Handicap & Qualiopi :
bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification

MARDI 22 MARS 2022

Animé par :

Virginie HODIN – Chargée de mission, Pôle Animation et Professionnalisation

Projet cofinancé par le Fonds Social Européen

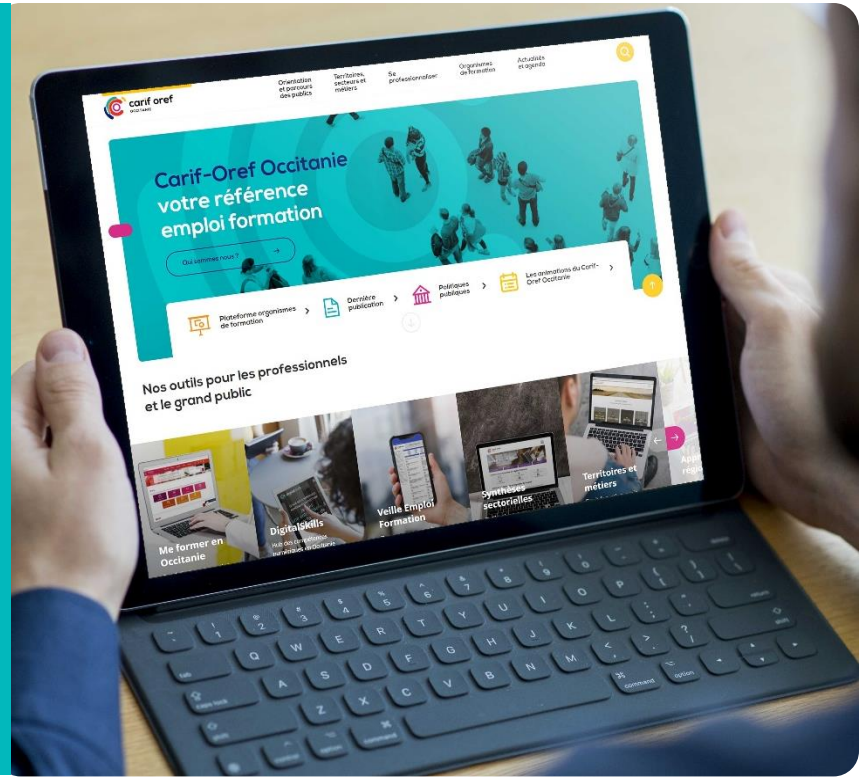
LE CARIF-OREF OCCITANIE

Le Carif-Oref Occitanie intervient en appui des politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux.

Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE.

Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Il assure des missions d'**observation**, d'**information** et de **professionnalisation** dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région.



Le programme d'animations du Carif-Oref Occitanie

Consulter

LES ANIMATIONS 2022 SUR LA THÉMATIQUE DE LA QUALITÉ

« **Certif'Région** : présentation du label »
Le lundi 24 janvier 2022 — Aller sur la page Certif'Région : support et enregistrement

« **Qualiopi :** faire vivre sa dynamique qualité au quotidien et être prêt pour l'audit de surveillance »
Le lundi 14 février 2022 — Aller sur la page Qualiopi : support et enregistrement

« Handicap & Qualiopi : bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification Qualiopi »
Visioconférence du jour — Bientôt sur la page Référents handicap : support et enregistrement

« **Veille & Qualiopi** : bonnes pratiques pour mettre en place et exploiter une veille »
Le mardi 29 mars 2022 — S'inscrire

« Accessibilité des formations aux publics en situation de handicap et dispositifs proposés par l'Agefiph Occitanie »
Le jeudi 21 avril 2022 — S'inscrire

« **Pilotage de la qualité & Certif'Région** : bonnes pratiques pour manager la qualité en cohérence avec la stratégie »
Le mardi 26 avril 2022 — S'inscrire

