établir une typologie opérationnelle des « cultures du handicap » à l'œuvre dans les établissements (connaissances et outillage des différentes catégories typologiques sur ce sujet) ainsi que de leurs attentes en matière de « professionnalisation » (ce terme étant susceptible de regrouper aussi bien

des actions d'information, de formation, des groupes de travail opérationnels ou des démarches d'échanges de pratiques, etc.).

Structuré en deux parties, une première décrivant l'expérience et les pratiques actuelles des établissements formatifs, une seconde partie cernant leurs attentes et des pistes d'action, le présent document fait alterner tendances générales (à partir des résultats du questionnaire en ligne) et éclairages typologiques.

Merci à tous les partenaires et représentants d'établissements qui ont bien voulu contribuer à cette enquête !





## Partie 1

# Organismes de formation, centres de formation d'apprentis : quel regard portent-ils sur leur expérience du handicap ?

## Chapitre 1

### Tendances générales

#### L'essentiel

- Parmi les 102 représentants d'organismes de formation ou centres de formation d'apprentis ayant répondu au questionnaire en ligne sur les pratiques en matière de prise en compte du handicap, la majorité indique que leur établissement est « *modérément expérimenté* » sur ce champ : n'évoquant pas de difficulté particulière, ils semblent avoir besoin d'acquiescer des « *repères méthodologiques* ».
- Les trois quarts des répondants sont référents handicap : la majorité d'entre eux a pu mettre en place un « socle de base » d'actions dédiées, comme par exemple un entretien pour repérer les besoins des publics en situation de handicap, et un entretien de suivi.
- Sept répondants sur dix estiment que leur établissement possède une certaine expérience dans l'accompagnement de personnes confrontées à des « *troubles spécifiques d'apprentissage* ».
- Mais pour d'autres situations de handicap (handicaps psychiques, maladies invalidantes), les établissements de formation semblent parfois confrontés à des difficultés. Et le repérage des handicaps invisibles est une question importante.

# 1. Quelles habitudes des situations de handicap ? Une expérience plutôt modérée, mais variable selon les handicaps

## Méthodologie – Le questionnaire en ligne



### Présentation de la démarche

Sur la base d'un courriel adressé à 1 442 contacts en organismes de formation et centres de formation d'apprentis de Provence - Alpes - Côte d'Azur, 102 personnes (7 % de la base contacts) ont répondu à un court questionnaire en ligne lancé par la mission observation Handicap du Carif-Oref, avec l'appui de la délégation régionale de l'Agefiph : construit en deux parties, ce questionnaire auto-administré avait pour objectifs d'une part de qualifier l'expérience actuelle des établissements en matière d'accueil et d'accompagnement de personnes en situation de handicap, d'autre part de repérer les besoins en matière de professionnalisation des référents handicap et de sensibilisation des équipes.

### Caractéristiques de l'échantillon

Les deux tiers des répondants appartiennent à un établissement comptant de zéro à dix salariés permanents en équivalent temps plein. Un organisme employeur sur deux est positionné sur une des quatre filières de formation suivantes : Santé ; Commerce/Vente ; Fonctions transverses des entreprises et des administrations ; Remobilisation, préformations, développement personnel.

Les trois quarts des répondants sont actuellement référents handicap.

En ce qui concerne les effectifs de stagiaires ou apprentis en situation de handicap, l'échantillon est contrasté : environ un répondant sur trois estime que les personnes en situation de handicap sont « régulièrement présentes » au sein de l'établissement. Mais environ un interlocuteur sur deux déclare que les personnes en situation de handicap sont « pour l'instant absentes » des effectifs de stagiaires et apprentis (il s'agit d'éléments déclaratifs, à considérer avec précaution).

→ **Dans leur grande majorité, les répondants estiment que leur établissement est « modérément expérimenté » en matière d'accompagnement de situations spécifiques de handicap**

Ces répondants n'expriment pas de difficultés particulières, mais semblent avoir une expérience souvent empirique des situations de handicap.

Cependant, leur regard sur l'expérience de l'établissement varie en fonction des situations de handicap.

→ **Une expérience plus fréquente des troubles spécifiques d'apprentissage, déficiences auditives et handicaps moteurs (par ordre décroissant)**

Les situations de handicap pour lesquelles la proportion de répondants estimant que leur établissement est « très expérimenté », « expérimenté » ou « modérément expérimenté » sont, par ordre décroissant, les :

- *Troubles spécifiques d'apprentissage (TSA)* ; plus de sept personnes sur dix estiment que leur établissement possède une certaine expérience de ces situations.
- *Déficiences auditives* ; plus de cinq répondants sur dix estiment que leur établissement possède une certaine expérience de ces situations.
- *Handicaps moteurs* ; près de quatre répondants sur dix estiment que leur établissement possède une certaine expérience de ces situations.

→ **L'expertise méthodologique semble rare, sauf dans le cas de quelques établissements habitués aux TSA**

Très rares sont les répondants qui estiment que leur établissement possède une expertise reposant sur des « repères méthodologiques » spécifiques pour l'accueil et l'accompagnement de certaines situations de handicap.

Pour chaque catégorie de handicap, on recense en général un à trois établissements (sur une cinquantaine de répondants) qui disent être « très expérimentés » dans le suivi de certaines catégories de handicap.

Cependant, pour une catégorie particulière de situations de handicap, les troubles spécifiques d'apprentissage, la proportion de répondants qui estiment que leur établissement est « très expérimenté » est beaucoup plus forte que pour les autres catégories de handicap : un répondant sur cinq met en avant la forte expérience de son établissement au regard des TSA, expérience reposant sur des repères méthodologiques.

Il pourrait être intéressant de repérer et d'écouter les établissements qui estiment avoir une longueur d'avance vis-à-vis de certaines situations de handi-

cap, notamment les troubles spécifiques d'apprentissage : par exemple dans le cadre d'échanges de pratiques, ces établissements pourraient être invités à parler de leur expérience et des outils qu'ils ont mis en place.

## Méthodologie



Le questionnaire proposait aux répondants de renseigner la question suivante : « *Comment qualifieriez-vous l'expérience de votre établissement concernant ces différentes situations de handicap suivantes ?* » Huit types de handicap étaient mentionnés : déficiences visuelles – déficiences auditives – déficiences motrices – handicaps mentaux – handicaps psychiques – maladies invalidantes – troubles spécifiques d'apprentissage – troubles du spectre autistique. Une échelle de graduation était soumise aux personnes, qui pour chaque situation de handicap étaient invitées à indiquer si leur établissement est « *très expérimenté* », « *expérimenté (de façon empirique)* », « *modérément expérimenté (sans problème majeur)* », « *confronté parfois à des difficultés* », « *confronté souvent à des difficultés* », « *pas confronté à ces situations de handicap* » ou s'ils ignorent si leur établissement est confronté à ces situations.

### → **D'assez fréquentes difficultés dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap psychique et de maladie invalidante**

Ce sont les deux catégories de handicaps pour lesquelles une proportion non négligeable de répondants signale que leur établissement a été « *souvent* » ou « *parfois* » confronté à des difficultés : plus d'un répondant sur quatre évoque des problématiques de suivi de situations de handicap psychique ; plus d'un répondant sur cinq mentionne des difficultés dans le cas de maladies invalidantes.

### → **Un besoin d'appui au repérage des « handicaps invisibles » ?**

Plusieurs répondants – y compris des personnes indiquant qu'elles exercent la mission de référent handicap – ne savent pas si leur établissement a eu l'occasion d'accueillir des publics confrontés à certaines catégories de handicap.

C'est notamment pour deux catégories de handicaps invisibles – les handicaps psychiques et les handicaps mentaux –, ainsi que pour les déficiences visuelles, que la proportion de répondants incertains sur l'expérience de leur établissement est la plus forte.

## 2. Quelles pratiques de prise en compte du handicap ? Des manques en amont et en aval du parcours de formation

### → Des degrés d'expérience différents suivant les actions mises en œuvre

13 types d'actions de prise en compte du handicap en formation ou en apprentissage étaient recensées dans le questionnaire. Elles peuvent être réparties en trois groupes correspondant à des niveaux d'expérience différents.

Le premier groupe est composé d'actions pour lesquelles le **sentiment d'expérience** est **fort**.

Ces actions ont plutôt à voir avec la professionnalisation du référent handicap, et avec le suivi global des personnes en situation de handicap :

- « *Définir les missions et modalités d'intervention d'un référent handicap au sein de l'établissement* » ;
- « *Intégrer des actions de formation/sensibilisation/échanges de pratiques à l'attention du référent handicap de l'établissement* » ;
- « *Faire le point avec les personnes en situation de handicap en cours de formation/contrat d'alternance* ».

Le deuxième groupe est composé d'actions pour lesquelles les **avis des répondants** sont **contrastés**, certains invoquant l'expérience forte de leur établissement, d'autres le manque d'expérience sur ces sujets... Ces actions semblent en lien avec la prise en compte du handicap dans la pédagogie et l'ingénierie de formation :

- « *Adapter les modalités de formation/alternance aux PSH (exemple : temps partiel ou discontinu, durée de formation, approche pédagogique, modalités de validation...)* » ;
- « *Sensibiliser les équipes de l'établissement à l'accueil et au suivi de PSH* ».

Le troisième groupe est composé d'actions pour lesquelles le constat d'un **manque d'expérience** est plus fréquent. Ces actions semblent se situer aux deux extrêmes du parcours de formation des personnes en situation de handicap, avant le démarrage de la formation (repérage des problématiques) et vers la fin quand il s'agit de préparer la sortie :

- « *Identifier les freins et besoins à un accueil/accompagnement adapté à la personne en situation de handicap* » ;
- « *Préparer le parcours vers l'emploi de PSH* ».