INTERVENANTE

Véronique TORT

Conseil / Formation / Accompagnement RH et Handicap

Région Occitanie

tort.veronique@gmail.com

La Scop/CAE Mine de Talents

https://www.minedetalents.fr

- Une **Coopérative d'Activité et d'Emploi** créée en 2005 pour une réponse adaptée à la création d'activités économiques et à leur développement durable :
  - Sur le territoire du Gard et de la Lozère sud
  - Plus de 200 co-entrepreneures/entrepreneurs aux activités diverses, intervenant aux niveaux local, régional et national et fédérées/és autour de **6 pôles métiers**.
- Un **Pôle formation** basé à Alès, et 1er OF de l'E.S.S. dans le Gard :
  - Reconnu dès 2014 par le label qualité Certif'LR, puis Certif'Région par la suite
  - Certifié Qualiopi (Formation continue et bilan de compétences)
  - Plus de 60 formatrices et formateurs issus de différents secteurs professionnels proposant une offre de formations complète et segmentée par métiers.
- Des **labels**

SOMMAIRE

1. Le handicap en chiffres
2. Rappel synthétique des fondements du cadre règlementaire
3. Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap (éléments de preuve et processus mobilisables)
4. Exemples d'outils opérationnels et bonnes pratiques

PARTIE 1

Le handicap en chiffres

ETUDE HANDICAP OCCITANIE 2021

Consultez l'étude sur l'Emploi des travailleurs handicapés en Occitanie en 2018

Les chiffres clés :

- **52 900** demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi fin 2020 (- 3,3 % sur un an)
- **14 400** entrées en formation en 2019 de demandeurs d'emploi en situation de handicap
- **34 161** bénéficiaires de l'obligation d'emploi, travaillaient dans le secteur privé en 2019.
- **17 327** bénéficiaires de l'obligation d'emploi, travaillaient dans le secteur public en 2019. (hors employeurs nationaux)

SONDAGE

Sur l'ensemble des situations de handicap, quelle est la part de handicaps dits invisibles ?

30 %

80 %

65 %

48 %

Exprimez-vous en répondant à la question posée à côté du tchat !

SONDAGE

Quelle est la proportion de travailleurs handicapés ayant besoin d'un aménagement de poste ?

30 %

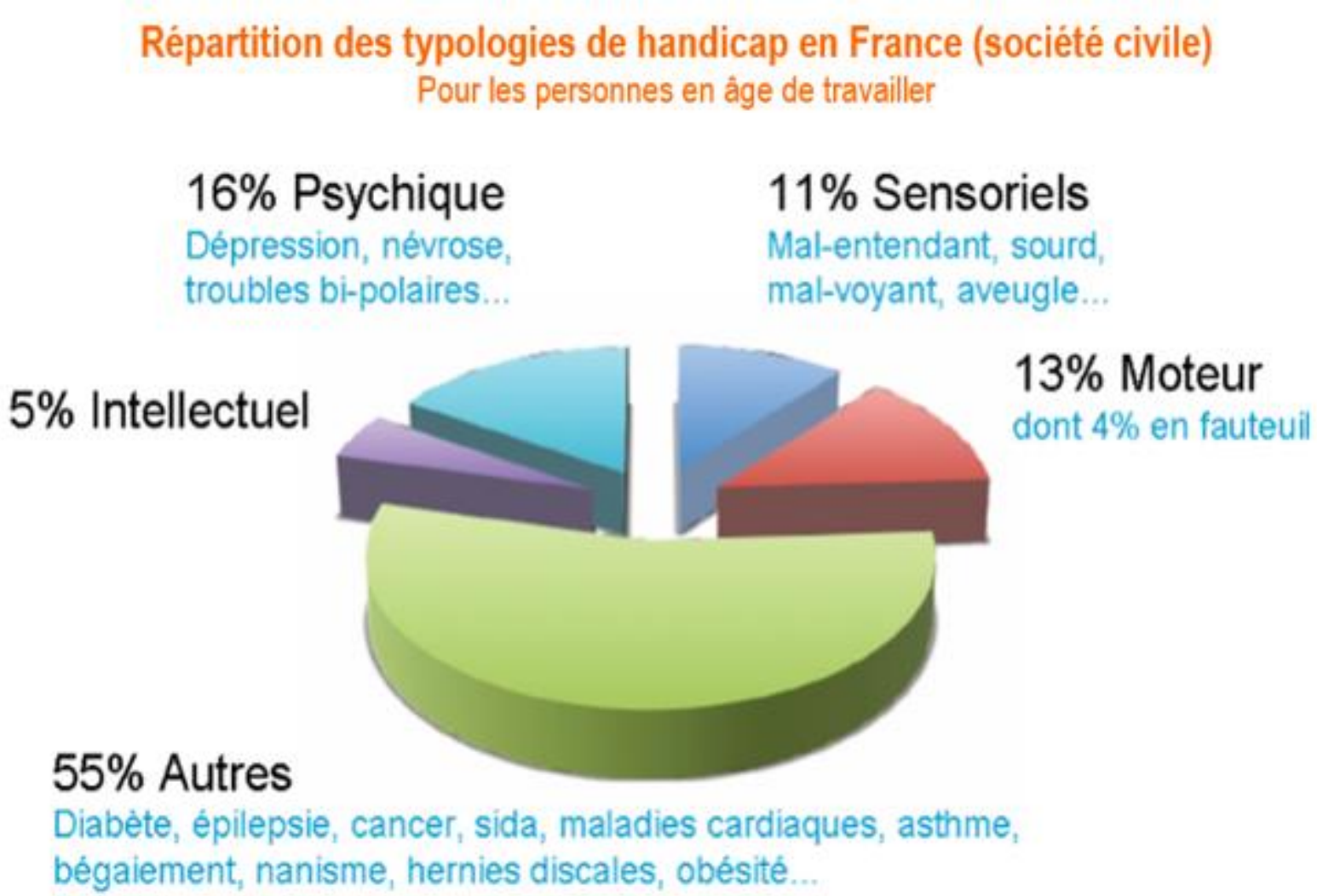
90 %

10 %

48 %

Exprimez-vous en répondant à la question posée à côté du tchat !