## Méthodologie

Pour qualifier les pratiques en matière de prise en compte du handicap, chaque répondant était invité à nouveau à estimer l'expérience de l'établissement sur une échelle de gradation relative à 13 actions : « *Dialoguer avec les prescripteurs de formation sur le projet des PSH* » ; « *Identifier les freins et besoins à un accueil/ accompagnement adapté* » ; « *Adapter la démarche de premier accueil* » ; « *Assurer l'accessibilité des locaux* » ; « *Faire le point avec les PSH en cours de dispositif* » ; « *Monter un dossier de demande de compensation* » ; « *Adapter les modalités de formation aux PSH* » ; « *Réaliser des actions de communication pour informer sur la prise en compte du handicap dans l'établissement* » ; « *Définir les missions et modalités d'intervention d'un référent handicap* » ; « *Intégrer des actions de professionnalisation du référent handicap* » ; « *Sensibiliser les équipes à l'accueil et au suivi de PSH* » ; « *Préparer le parcours vers l'emploi* » ; « *Mettre en place un plan stratégique de prise en compte du handicap* ».

→ **Dans le sillage du référentiel de certification Qualiopi, c'est sur la thématique des missions et modalités d'intervention des référents handicap que le sentiment d'expérience est le plus fort**

Près de deux tiers des répondants estiment que leur établissement est « *très expérimenté* » ou « *expérimenté* » pour « *définir les missions et modalités d'intervention du référent handicap* ». Et plus de la moitié jugent que leur établissement dispose de « *repères méthodologiques* » nécessaires à la conduite de cette action.

On peut supposer que la dynamique de sensibilisation développée dans le cadre de la certification Qualiopi a un fort effet de mobilisation des OF et CFA à valoriser le rôle du référent handicap.



## Gros plan sur le handicap dans la certification Qualiopi

### **Un référentiel qualité du ministère en charge du travail, doté d'une ambition inclusive**

La loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 exige des structures de formation qui souhaitent bénéficier de fonds publics qu'elles s'inscrivent dans la démarche de certification Qualiopi, lancée en novembre 2019, en lieu et place du label Performance vers l'emploi (PvE).

La prise en compte du handicap fait partie intégrante des indicateurs et critères du référentiel Qualiopi, élaboré par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion.

Neuf indicateurs du référentiel Qualiopi sont directement ou indirectement relatifs à cet enjeu.

Dans une perspective de démarche inclusive et non discriminante, il s'agit en particulier que le prestataire de formation « *mobilise les expertises, les outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap* » (indicateur numéro 26 du critère 6).

Concrètement, l'organisme de formation ou centre de formation d'apprentis est invité notamment à mettre en place un réseau de partenaires et à communiquer de façon claire et précise sur les mesures qu'il développe pour adapter les parcours de formation aux personnes en situation de handicap.

Le 23 septembre 2021, la Ressource Handicap Formation de l'Agefiph PACA-Corse, avec l'appui de l'organisme certificateur ActivCert, a organisé un webinaire sur le handicap dans la certification Qualiopi : le replay et le support de présentation de ce webinaire sont téléchargeables sur le site de l'Agefiph : <https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/replay-webinaire-du-230921-le-handicap-dans-la-certification-qualiopi>

→ **Un établissement sur cinq serait confronté à des difficultés pour adapter certaines étapes de l'accompagnement**

Parmi les interventions dans le champ du handicap susceptibles d'être mises en œuvre par les établissements de formation, plusieurs ne semblent pas poser de problème majeur : concernant six des 13 actions présentées dans le questionnaire, ce sont près de la moitié des répondants qui estiment que leur établissement est « *modérément expérimenté* ».

Cependant, environ une personne sur cinq met en évidence des difficultés relatives à quelques actions.

Ces difficultés concernent :

- d'une part des enjeux spécifiques d'accompagnement du parcours (« *Identifier les freins et besoins à un accueil/accompagnement adapté* » ; « *Adapter les modalités de formation/alternance aux PSH* » ; « *Préparer le parcours vers l'emploi* ») ;
- et d'autre part la mobilisation des équipes de l'établissement en faveur de l'accompagnement des personnes handicapées (« *Sensibiliser les équipes de l'établissement à l'accueil et au suivi de PSH* »).

→ **Une proportion assez importante de répondants estime que leur établissement n'a jamais été confronté au « montage d'un dossier de demande de compensation »**

C'est le cas d'environ quatre personnes sur dix.

Cette proportion est plutôt cohérente, puisque par ailleurs près de la moitié des répondants estiment que les personnes en situation de handicap sont pour l'instant absentes des effectifs de leur établissement.





## Chapitre 2

### Approche typologique

#### L'essentiel

- L'enquête qualitative fait ressortir une grande variété de pratiques et des niveaux d'intérêt des établissements de formation et de leurs représentants pour le champ du handicap.
- Cinq catégories typologiques ont ainsi été mises en évidence, intitulées « *Coordinateurs pionniers* », « *Coordinateurs fatigués* », « *Référents handicap en cours de formation* », « *Débutants développeurs* » et « *Débutants suivistes* ».
- L'analyse typologique met cependant en évidence une dynamique générale d'acculturation des OF et CFA à la prise en compte du handicap (plus ou moins marquée selon les catégories typologiques) : les établissements du secteur de la formation sont fréquemment engagés dans un processus d'intégration des besoins des stagiaires en situation de handicap, tout au long de leurs missions formatives (mises aux normes pour favoriser l'accessibilité des locaux, efforts pour adapter la pédagogie, etc.).
- Une bonne partie d'entre eux évoquent le rôle bénéfique de la Ressource Handicap Formation de l'Agefiph pour accompagner le processus de montée en compétence des débutants, des référents et des coordinateurs de référents handicap.

Sur la base de grandes tendances de résultats du questionnaire en ligne, il était convenu avec le comité des financeurs de la mission observation Handicap du Carif-Oref de réaliser une dizaine d'entretiens approfondis avec des représentants d'organismes de formation et CFA (référénts handicap ou non) afin de mieux appréhender d'une part les usages en matière de prise en compte du handicap au sein de ces établissements, d'autre part les attentes permettant de parfaire ces pratiques. 13 entretiens semi-directifs ont été conduits (voir encadré « L'enquête qualitative »). Leur analyse a donné lieu à une typologie des expériences et des besoins en matière de prise en compte du handicap, outil de réflexion destiné à adapter les approches de professionnalisation aux différentes « cultures du handicap » présentes dans le panel des établissements de formation ou d'apprentissage qui ont apporté leur témoignage.



## Méthodologie – L'enquête qualitative

### Contexte et objectifs

Sur la centaine de réponses au questionnaire en ligne, environ une personne sur deux a laissé ses coordonnées, étant disponible pour un entretien. 13 entretiens d'une durée moyenne de 1h30 ont été réalisés, selon une approche semi-directive : le témoignage recueilli au cours de ces entretiens portait d'abord sur la présentation de l'établissement et de son représentant (champ d'intervention, organisation interne, fonction de l'interlocuteur, etc.) puis sur la prise en compte du handicap au sein de l'OF ou du CFA : formation(s) ou expérience(s) antérieure(s) dans le champ du handicap, genèse de l'engagement de l'établissement sur ce champ, éventuelles actions mises en œuvre, modalités de sensibilisation des équipes, avis sur les actions développées – points d'appui et difficultés –, besoins pour progresser.

### Échantillon d'enquête

Le panel d'interlocuteurs d'organismes de formation et centres de formation d'apprentis a été constitué selon un principe de « panachage ». Au fur et à mesure des prises de rendez-vous, il s'agissait de veiller à varier les critères suivants : 1/ représentation d'OF et CFA. 2/ Établissements de différentes tailles. 3/ Variété des secteurs d'activité. 4/ Interlocuteurs référénts handicap ou non (et variété des fonctions : dirigeants d'établissement, personnels administratifs, responsables pédagogiques et formateurs...). 5/ Établissements avec ou sans expérience d'accueil de stagiaires/apprentis en situation de handicap.

La prise de rendez-vous pour cette enquête qualitative a eu lieu sans difficulté. En dehors du fait que la démarche de questionnaire en ligne a facilité l'organisation de l'enquête qualitative, il semble que, concernés par la présence dans la démarche qualité Qualiopi d'indicateurs relatifs au handicap, les organismes de formation et CFA ont été enclins à répondre à l'enquête du Carif-Oref. Certains des organismes qui ont répondu favorablement à la proposition d'entretien envisageaient de s'inscrire dans une démarche Qualiopi. Pour d'autres, majoritaires, le dossier Qualiopi était en cours ou la certification était déjà obtenue. Dans ce contexte, plusieurs répondants ont signalé que l'enquête leur a permis de mieux réfléchir au positionnement de leur établissement en matière de prise en compte du handicap.

À partir du panel d'entretiens d'enquête, ressort une grande hétérogénéité de pratiques de suivi des personnes en situation de handicap et de modalités de sensibilisation des équipes à cet enjeu. Cette hétérogénéité concerne aussi le plus ou moins grand intérêt des interlocuteurs à s'engager dans une démarche de professionnalisation. À étudier cette variété de pratiques et de niveaux d'intérêts pour la thématique du handicap, **cinq catégories typologiques** ont pu être identifiées, présentées dans les tableaux des pages suivantes.

## 1. Construction de la typologie : deux « dimensions structurantes » et cinq catégories de prise en compte du handicap

- *La première dimension structurante* est la plus ou moins grande expérience des interlocuteurs et de leur organisme en matière d'accueil et de suivi de publics en situation de handicap ainsi que de sensibilisation des équipes.
- *La deuxième dimension structurante* est la plus ou moins grande conviction que les interlocuteurs portent à la prise en compte du handicap au sein de leur organisme de formation ou CFA (certains d'entre eux manifestant un enthousiasme important à travailler sur cette thématique, d'autres ayant davantage de doutes ou d'interrogations).