LE HANDICAP EN CHIFFRES

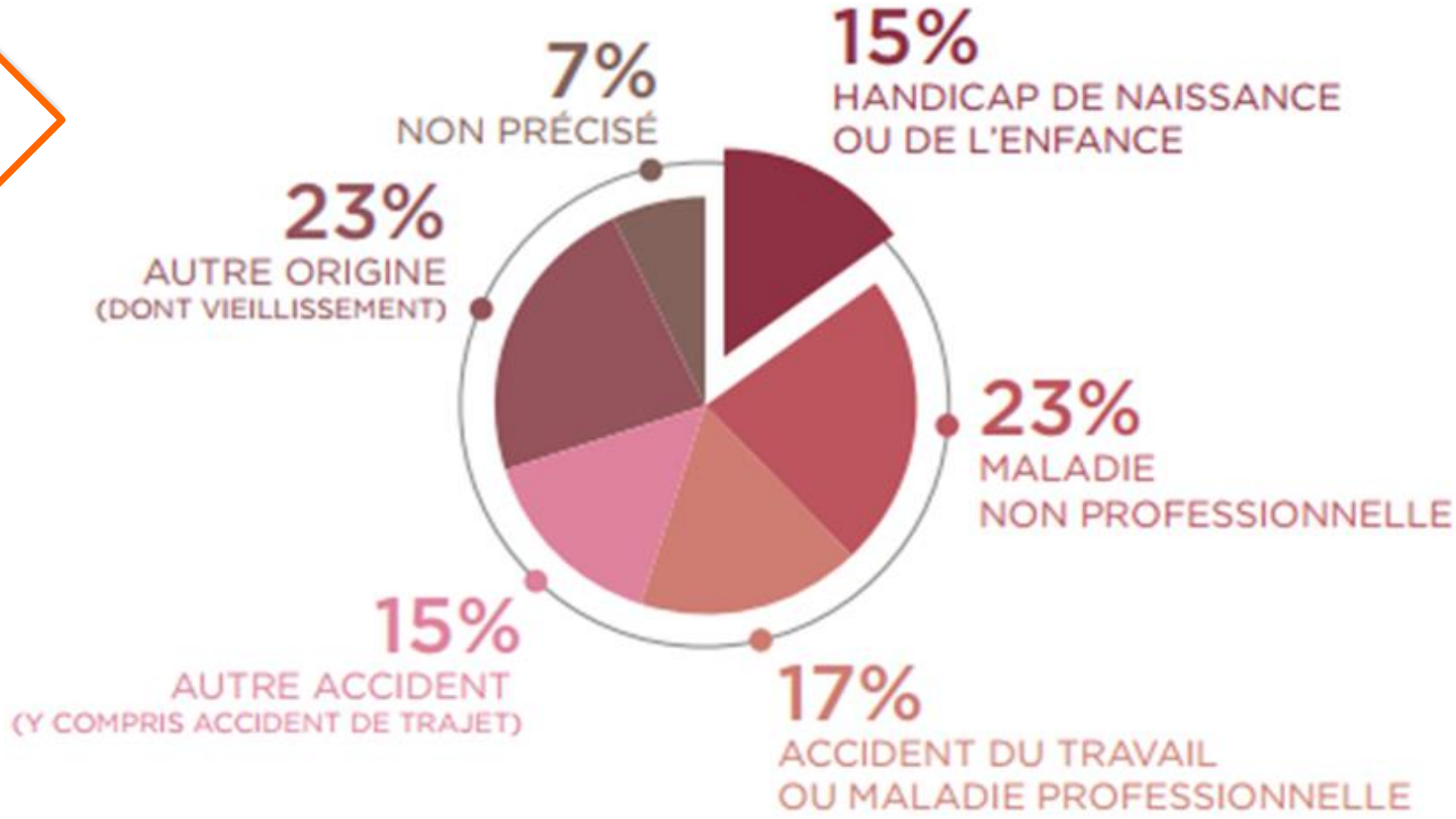


LE HANDICAP EN CHIFFRES

Idées reçues à combattre !

(Source : PRITH Champagne Ardenne « guide / parcours du stagiaire en situation de handicap »)

Les origines du handicap



LE HANDICAP EN CHIFFRES

Idées reçues à combattre !

80% des handicaps sont invisibles (parfois évolutifs), et représentés à 85 % dans les entreprises
(Il n'y a pas un mais des handicaps invisibles : handicaps mentaux et psychiques, maladies invalidantes, troubles musculosquelettiques, troubles DYS et handicaps sensoriels)

90% des travailleurs handicapés n'ont pas besoin d'aménagement de poste

85% des handicaps sont acquis après l'âge de 16 ans. On ne naît pas handicapé, on le devient !

Au cours de sa vie active, **1 personne sur 2** vivra une situation de handicap, durable ou réversible

5 % des personnes handicapées souffrant d'un handicap moteur se déplacent en fauteuil

Environ **4%** des personnes malvoyantes sont aveugles

Moins de **2%** des malentendants utilisent le langage des signes

PARTIE 2

Rappel synthétique des fondements du cadre règlementaire

- ✓ La loi du 11 février 2005 Art. 2 loi 2005-102
- ✓ La loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018
- ✓ Le décret du 6 juin 2019 et le référentiel Qualiopi

CONTEXTE ET OBJECTIF

- **Comment répondre efficacement aux exigences du référentiel national qualité ?**

- **Les " bonnes pratiques" à privilégier concernant les stagiaires en situation de handicap :**
  - la veille
  - l'information
  - l'accueil
  - le suivi
- **Les nombreuses questions pratiques concernant :**
  - l'articulation des différentes informations
  - la mise en œuvre d'outils opérationnels en lien avec les pratiques respectives
  - la valorisation des actions engagées.