D'autres dimensions sont mentionnées dans les éléments descriptifs de chaque catégorie typologique (par exemple la taille de l'organisme, la filière de formation, le type de publics accueillis peuvent influencer sur la culture du handicap à l'œuvre

dans l'établissement). Mais il apparaît que ces dimensions ne permettent pas à elles seules de segmenter les pratiques de prise en compte du handicap constatées au cours de l'enquête.

À partir des deux dimensions structurantes, nous avons distingué les cinq catégories typologiques suivantes (à considérer avec précaution – cf. « Note de lecture »):

- **Catégorie A** : les Coordinateurs pionniers
- **Catégorie B** : les Coordinateurs fatigués
- **Catégorie C** : les Référents en cours de formation
- **Catégorie D** : les Débutants développeurs
- **Catégorie E** : les Débutants suivistes

Les caractéristiques de ces catégories typologiques et l'expérience de chacune en matière de prise en compte du handicap sont présentées dans les tableaux des pages 16 à 19. Et dans la deuxième partie de ce document, cette typologie est reprise pour rendre compte des attentes en matière de professionnalisation spécifiques à chaque catégorie.

## Méthodologie – L'enquête qualitative

La présente analyse typologique doit être considérée comme un modèle conceptuel dont la fonction est de servir d'appui à la réflexion stratégique. En tant que modèle, une typologie ne correspond jamais « à 100 % » à la réalité qu'elle cherche à approcher : d'abord parce que l'analyse produite se fonde sur du « déclaratif » (c'est-à-dire sur le discours des personnes interrogées, et non sur des faits) ; ensuite parce que toutes les personnes interrogées n'appartiennent pas de façon sûre et certaine à une seule catégorie typologique (certaines sont typiques d'une catégorie, d'autres plus intermédiaires sont apparentées à deux profils de la typologie).

**TABLEAU A**

**La typologie : dimensions structurantes et catégories**

		2 <sup>e</sup> dimension structurante : quel degré de conviction à développer sa culture handicap ?	
1 <sup>er</sup> dimension structurante : quelle culture handicap ?		Conviction forte	Conviction faible
Culture forte et ancienne	<b>Catégorie A</b> <b>Les coordinateurs pionniers</b> Coordinateurs de réseau de référents handicap très expérimentés – Cadres décisionnaires en matière de politique sociale d'entreprise, très soutenus par leur direction – Ou jeunes diplômés sortant de formation spécialisée en politique du handicap.	<b>Catégorie B</b> <b>Les coordinateurs fatigués</b> Coordinateurs de réseau de référents handicap très expérimentés – En deuxième partie de carrière – Peuvent avoir le sentiment de ne pas être assez soutenus dans leur pratique ni valorisés (pas d'évolution de responsabilités).	
	<b>Catégorie C</b> <b>Les référents en cours de formation</b> Référents handicap qui commencent à développer des outils pour organiser le suivi des PSH. Leur pratique, le constat qu'ils posent sur leurs besoins et la reconnaissance de leur hiérarchie sont inégaux (positionnement et outils à consolider).		
Culture moyenne			
Culture réduite	<b>Catégorie D</b> <b>Les débutants développeurs</b> Dirigeants de petits OF, engagés dans une démarche Qualiopi récente, et motivés pour se professionnaliser.	<b>Catégorie E</b> <b>Les débutants suivistes</b> Employés d'OF engagés dans une démarche Qualiopi récente, et se contentant de respecter les obligations légales (mise en conformité avec les indicateurs de qualité).	

Sources et traitement : Carif-Oref, 2021.

## TABLEAU B

### Caractéristiques générales de chaque catégorie

#### Catégorie A

##### Les coordinateurs pionniers

**Fonction :** Coordinateurs de référents handicap à **temps plein**. Ou **cadres dirigeants** opérationnels ou fonctionnels (responsable RH, chargé de mission RSE/QVT/Qualité). Ou jeunes chargés de mission Handicap/Qualité (formé en politique du handicap).

**Organisme employeur :** **Siège de réseau national** (ou éventuellement régional) d'OF ou CFA - Rattachement à une organisation professionnelle.

**Effectifs :** **Variable - Gros établissement ou petite structure** « hors les murs » conventionnant avec des unités territoriales partenaires.

#### Catégorie B

##### Les coordinateurs fatigués

**Fonction :** Coordinateurs de référents handicap, en charge de cette mission **depuis de nombreuses années** - En général à **temps partiel** (en complément d'une fonction principale : responsable qualité, coordinateur pédagogique...) - Peu de possibilités d'évolution interne (ont le sentiment de plafonner dans leur activité).

**Organisme employeur :** appartenant à un **réseau régional** d'OF ou CFA - **Statut associatif, public ou parapublic** - Moyens limités.

**Effectifs :** **Établissements indépendants de petite taille** (regroupés au sein d'une association régionale) ou **structure régionale de taille moyenne** avec des antennes locales et un siège social.

#### Catégorie C

##### Les référents en cours de formation

Contrairement aux autres catégories, **les caractéristiques** de fonction et d'organisme employeur sont **très variées** (secteurs d'activité, effectifs, catégorie socioprofessionnelle du référent, etc.).

La **mission de référent handicap** intervient **en complément d'une activité principale** (assistante de direction, formateur, responsable pédagogique, etc.).

La « reconnaissance » de la mission au sein de l'organisme est parfois à consolider (inscription sur la fiche de poste, temps de travail dédié...).

#### Catégorie D

##### Les débutants développeurs

**Fonction :** Gérants, **dirigeants** salariés ou formateurs **micro-entrepreneurs** - **Ne sont pas référents handicap** (mais envisagent de l'être).

**Organisme employeur :** **OF ou CFA local**.

**Effectifs :** **Tous petits organismes** ayant peu ou pas de salariés. Fonctionnent avec un petit réseau d'intervenants extérieurs.

#### Catégorie E

##### Les débutants suivistes

**Fonction :** Employés ou agents de maîtrise **gestionnaires de formation ou chargés de relation entreprises**. N'ont pas forcément de mandat de référent handicap (ou sont référents mais leur mission ne semble pas valorisée à l'interne).

**Organisme employeur :** **OF très structuré** (organigramme, procédures, division du travail), fonction de référent confiée à un personnel administratif ayant une marge de manœuvre limitée. Secteurs à risque hygiène/sécurité.

**Effectifs :** Établissements de taille moyenne (entre 20 et 50 salariés) ou importante avec une **culture très bureaucratique** et hiérarchisée.

Sources et traitement : Carif-Oref, 2021.

## TABLEAU C

### Points de repère en matière de handicap

#### Catégorie A

##### Les coordinateurs pionniers

**Expérience du handicap :** Expérience importante (plus globalement en matière de politique RH, diversité, sécurisation de parcours...). Double engagement en matière de handicap : actions développées en faveur de **formés/apprentis mais aussi salariés en situation de handicap** de l'OF/CFA (dans le souci d'être exemplaire).

**Contacts :** Très bonne connaissance des réseaux d'acteurs du handicap (y compris des réseaux spécialisés par types de handicap), à un niveau institutionnel et technique.

**Types de handicap :** Expériences de situations variées (**tous types de handicap**). Font régulièrement appel à des « prestations d'appui spécifiques » (PAS) pour mettre en place un diagnostic et un accompagnement adapté à chaque situation.

#### Catégorie B

##### Les coordinateurs fatigués

**Expérience du handicap :** Ont une **expérience importante et ancienne** dans le champ du handicap.

**Contacts :** Bonne connaissance des réseaux d'acteurs du handicap (y compris des réseaux spécialisés par types de handicap), à un niveau institutionnel et technique. **Ont fait très régulièrement partie du réseau de référents handicap régional** porté par la mission d'appui (qu'ils ont souvent soutenue).

**Types de handicap :** Expériences de situations variées (**tous types de handicap**).

#### Catégorie C

##### Les référents en cours de formation

**Expérience du handicap :** Référents handicap ayant environ **un an à trois ans d'expérience** ; confrontés à plusieurs situations d'accueil de personnes handicapées. Le travail sur l'accessibilité des locaux et les premières demandes d'aides techniques ou humaines les ont sensibilisés de façon concrète (découverte de la variété des situations et besoins).

**Contacts :** **Liens réguliers avec Agefiph, Cap emploi** (ou autres prescripteurs), voire avec le référent insertion professionnelle de MDPH. Ont suivi un **module de sensibilisation, voire de professionnalisation**.

**Types de handicap :** Premières expériences de coopération avec réseaux spécialisés (prestataires PAS, secteur médico-social). En fonction de leur activité (par exemple publics jeunes, niveaux post-bac, formations courtes), opportunité de développer une connaissance plus globale de la sécurisation des parcours handicap.

#### Catégorie D

##### Les débutants développeurs

**Expérience du handicap :** Expérience **limitée** ; démarche **Qualiopi en cours**, ayant éveillé leur intérêt à accueillir des publics en situation de handicap.

**Contacts :** Connaissances limitées des acteurs du handicap. Ils ont **entendu parler de l'Agefiph et du Cap emploi**. Dans le cadre de Qualiopi, ils élargissent leurs représentations sur les situations de handicap.

**Types de handicap :** Méconnaissance des éventuelles problématiques de santé des publics qu'ils reçoivent (ne disposent pas d'outils de repérage). La confrontation fréquente à des **situations de « dys »** peut être un point d'entrée pour que les représentants de cette catégorie s'intéressent davantage aux situations de handicap.

#### Catégorie E

##### Les débutants suivistes

**Expérience du handicap :** Certification **Qualiopi récemment obtenue** - Ils sont très réactifs pour s'aligner aux exigences de certification.

**Contacts :** Ils sont plutôt **éloignés des acteurs du handicap** ; liens éventuels via la médecine du Travail ; ou des supports d'information RH auxquels ils sont abonnés (**réceptifs aux évolutions réglementaires**).

**Types de handicap :** Méconnaissance des situations de handicap - **Pas d'intérêt particulier** et « représentations limitantes » sur le sujet du handicap.

Sources et traitement : Carif-Oref, 2021.

## TABLEAU D

### Outillage mis en place pour prendre en compte les situations de handicap

<p><b>Catégorie A</b>  <b>Les coordinateurs pionniers</b>  <b>Outillage assez complet</b> de sensibilisation/formation/communication, <b>décliné par cibles</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de données de suivi de parcours (type de handicap, besoins d'accompagnement, actions développées, compensations...).</li> <li>• Intranet dédié avec ressources en ligne (« share point »).</li> <li>• Mails d'infos (évolutions réglementaires, nouvelles aides, etc.).</li> <li>• Modules d'intégration de référents et de sensibilisation de nouveaux salariés d'OF/CFA.</li> <li>• Process d'accompagnement des PSH.</li> <li>• Formations à la carte à destination des référents.</li> <li>• Actions de communication/sensibilisation à destination des partenaires (entreprises).</li> </ul> <p><b>Coopérations formalisées avec les réseaux experts en professionnalisation. Signature d'accords/conventions</b> (État, Agefiph...). Remontée de besoins au réseau des Carif-Oref, aux délégations nationales et régionales Agefiph, etc.</p>	<p><b>Catégorie B</b>  <b>Les coordinateurs fatigués</b>  <b>Process de professionnalisation de référents</b> (en général plutôt simple mais bien rôdé) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation des nouveaux arrivants (entretien avec le coordinateur).</li> <li>• Réponses aux demandes au cas par cas.</li> <li>• Réunions périodiques de référents (environ tous les 6 mois).</li> </ul> <p><b>Très bonne connaissance des opérateurs de professionnalisation</b> (Carif-Oref, Creai, cabinets...). Parfois passés par une formation qualifiante spécialisée handicap.</p> <p>Relations inégales avec les organismes experts du handicap (Agefiph, Cap emploi, etc.) : certaine défiance.</p>
<p><b>Catégorie C</b>  <b>Les référents en cours de formation</b>                  Ont développé un <b>premier socle d'actions</b>  <b>S'informent</b> (via webinaires Agefiph, newsletter...)  <b>Ont apprécié de se former</b>, ayant acquis des bases</p>	<p>Entretien d'accueil / de suivi avec PSH                  Parfois, mise en place d'un questionnaire de repérage                  Contactent la RHF en cas de besoin                  Réglementation                  Types de handicap                  Acteurs du handicap (Agefiph, Cap emploi, MDPH...)</p>
<p><b>Catégorie D</b>  <b>Les débutants développeurs</b>  <b>Dynamique de sensibilisation juste amorcée</b>                  La démarche Qualiopi dans laquelle ils sont engagés a tendance à avoir un effet d'entraînement : récolte de coordonnées d'acteurs experts, participation au webinaire « Qualiopi et handicap » organisé par l'Agefiph, etc.                  Sont <b>demandeurs de formations</b> : plusieurs ont suivi le module sensibilisation du Carif-Oref.</p>	<p><b>Catégorie E</b>  <b>Les débutants suivistes</b>                  Ont tendance à s'engager efficacement dans les <b>démarches de certification</b> (Qualiopi, mais aussi Iso, etc.).                  La <b>montée en compétences</b> se fait plutôt de façon <b>empirique</b> (sans outillage particulier), en résolvant des difficultés rencontrées lors de l'accueil d'un stagiaire en situation de handicap – Les interlocuteurs de cette catégorie n'ont <b>pas de velléités de formation</b> (sont un peu dans une logique de « service minimum »).                  Pas de connaissance des modules du Carif-Oref, éventuellement <b>premiers contacts avec la RHF</b> (positifs si réponse immédiate à leurs questions).</p>



## 2. Genèse de la typologie : une démarche comparative entre entreprises et organismes de formation

Une précédente typologie construite il y a quelques années (cf. encadré ci-dessous) a servi de base à la préparation de la démarche de catégorisation actuelle. Si les deux démarches présentent des similitudes, la typologie actuelle rend compte d'un engagement grandissant des organismes de formation en matière de prise en compte du handicap.



### Méthodologie

#### **Une première typologie réalisée à propos de l'engagement des entreprises privées en matière de handicap**

Avec la publication *Contrat d'apprentissage et handicap : le point de vue des entreprises privées*<sup>1</sup>, la mission observation Handicap s'était déjà penchée sur les pratiques de prise en compte du handicap : cette étude réalisée il y a quelques années s'intéressait aux entreprises – et non pas aux organismes de formation –, en considérant leur engagement dans le dispositif contrat d'apprentissage des personnes en situation de handicap.

Cette première enquête avait posé des jalons qui ont permis de construire la présente typologie. En effet, cette première enquête constatait déjà :

- que les niveaux d'expérience du handicap différaient suivant les types d'entreprises : dans les deux typologies, on retrouve par exemple des catégories peu acculturées à la prise en compte du handicap (dans la typologie de 2016, étaient mis en évidence des « Patrons de TPE néophytes », assez proches des « Débutants développeurs » repérés parmi les organismes de formation) ;
- que le degré d'adhésion à la thématique handicap différait également suivant les cultures d'entreprise : ainsi, étaient distinguées dans cette première enquête des entreprises mettant l'accent sur leur politique sociale (et en particulier la diversité des salariés, ainsi que les outils pour favoriser une égale inclusion), appelées « Promoteurs de la RSE », et d'autres entreprises ayant une posture de « Promoteurs de la productivité » (faisant en sorte de s'aligner sur la réglementation sociale, sans s'investir davantage dans le champ du handicap). Cette distinction se retrouve dans la typologie des organismes de formation et CFA, au travers des « Coordinateurs pionniers », très engagés sur le front du handicap et de la diversité en général, et des « Débutants suivistes » qui, comme l'appellation l'indique, sont nettement moins mobilisés en matière de sensibilisation à l'accompagnement formatif des personnes en situation de handicap.

<sup>1</sup> Lorent, 2016.

Il a été nécessaire d'adapter la typologie qui avait été forgée en 2016 par la mission observation Handicap : en effet, le panel d'organismes et le contexte de la présente étude ne sont pas identiques à ceux de l'enquête *Contrat d'apprentissage et handicap*. Certes, les deux investigations s'intéressent chacune aux « cultures du handicap » au sein d'établissements mais, en ciblant les organismes de formation et les CFA, l'étude actuelle met l'accent sur les enjeux d'accompagnement pédagogique (la précédente étude s'intéressait plutôt à la politique RH des entreprises). D'autre part, le fléchage sur la thématique handicap impulsé par Qualiopi génère davantage une dynamique de sensibilisation au sein des OF et CFA : toutes les catégories de la présente typologie ont au moins entrepris des premières démarches d'acculturation à la prise en compte du handicap – ce n'était pas le cas en 2016 pour l'ensemble des entreprises interrogées. Nous avons donc privilégié le terme de « Débutants » (par rapport à celui de « Néophytes » de la précédente typologie) pour évoquer cette dynamique enclenchée. Et on peut supposer que la catégorie C, « Référents en cours de formation », engagée dans un processus de certification (mission de référent) et de professionnalisation (une ou plusieurs formations sur la thématique du handicap déjà effectuées), est importante en nombre.

## Gros plan sur la Ressource Handicap Formation

### **Une offre de services de l'Agefiph, en appui aux organismes de formation et CFA**

Lancée au début de l'année 2017 dans le cadre de son plan stratégique et développée par chacune de ses délégations régionales, la RHF<sup>2</sup> de l'Agefiph se situe dans une double perspective : faciliter le parcours des personnes en situation de handicap dans les formations de droit commun et structurer les partenariats avec l'ensemble des acteurs qui contribuent à consolider ces parcours de formation.

Sollicitée par un organisme de formation ou un centre de formation d'apprentis, la RHF peut aider ces derniers à :

- mettre en place une démarche d'accueil et d'accès facilité aux formations ;
- identifier les solutions de compensation (aides humaines, techniques, etc.) qui permettront de sécuriser au mieux le parcours de formation ;
- soutenir la montée en compétences des référents handicap d'OF et CFA et la sensibilisation des équipes à la prise en compte du handicap en formation, notamment en les orientant sur les modules handicap inscrits au programme de professionnalisation du Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur.

<sup>2</sup> <https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/presentation-de-la-ressource-handicap-formation-en-region-provence-alpes-cote>



## Partie 2

# Quels enjeux de professionnalisation au sein des établissements ?

## Chapitre 1

### Tendances générales

#### L'essentiel

- Six représentants d'établissements de formation sur dix estiment avoir besoin de développer des connaissances dans le champ du handicap. Mais plusieurs répondants ne savent pas s'ils ont des besoins : une information sur les savoirs ou savoir-faire qu'ils pourraient développer peut être utile.
- Les besoins de connaissances sont très majoritairement opérationnels : souvent par exemple les interlocuteurs qui ont répondu à l'enquête souhaitent connaître les aides qui existent en matière de compensation du handicap.
- Huit facteurs favorisent l'engagement des établissements sur le front du handicap, certains de ces facteurs étant « intrinsèques » à la vie de l'établissement de formation (comme le soutien de la direction à une politique du handicap), d'autres étant plus « extrinsèques » (relatifs par exemple à des tensions sur le marché du travail qui génèrent un intérêt à former des stagiaires ou apprentis en situation de handicap).
- Pour près d'une personne sur deux, l'engagement des établissements de formation sur le front du handicap est guidé par la recherche de l'inclusion sociale. Si cette perspective inclusive est peut-être plus affirmée en paroles que dans la réalité des pratiques, elle mérite d'être encouragée. Concrètement, en termes de catégories de personnels, il s'agit prioritairement de sensibiliser les équipes pédagogiques à la prise en compte du handicap.