Exigences

• S'approprier les exigences spécifiques du référentiel national qualité

Outils

• Envisager la conception et la mise en œuvre d'outils opérationnels personnalisés

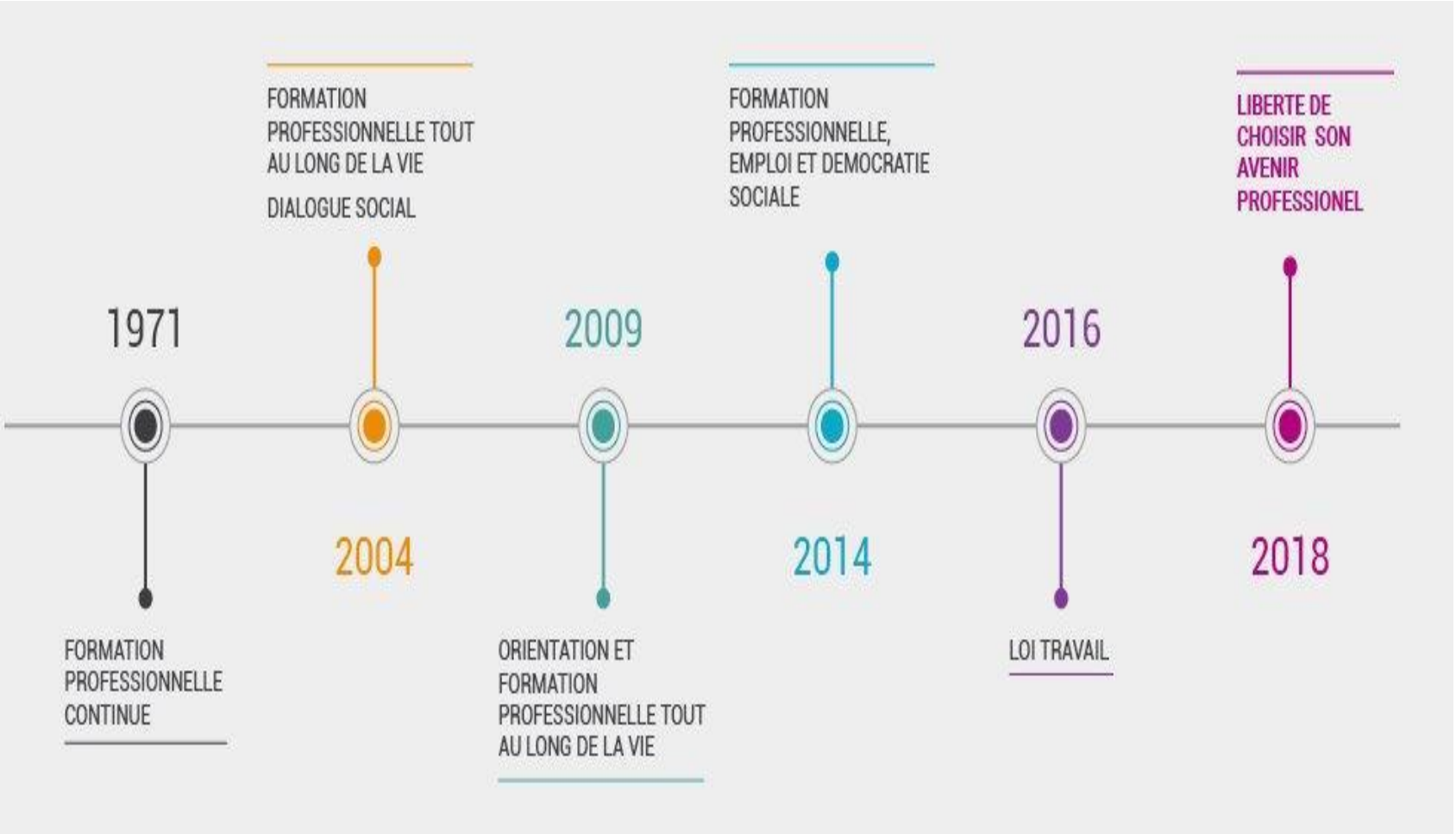
Pratiques

• Favoriser l'échange de pratiques et l'amélioration continue

Historique des réformes de la formation professionnelle

Petit rappel synthétique des évolutions règlementaires :