## 1. Une majorité de répondants exprime un besoin de connaissances, surtout opérationnelles

À la question « *À titre personnel, estimez-vous avoir besoin de développer vos connaissances en rapport avec la formation des personnes en situation de handicap ?* », six professionnels de la formation ou de l'apprentissage sur dix répondent par l'affirmative.

### → Les besoins s'orientent sur deux principaux blocs de connaissances :

- Au premier plan – pour trois personnes sur quatre –, des connaissances très opérationnelles sont attendues en lien avec des problématiques d'adaptation (« *adaptation des modalités de formation aux personnes en situation de handicap : durée, pédagogie, mode de validation* », « *aides existantes en matière de compensation du handicap* »).
- Au second plan – pour près d'une personne sur deux –, des apports d'informations sont souhaités en lien avec le paysage d'acteurs et de dispositifs (« *champs d'intervention des organismes en charge de la sécurisation du parcours des PSH* », « *formations de référents handicap* ») et les situations de handicap.

Il est intéressant par ailleurs de noter qu'un nombre non négligeable de personnes (15) « *ne sait pas* » se prononcer sur leur éventuel besoin de connaissances. Les informer sur le spectre des connaissances qu'elles pourraient développer est certainement un préalable utile : il s'agit de permettre aux professionnels de mieux appréhender leurs perspectives de professionnalisation.

Au-delà du constat général d'un fréquent besoin de connaissance, les résultats du questionnaire apportent trois types de matériaux susceptibles d'orienter la réflexion des politiques du handicap en matière d'enjeu de professionnalisation, éléments qui vont maintenant être abordés. D'une part, l'analyse des questionnaires permet de dégager des facteurs favorables à l'engagement des établissements sur le front du handicap. D'autre part, elle indique les motivations des interlocuteurs d'organismes de formation et CFA à s'engager sur cette problématique. Enfin, elle renseigne sur les types de professionnels que les répondants jugent prioritaire de sensibiliser.

## 2. Huit facteurs favorables à l'engagement des OF et CFA en matière de handicap

Sans prétendre à l'exhaustivité, la liste de facteurs favorables qui suit pourra servir de socle à une analyse des conditions à mettre en place pour entraîner les établissements et leurs équipes dans une dynamique vertueuse en matière de prise en compte du handicap. Remarque liminaire : peu d'interlocuteurs et d'établissements semblent répondre à l'ensemble de ces conditions favorables.

Parmi ces huit facteurs :

- Certains sont liés avant tout au contexte environnemental de l'organisme de formation ou du CFA : on parlera donc plutôt de **facteurs « extrinsèques »**, qu'ils aient à voir avec les *politiques publiques et dispositifs* dont aura pu se saisir l'établissement, ou avec le *contexte socio-économique* qui soutient son activité.
- D'autres facteurs sont relatifs à l'expérience ou aux attitudes qui prévalent au sein de l'établissement : on convient d'employer dans ce cas l'expression **facteurs « intrinsèques »** les concernant. Il peut s'agir de facteurs individuels, inhérents à la personne qui est en charge de la mise en œuvre de la politique du handicap à l'interne ; ou de facteurs *organisationnels*, ayant à voir avec le management de cette politique du handicap.

## TABLEAU E

### Quelques facteurs extrinsèques et intrinsèques d'une meilleure prise en compte du handicap en formation

Facteurs extrinsèques	Facteurs intrinsèques
<p><b>Politiques publiques et dispositifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement dans la démarche de certification Qualiopi</li> <li>• Mobilisation de l'appui de la Ressource Handicap Formation</li> </ul> <p><b>Contexte socio-économique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Positionnement sur un secteur / des métiers connectés aux enjeux d'accompagnement : <i>secteur sanitaire et social, éducation, commerce et services aux personnes, etc.</i></li> <li>• Enjeux sanitaires, sociaux ou économiques inhérents à l'activité et suscitant une attention renforcée à la thématique handicap : <i>risques de santé ou sécurité propres à l'activité professionnelle, tensions sur le marché du travail (enjeux de recrutement), etc.</i></li> </ul>	<p><b>Facteurs individuels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise méthodologique des personnes en charge de la mise en œuvre de la politique du handicap de l'établissement (formation académique, mission principale, etc.) : <i>expertise en qualité, RSE, qualité de vie au travail, etc. (et bien sûr, au premier chef, formation en politiques du handicap)</i></li> <li>• Expérience en matière d'intégration de stagiaires/apprentis en situation de handicap : <i>points de repère sur les situations de handicap, et sur l'évolution, les enjeux, les outils de politiques du handicap (notamment en région)</i></li> </ul> <p><b>Facteurs organisationnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intérêt/engagement de la direction : <i>existence d'une politique sociale contractualisée (convention, accord, plan d'action...)</i></li> <li>• Travail en réseau : <i>mise en place d'un coordinateur de référents (en lien avec différents établissements, voire différentes unités territoriale), facteur a priori favorable au développement d'un process formalisé</i></li> </ul>

Sources et traitement : Carif-Oref, 2021.

### 3. Le rôle inclusif des établissements : entre biais de désirabilité sociale et recherche de sens, une dimension à valoriser ?



#### Méthodologie

À la question « *Pour un OF ou un CFA, quel est l'objectif le plus important lié à l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap ?* », neuf items alternatifs étaient proposés aux répondants : « *Favoriser l'égalité des chances* » ; « *Faire monter en compétences les équipes de l'établissement* » ; « *Répondre au mieux à la commande publique* » ; « *Favoriser la coopération au sein des équipes de l'établissement* » ; « *Développer un accompagnement pédagogique adapté aux différentes situations de handicap* » ; « *Inscrire la question du handicap dans une démarche qualité* » ; « *Favoriser le droit à la compensation* » ; « *Sécuriser le parcours professionnel / l'accès à l'emploi des personnes handicapées* » ; « *Favoriser la non-discrimination au sein du groupe de formés* ».

Une séquence du questionnaire en ligne était consacrée aux raisons de l'engagement d'organismes de formation ou CFA au service de l'accueil et du suivi de personnes en situation de handicap (cf. encadré « Méthodo » ci-dessus). Ce type de question, consistant à indiquer des motivations, a forcément ses limites, les motivations déclarées étant susceptibles de ne pas toujours correspondre à la réalité des pratiques : les psychosociologues parlent de phénomènes de « rationalisation » ou de « biais de désirabilité sociale » (quand les réponses apportées à une enquête semblent se conformer à des attendus ou à des normes). Cependant, les réponses choisies peuvent aussi donner des indications sur des motivations profondes qui sont à encourager : en l'occurrence, s'agissant de professionnels de la formation et de l'insertion pour lesquels les pratiques d'accompagnement sont « cœur de métier », il est intéressant de noter que l'inclusion sociale est le premier mobile de l'engagement des établissements de formation sur le front du handicap.

→ « **Favoriser l'égalité des chances** » est l'item le plus fréquemment retenu : 33 personnes considèrent qu'il s'agit de l'objectif principal de l'engagement de leur établissement (c'est l'item sélectionné le plus souvent en premier choix).

En choisissant cette assertion, ou également l'item « *Favoriser la non-discrimination au sein du groupe de formés ou de l'entreprise d'accueil* », près d'une personne sur deux place l'inclusion sociale au cœur de l'engagement en matière de handicap des établissements de formation.

→ « **Développer un accompagnement pédagogique adapté aux différentes déficiences/situations de handicap** » est le deuxième item le plus souvent choisi par les répondants quand il s'agit d'indiquer quel est l'objectif le plus important de l'accueil et de l'accompagnement de personnes en situation de handicap pour un OF ou un CFA : 27 personnes choisissent cet item en premier choix.

L'enquête qualitative auprès d'un échantillon d'OF et de CFA met en évidence l'importance de cette préoccupation d'adaptation des modalités pédagogiques aux situations de handicap, en particulier pour les organismes qui ont déjà une expérience conséquente d'accueil et de suivi de personnes en situation de handicap : les organismes plus néophytes « *n'en sont souvent pas encore là* » (ils manifestent le besoin de disposer de points de repères plus généraux sur les acteurs du handicap, les types de handicap, la législation, etc.).

Il peut y avoir certainement un effet de « désirabilité sociale » dans les items choisis. Mais ils peuvent également attester d'une recherche de sens. Des paroles aux actes, pour qu'une approche inclusive de la formation donne sa pleine mesure, l'enjeu est d'accompagner le développement d'une ingénierie pédagogique adaptée aux besoins des personnes en situation de handicap.

Au regard de résultats d'études que la mission observation Handicap avait conduites il y a cinq et dix ans sur la perception du contrat d'apprentissage des personnes en situation de handicap (cf. références bibliographiques p. 40), il semble que le réflexe égalitaire et non-discriminatoire est plus ancré qu'il y a quelques années parmi les professionnels de la formation et de l'apprentissage. Cette invocation de principes inclusifs est certainement à resituer dans le contexte de démarches qualité comme Qualiopi qui mettent en avant l'importance d'un égal accès aux dispositifs de sécurisation de parcours.



## 4. Au-delà de la formation de référents handicap, un fort enjeu d'accompagnement des équipes pédagogiques

- **La formation de référents handicap est perçue comme la première démarche à mettre en place pour professionnaliser les équipes** : six personnes sur dix estiment qu'il s'agit de la priorité d'une politique de sensibilisation au sein des OF ou CFA.
- **Plus largement, pour ce qui est de catégories de professionnels à sensibiliser, on constatera sans grande surprise que les « équipes pédagogiques » sont perçues comme le public à former prioritairement.** Par ordre d'importance, sont ensuite mentionnées les « entreprises partenaires » et les « équipes d'accueil » (les entretiens d'enquête qualitative soulignant également l'importance de sensibiliser les commerciaux, présents dans certains organismes de formation).

L'appui aux équipes pédagogiques est une préoccupation souvent mentionnée par les référents handicap qui ont répondu au questionnaire en ligne : plusieurs d'entre eux (ainsi que des dirigeants d'établissement) précisent qu'ils sont parfois sollicités par des formateurs/professeurs qui s'interrogent sur l'adaptation de leur outillage pédagogique à certaines situations de handicap. L'accompagnement des équipes pédagogiques n'est donc pas qu'une question de sensibilisation mais aussi, de façon plus opérationnelle, de recherche de réponses au cas par cas et de capitalisation d'outils pédagogiques adaptés.



## Ressource Handicap Formation en Provence-Alpes-Côte d'Azur



[www.rhf-paca.fr](http://www.rhf-paca.fr)



## Chapitre 2

### Approche typologique

#### L'essentiel

- Compte tenu de la variété des cultures du handicap, les arguments auxquels sont réceptifs les établissements de formation pour s'engager dans un processus de professionnalisation diffèrent d'une catégorie typologique à une autre.
- Il existe cependant quelques attentes consensuelles en matière de formation à la prise en compte du handicap :
  - En termes de contenus, les besoins s'orientent sur trois axes : des apports plus approfondis par situations de handicap (notamment handicaps psychiques, troubles du comportement, autisme et maladies chroniques) ; un accompagnement *ad hoc* sur l'amont – diagnostic – et surtout l'aval des parcours – préparation à l'emploi – et un appui au montage de demandes de majoration.
  - En termes de modalités pédagogiques, si l'approche individualisée et au plus près des situations de travail – associée à la RHF – est appréciée, le recours à des temps de regroupement – échange de pratiques – ne doit pas être négligé, en veillant à ce que la formule soit réaliste (séquences d'une demi-journée au maximum, pourquoi pas en visio, au plus une fois par trimestre).

Pour aller plus loin que les grands enjeux de professionnalisation qui apparaissent au travers des réponses au questionnaire en ligne, les entretiens d'enquête qualitative ont permis de recenser des besoins spécifiques à chacune des cinq catégories de la typologie.

Les deux tableaux qui suivent (p. 29 et 30) présentent la communication à adopter afin de répondre aux attentes de chaque catégorie (posture, argumentation), ainsi que les actions de professionnalisation à développer. Et, dans une perspective de dynamique générale de professionnalisation, un troisième tableau présente une logique de montée en compétences d'une catégorie à l'autre.

Au-delà de ces différences typologiques, l'analyse transversale des 13 entretiens d'enquête fait ressortir quelques lignes de convergence qui concluent la présente étude : il s'agit d'une part de dégager une synthèse des avis sur le volet handicap du référentiel Qualiopi et sur l'appui de la Ressource Handicap Formation (tous deux souvent évoqués au cours des entretiens) ; d'autre part, d'effectuer un récapitulatif des contenus et modalités de professionnalisation qui font plutôt consensus parmi l'échantillon interrogé.

## 1. Stratégie et outils de professionnalisation : quelles sont les attentes exprimées par les catégories typologiques ?

## TABLEAU F

## Arguments auxquels chaque catégorie est réceptive

## Catégorie A

## Les coordinateurs pionniers

Toutes opportunités d'étayage de leur politique handicap (en mode projet) :  
 Mise en place de **programmes de coopération** avec les acteurs du handicap (signature de conventions).  
 Recherche **d'innovation** – Éventuellement démarches d'expérimentation impliquant milieux universitaires, cabinets d'études, centres de ressources – Recherche action.  
 Cadre approprié pour tester de nouveaux outils.  
 Valorisation et **transfert d'expérience** – Intervention en séminaires/colloques.  
 Démarches **d'évaluation**.  
 Visibilité : importance accordée à la **communication** (rendre compte de ce qui est mis en place).

## Catégorie B

## Les coordinateurs fatigués

Être aidés à **valoriser leur expérience** : les mettre en contact avec des homologues, leur offrir des opportunités d'échanges de pratiques, les accompagner à construire des outils.  
 La dimension « **valeurs** » est au cœur de leur approche du handicap (bénéficiaire au centre de l'accompagnement, philosophie de la loi de 2005, etc.).  
 Les aider à **envisager l'avenir** de la politique du handicap dans leur structure (lien avec démarches QVT/RSE, passage de relais, accueil de stagiaires...).  
 Malgré leur solide parcours de professionnalisation, ont tendance à « baisser les bras » :  
 • la mission de coordinateur s'ajoute aux « fonctions courantes » (qui sont jugées prioritaires pour la direction) ;  
 • fatigue de devoir s'adapter à des changements répétés : évolutions réglementaires liées au handicap, turnover de référents, changement de paradigme dans l'approche de la professionnalisation en région (dynamique de réseau moins présente, rapprochement avec l'équipe RHF).

## Catégorie C

## Les référents en cours de formation

Souhaitent **avoir une vision globale** (de l'entrée à la sortie de formation, complémentarités milieu ordinaire/protégé, palette de dispositifs, etc.).  
 Pouvoir **parler de leurs difficultés** (ils fonctionnent encore souvent par essais/erreurs).  
 Les référents en cours de formation

Pouvoir **mesurer leurs progrès** (et identifier ce qu'ils ont besoin d'apprendre) et *a priori* continuer à se former (besoin de conseils).  
 Être accompagnés au **cas par cas** (notamment sur les demandes d'aides, les approches pédagogiques appropriées...).

## Catégorie D

## Les débutants développeurs

Sont à l'affût des opportunités de **soutien financier** à leur activité : réponses à appel d'offres en lien avec la thématique handicap, développement de partenariats.  
 Manquant de temps (occupés à la gestion globale de leur activité), ils ont besoin d'être **aidés concrètement : trouver des solutions rapides** quand ils sont confrontés à une problématique handicap.  
 Étant souvent à la fois dirigeants et intervenants pédagogiques, ils souhaitent **avoir des bases pour accompagner les PSH**.  
 Qualiopi ayant éveillé leur intérêt au sujet du handicap, il faut éviter que cet intérêt retombe : **satisfaire vite leurs demandes de formation** (délais d'attente limités), les accompagner à accueillir leurs premiers stagiaires en situation de handicap.

## Catégorie E

## Les débutants suivistes

Plutôt éloignés des situations concrètes d'accompagnement, il s'agit de **les sensibiliser** :  
 • Faire émerger leurs expériences antérieures car ils ont tendance à mettre à distance la thématique du handicap (« *Accueillir des apprentis handicapés, ça n'est pas évident dans nos métiers* »).  
 • Élargir leurs représentations sur les situations de handicap.  
 Ils envisagent le recrutement et l'accompagnement de candidats en situation de handicap sous plusieurs conditions : **employabilité ; absence de prise de risque** (être irréprochable en matière d'hygiène/sécurité) ; **réponse aux besoins de l'entreprise d'accueil** (exemple : tensions sur le marché du travail).

## TABLEAU 6

### Attentes en matière d'outils et de modalités d'accompagnement

#### Catégorie A

##### Les coordinateurs pionniers

**Éclairages théoriques et méthodologiques pointus :** par exemple, apports sur des étapes de parcours (sortie de formation) ou sur des situations de handicap spécifiques (maladies chroniques rares, handicaps psychiques, troubles autistiques...).

**Groupes de travail pour adapter des approches pédagogiques aux besoins des PSH** (notamment dans une perspective de simplification de supports, adaptés aux TSA).

Appui à la construction d'une **offre de sensibilisation ciblant certaines catégories de personnels** : direction d'établissements, personnels d'accueil, etc.

#### Catégorie B

##### Les coordinateurs fatigués

**Soutiens réguliers sur site ou à distance** (« réactifs, opérationnels, light »).

La relation de confiance avec les acteurs du handicap doit être régulièrement consolidée.

##### Échanges de pratiques ponctuels

Catégorie intéressée par les résultats de travaux de recherche universitaires ou études – mission observation Handicap du Carif-Oref, du Creai, etc. –, à intégrer en tant que socle aux échanges de pratiques (apports conceptuels susceptibles de stimuler leur créativité).

**Approches globales en GRH et sécurisation de parcours** (thématique handicap resituée dans un cadre de réflexion plus large – qualité/QVT/Diversité/RSE, etc.)= enjeux de prise de recul, d'acquisition de nouvelles connaissances, d'évolution de carrière...

#### Catégorie C

##### Les référents en cours de formation

Très demandeurs d'accompagnement et de formations.

Accompagnement à la mise en place de **plan d'action ad hoc** ? Les plus avancés peuvent *a priori* être intéressés par un accompagnement pluriannuel (pour déployer un programme de professionnalisation progressif, validé par la direction).

Quelques contenus de formations attendus par certains référents :

- appui au montage de dossiers de « **majoration** » ;
- zooms par **types de handicap** (psy, maladies chroniques, etc.) ;

- sensibilisation des **équipes d'accueil** ;
- égalité des chances / prévention des **discriminations**.  
Modalités de formation : certains aimeraient une **suite au module de professionnalisation** de référent proposé par le Carif-Oref (« **niveau 2** », « **piqûre de rappel** »). Parmi les formules proposées :
- rendez-vous espacés avec le même groupe de stagiaires ;
- études de cas ;
- apports théoriques prolongés par des échanges de pratiques.

#### Catégorie D

##### Les débutants développeurs

**Repères généraux** sur le champ du handicap : réglementation, système d'acteurs, types de handicap, financements.

**Appui au sourcing** de candidats en situation de handicap.

**Appui au développement d'outils de repérage** de problématiques de santé, lors de l'accueil de candidats (questionnaire, modalités de gestion de l'entretien de premier accueil).

**Mise en relation avec des OF/CFA de secteurs/territoires voisins** ayant l'expérience de la thématique handicap (un peu sur le principe du tutorat ou de l'entraide mutuelle).

#### Catégorie E

##### Les débutants suivistes

**Newsletters** : bénéficier d'alertes pour s'informer (évolutions réglementaires, nouveaux dispositifs, etc.).  
**Éventuellement, formations courtes, en auto-formation** (quizz, QCM...)

Catégorie susceptible de s'engager en formation si système de **reconnaissance officielle** (certification, label, open badge...).

**Appui au développement d'outils de repérage** (cf. « **néophytes développeurs** »)

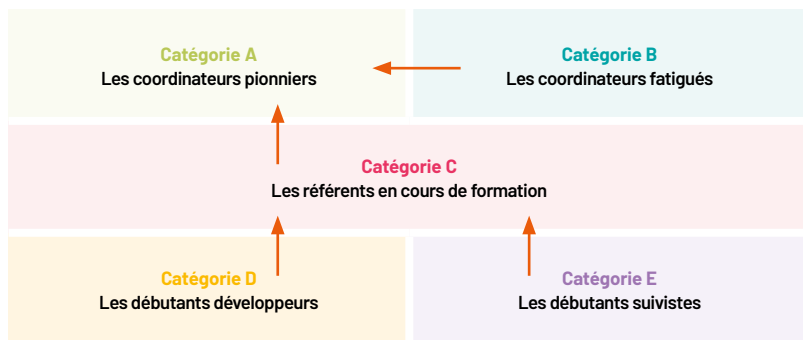
**Information sur les prestataires** : connaître les réseaux d'experts vers lesquels orienter les PSH.

## 2. Quelle dynamique de montée en compétences ?

Eu égard à une des deux « dimensions structurantes » de la typologie (cf. p. 13), les cinq catégories typologiques ne possèdent pas la même « culture du handicap », ayant plus ou moins l'expérience de prendre en compte les situations de handicap en formation : cette culture est ainsi plus réduite dans le cas des deux catégories de « débutants » ; de niveau intermédiaire dans le cas des « référents en cours de formation » ; et davantage consolidée dans le cas des deux catégories de « coordinateurs ». En conséquence, **on peut considérer le processus d'acculturation à la prise en compte du handicap comme un continuum, avec la possibilité d'évoluer progressivement d'une catégorie à une autre**, comme indiqué sur le tableau ci-dessous (les flèches vers le haut et vers la gauche correspondant à une dynamique idéale d'évolution). Ainsi on peut supposer que, s'ils sont bien accompagnés dans leur démarche de professionnalisation, les « débutants développeurs » ou « débutants suivistes » pourront devenir des « référents en cours de formation », puis pourquoi pas des « coordinateurs pionniers » ; tout comme les « coordinateurs fatigués » pourront eux devenir des « coordinateurs pionniers », si leur expertise est valorisée.

**TABLEAU H**

**Enjeux de professionnalisation des catégories typologiques : processus de montée en compétences**



Légende : les flèches oranges représentent les évolutions à accompagner en prenant en compte les besoins de chaque catégorie (voir tableau G)

Sources et traitement : Carif-Oref, 2021.

### 3. Effets du processus Qualiopi et de l'accompagnement RHF sur la dynamique de professionnalisation : une perception plutôt positive

- **L'engagement dans la démarche de certification Qualiopi, s'il est parfois perçu comme contraignant, suscite majoritairement des retours d'expérience positifs :**
- La démarche est perçue comme est un levier de sensibilisation aux situations de handicap (« *Avant de préparer le dossier, nous n'y connaissions quasi rien... Je ne peux pas dire que je sois un expert, en plus on est une toute petite boîte et on n'a pas le temps de se former, mais j'ai constitué un répertoire d'acteurs, et j'ai une vision un peu plus claire des situations de handicap* »).
  - Qualiopi offre une opportunité de travailler en partenariat avec un réseau d'acteurs spécialisés : c'est le principal apport concret perçu par les répondants à l'enquête (« *Ça m'inquiétait un peu, j'avais peur de ne pas être à la hauteur si on accueille nos premiers stagiaires en situation de handicap, et je me suis rendu compte qu'il y a des ressources pour nous aider* »).
  - Le processus d'accessibilité/mise en conformité des locaux, s'il est parfois jugé ardu et contraignant par certains répondants, est une « porte d'entrée » pour commencer à prendre conscience des freins et leviers très concrets à l'intégration de stagiaires ou d'apprentis en situation de handicap (« *J'ai découvert que c'était un sujet central, bien sûr ça coûte cher d'aménager les locaux, mais j'ai appris que plein de détails peuvent faciliter le confort des personnes... Par exemple, on a changé la luminosité de nos néons, pour des personnes ayant des déficiences visuelles, et on a fait poser sur nos cloisons transparentes des points adhésifs rouges* »).
  - Même si pour certains établissements (surtout les plus petits) les procédures de préparation d'un dossier Qualiopi sont jugées lourdes et chronophages, d'autres établissements plus expérimentés trouvent que, par rapport aux générations précédentes de démarches de certification, l'approche du handicap à l'œuvre dans la démarche Qualiopi « *s'adapte aux réalités de chaque établissement, sans le contraindre à un niveau trop normatif de progression* », chaque établissement ayant la possibilité de s'engager à sa façon dans une meilleure prise en compte du handicap.



→ **L'appui de la Ressource Handicap Formation est également très majoritairement apprécié** (semble-t-il surtout par les « débutants développeurs » et les « coordinateurs pionniers ») : les interlocutrices qui portent cette ressource encouragent et identifient des points de progression, au plus près des besoins et du contexte de chaque OF/CFA (« *Elle a vraiment tenu compte de nos limites et de nos difficultés, en nous permettant d'avancer pas à pas, sans pression* »).

• **Quatre types de points positifs sont régulièrement attribués à la RHF :**

- Disponibilité/réactivité
- Banque de ressources documentaires en ligne
- Accompagnement ad hoc
- Informations précises

• **Quelques points de vigilance sont aussi signalés, mais très minoritairement.**

En termes d'axes de progrès, il s'agirait pour la RHF de :

- Veiller à éviter toute attitude normative – point évoqué par une représentante de la catégorie « débutants suivistes » (« *C'est vrai que je n'étais pas particulièrement demandeuse d'aide, mais j'ai eu un peu l'impression que c'était "normal et évident" que l'on s'engage davantage dans l'accueil de publics en situation de handicap* »).
- Pouvoir orienter au besoin sur de la « littérature grise » (ouvrages universitaires, études...) – suggestion faite par une interlocutrice de la catégorie « coordinateurs fatigués » (« *J'ai trouvé que l'approche était un peu trop empirique et factuelle, j'aurais souhaité plus d'étayage théorique, car on met déjà pas mal de choses en place à l'interne et j'ai besoin de prendre du recul* »).
- Accompagner en priorité à trouver des solutions pour adapter les approches pédagogiques – attente partagée par des interlocuteurs plus expérimentés, coordinateurs ou référents en cours de formation (« *Franchement, j'ai toujours été bien accueillie par la RHF, et de façon très réactive... mais, même si je comprends bien que ce service n'a pas réponse à tout, ce serait bien qu'il nous accompagne davantage à mettre en place des outils d'accompagnement adaptés à différents types de situation... Par exemple, on pourrait nous aider à organiser un groupe de travail d'organismes de formation confrontés comme nous aux dys... L'entraide et les idées de chacun nous permettraient certainement d'avancer !* »).

## 4. Pistes d'action : quelques attentes en matière de contenus de formation, mais surtout des besoins d'accompagnement

### → En matière de contenus de formation, on retrouve une triade habituelle d'attentes :

- Les deux catégories de débutants souhaitent bénéficier d'*apports généraux pour mieux appréhender le champ du handicap* (réglementation, types de handicap, acteurs).
- Pour les catégories plus avancées qui ont déjà bénéficié d'un module de sensibilisation, les attentes se portent sur *des éclairages complémentaires relatifs à des situations de handicap spécifiques* : les attentes les plus fréquemment exprimées concernent les handicaps psychiques, les troubles du comportement, les troubles du spectre autistique, des maladies chroniques rares.
- Tous insistent – ainsi que les résultats du questionnaire en ligne le mettaient en avant – sur *deux étapes clés de sécurisation du parcours, l'amont* (entretien de premier accueil, dossier de candidature), et *surtout l'aval* (travail du projet professionnel, préparation à l'emploi, suivi du parcours à l'issue de la formation), étape sur laquelle les apports méthodologiques semblent plutôt déficitaires.

Seule « nouveauté » à signaler, qu'il est sans doute opportun d'inclure dans les programmes de professionnalisation à la prise en compte du handicap : une formation courte de sensibilisation aux étapes et principes d'établissement de « **demandes de majoration** » est suggérée par plusieurs personnes ; la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 prévoyant l'adaptation du parcours d'apprentissage en fonction de la situation de l'apprenti doté d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ; avec notamment la possibilité d'une majoration du niveau de prise en charge du contrat d'apprentissage). Est évoquée à plusieurs reprises la complexité du dossier et du guide pour préparer les demandes de majoration : « *Faire ressortir les messages clés, donner une vision d'ensemble et des astuces pour bien anticiper les besoins et calculer au mieux serait vraiment une bonne chose !* »

### → C'est surtout en termes de modalités pédagogiques que des attentes récurrentes sont formulées.

Une bonne partie des personnes interrogées, appréciant l'approche individualisée portée par la Ressource Handicap Formation de l'Agefiph, estiment cependant qu'il serait opportun d'offrir plus de possibilités de **regroupements** entre organismes de formation ou CFA, de type « **échanges de pratiques** ».

Il s'agit de trouver un juste équilibre entre les contraintes de l'activité professionnelle courante (qui justifient de privilégier des formes d'accompagnement individualisé et au plus près des situations de travail) et le besoin de prise de recul ainsi que de soutien mutuel : les attentes se portent en général sur une formule d'échanges de pratiques de durée plutôt courte (« *au maximum une demi-journée* »), correspondant à une fréquence assez réduite (« *je verrais ça à peu près entre deux et quatre fois par an* ») et *a priori* en distanciel. Ce type d'attentes est évoqué à la fois par les profils les plus expérimentés (qui souhaitent parfaire leur pratique, échanger des outils) et par les plus novices (qui attendent une dynamique d'entraînement, un soutien mutuel).

Pour autant, cette perspective d'échanges de pratiques demanderait à bien être calibrée (argumentaire, formule, nombre de personnes...) : en effet, différentes formules sont proposées :

- **Formules de mise en relation avec un « binôme »** – mentionnée par deux « débutants développeurs ». Est ainsi évoquée une option de parrainage (« *pour être encouragé par quelqu'un qui a déjà un peu de pratique* ») et de manière plus informelle une option de binôme d'« entraide » (« *à l'issue d'un premier contact avec la RHF, chaque personne se verrait proposer d'être mise en contact avec un référent handicap de son territoire ou de son secteur d'activité* »).
- **Forum de discussion électronique** – évoquée par une personne « débutant suiviste ». Sans pour autant s'engager dans une session collective chronophage, il s'agit de pouvoir bénéficier d'avis en temps réel.
- **Groupes de travail axés sur l'adaptation d'outils pédagogiques** – formule évoquée par plusieurs « référents en cours de formation » et représentants des deux catégories de coordinateurs –, consistant à mettre en discussion et tester des approches pédagogiques et des supports de formation (en fonction des situations de handicap, et par exemple « *en étant accompagnés par un représentant d'un réseau spécialisé, comme l'Urapeda, ou Isatis* »).
- **Regroupements en fonction des besoins, à l'issue du module de professionnalisation de référents** – formule suggérée également par plusieurs personnes –, par exemple sous la forme d'un suivi post-formation, après quelques mois, « *qui partirait d'un questionnaire thématique pour recueillir des besoins et constituer des groupes ad hoc de résolution de problèmes* ».

Quelle que soit l'option qui serait adoptée, la possibilité de regroupements ponctuels est perçue comme le pendant très complémentaire des modalités de professionnalisation actuelles, modules de formations et accompagnements individuels via la Ressource Handicap Formation.



## Gros plan sur les modules handicap du Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur

### **Deux étapes de formation, pour sensibiliser les équipes et professionnaliser les référents handicap**

Afin de rendre concrète l'inclusion des personnes handicapées en formation, la délégation régionale de l'Agefiph propose une offre de professionnalisation à destination des acteurs de la formation professionnelle : il s'agit de permettre à chacun de construire des réponses adaptées à l'accueil et au suivi des stagiaires ou apprentis en situation de handicap, notamment dans la perspective du respect des exigences de la certification nationale Qualiopi. Ces actions s'inscrivent dans le cadre de préoccupations partagées par l'État, la Région et l'Agefiph, recevant le soutien financier du PACTE de la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur.

Ces deux modules dédiés, inscrits au programme de formations porté par le Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur<sup>3</sup>, et réalisés à distance, sont :

- Un premier module de base, axé sur la sensibilisation à l'approche globale du handicap en formation ; accessible à tout représentant d'organisme de formation ou centre de formation d'apprentis, cette étape est obligatoire pour accéder au module suivant.
- Un second module de professionnalisation de référents handicap, qui permet en particulier d'« *acquérir une méthodologie de déploiement et d'accompagnement d'une politique handicap dans son organisme* ».

Ces deux actions ont rencontré un succès particulièrement important : 15 sessions de professionnalisation de référents handicap ont déjà eu lieu, regroupant 164 stagiaires ; et depuis sa création en novembre 2020, le module de sensibilisation à l'approche globale du handicap en formation a été suivi par plus de 900 personnes.

Fort de ce succès, en 2022, l'Agefiph, toujours en partenariat avec le Carif-Oref, complète cette offre de professionnalisation en proposant deux nouveaux modules de sensibilisation au handicap : l'un est dédié aux acteurs du conseil en évolution professionnelle (CEP) ; l'autre s'intitule « *Troubles cognitifs : connaître, comprendre et aménager les parcours de formation* ».

<sup>3</sup> <http://www.espace-competences.org/Page/professionnalisation-2021>

## Conclusion

De plus en plus attendus par les politiques publiques pour développer une ingénierie de dispositifs inclusifs, les représentants d'établissements de formation soumis à la présente enquête ont souhaité majoritairement continuer à acquérir des compétences dans le champ du handicap. Cette étude a mis en évidence que beaucoup d'entre eux sont déjà engagés dans un processus d'intégration des besoins de stagiaires ou apprentis en situation de handicap, avec la mise aux normes de locaux, des efforts pour adapter la pédagogie, ou des dossiers de demandes de compensation.

Mais ce processus d'intégration est plus ou moins avancé suivant les établissements, certains étant en train de renseigner une demande de certification Qualiopi ; d'autres disposant déjà d'un référent handicap, qu'ils ont parfois déjà formé ; quelques organismes étant passés à un niveau supérieur d'expertise, avec la coordination d'un réseau de référents. Tous attendent que les démarches de professionnalisation s'adaptent aux valeurs ainsi qu'au mode d'organisation de leur établissement, au plus près des situations de formation.

L'offre de services dispensée par la Ressource Handicap Formation de l'Agefiph répond très souvent à ces attentes (accompagnement personnalisé, réactif) avec, comme priorités mises en évidence au cours de l'enquête, l'enjeu de répondre aux besoins des équipes pédagogiques et celui de valoriser les échanges de pratiques.

Au niveau régional et national, en réponse aux attentes que nous avons tenté de catégoriser, un large spectre d'outils de professionnalisation existe *a priori* déjà ; que ces outils soient proposés directement par les délégations de l'Agefiph et du Fiphfp - en coopération avec les institutions publiques et les organisations professionnelles - ; que l'ingénierie de professionnalisation soit confiée aux Carif-Oref ; ou développée par d'autres prestataires. Une démarche globale de benchmarking pourrait être conduite, pour croiser demandes et offre d'accompagnement, en veillant à prendre en compte la variété des besoins relatifs aux situations de handicap et les différents publics cibles (coordinateurs, référents handicap, différentes catégories de personnels à sensibiliser).

## Lexique

**Agefiph** : Association de gestion du fonds d'insertion des personnes handicapées

**Carif** : Centre d'animation, de ressources et d'information sur la formation professionnelle

**CFA** : Centre de formation d'apprentis

**Creai** : Centre interrégional d'études, d'actions et d'informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité

**Deboe** : Demandeur d'emploi bénéficiaire de l'obligation d'emploi

**Dys** : Troubles cognitifs spécifiques et troubles des apprentissages qu'ils induisent (dyscalculie, dyslexie, dysorthographe, etc.)

**Fiphfp** : Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique

**GRH** : Gestion des ressources humaines

**OF** : Organisme de formation

**Oref** : Observatoire régional emploi formation

**PAS** : Prestation d'appui spécifique

**PSH** : Personne en situation de handicap

**PvE** : Performance vers l'emploi

**QCM** : Question à choix multiple

**QVT** : Qualité de vie au travail

**RH** : Ressources humaines

**RHF** : Ressource Handicap Formation

**RQTH** : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

**RSE** : Responsabilité sociale des entreprises

**TSA** : Trouble spécifique d'apprentissage

## Bibliographie

HOUMAIR S., LORENT P., *Ensemble, prévenir la désinsertion professionnelle. Chiffres-clés 2019 pour la région Provence - Alpes - Côte d'Azur et ses départements*, « Panorama », n° 1, mars 2021

HOUMAIR S., LORENT P., *Handicap : quel engagement des acteurs économiques ? L'exemple des OPCA et Opacif en Provence - Alpes - Côte d'Azur*, « Grand angle », n° 6, juillet 2018

LORENT P., *Contrat d'apprentissage et handicap : le point de vue des entreprises privées. Qui sont les employeurs et quelle image ont-ils de ce dispositif ?*, « Études », n° 29, juin 2016

LORENT P., *Enquête apprentissage et handicap. Quelles conditions d'intégration en milieu ordinaire ?*, « Études », n° 15, décembre 2010

LORENT P., *Quelle sécurisation des projets de formation en Provence - Alpes - Côte d'Azur ? L'exemple des demandeurs d'emploi en situation de handicap*, « Point de vue », n° 1, juin 2021

LORENT P., Reveille-Dongradi C., *Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées en Provence - Alpes - Côte d'Azur. Convention cadre d'engagement 2018-2021 Région/ Agefiph/Fiphfp. Synthèse de suivi statistique 2020*, « Hors collection », juin 2021



# La prise en compte du handicap en formation : quelles pratiques et perspectives de professionnalisation ?

## Enquête auprès de représentants d'organismes de formation et de centres de formation d'apprentis de Provence - Alpes - Côte d'Azur

Comment les organismes de formation accompagnent-ils les stagiaires ou apprentis en situation de handicap ? Quelles sont les difficultés auxquelles ces organismes sont confrontés ? De quels outils ont-ils besoin pour sensibiliser leurs équipes pédagogiques et l'ensemble de leurs personnels ?

Telles sont les questions qui ont présidé à cette nouvelle enquête de la Mission observation Handicap du Carif-Oref. Après s'être intéressée à l'amont de l'entrée en formation (« *Quelle sécurisation des projets de formation en Provence - Alpes - Côte d'Azur - L'exemple des demandeurs d'emploi en situation de handicap* », juin 2021), la présente étude observe les pratiques de suivi en cours de formation ainsi que la « culture handicap » d'un panel d'organismes de formation et CFA.

De cet état des lieux, ressort une grande diversité de pratiques et de souhaits de professionnalisation qui a nécessité une analyse typologique. Au-delà des différences, apparaissent deux points de convergence : un avis très majoritairement positif sur la Ressource Handicap Formation portée par l'Agefiph ; et une dynamique vertueuse de prise en compte des situations de handicap, sous l'effet de la démarche qualité Qualiopi...