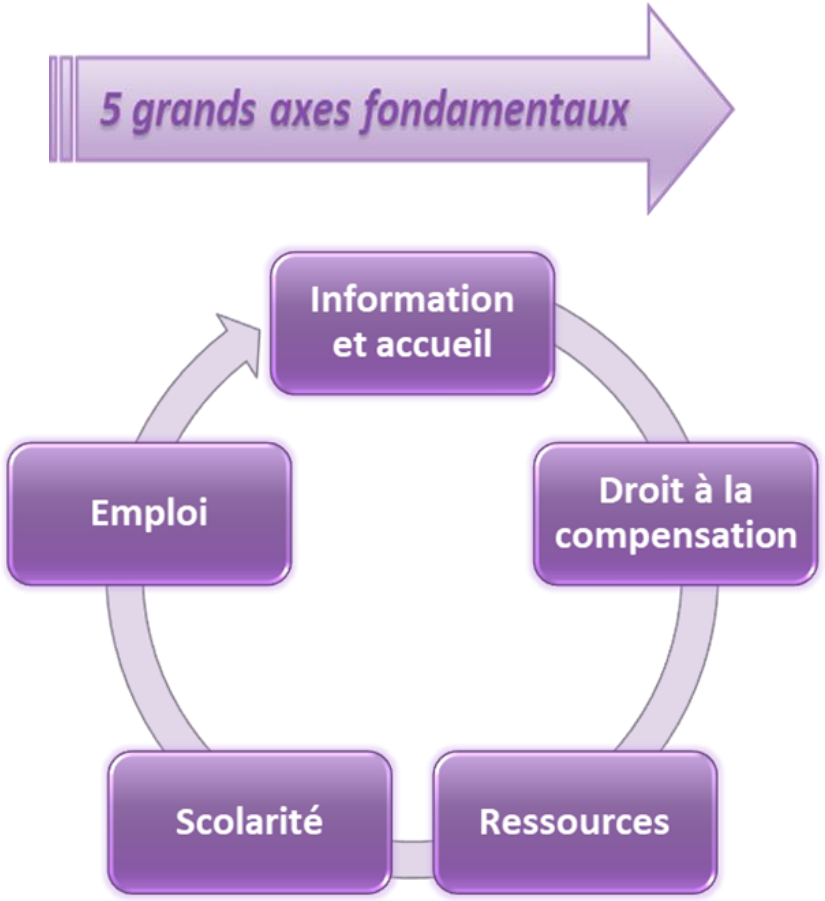
- La reconnaissance du handicap
- Les axes d'intégration du handicap dans la vie courante
- La démarche qualité de la formation professionnelle
- L'obligation de certification pour accéder aux financements des prestations de formation.



Source : Carif-Oref Hauts-de-France Historique des réformes de la formation professionnelle

La loi du 11 février 2005

Introduction de la notion fondamentale de situation de handicap



Art. 2 loi 2005-102

« Constitue un **handicap**, au sens de la présente loi, toute **limitation** d'activité ou **restriction** de participation, à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une **altération** substantielle, durable ou définitive, d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant »

La loi du 11 février 2005 réaffirme le
principe de l'accessibilité à tous pour tout qui englobe l'accès :

au bâtiment (entrée, circulation et équipements)

à l'information

à la communication

aux prestations.

L'accessibilité est une composante de la lutte contre la discrimination

La loi du 5 septembre 2018

Cette **loi Avenir professionnel** redéfinit la démarche qualité, et instaure une **obligation de certification** pour tous les prestataires de formation souhaitant pouvoir bénéficier de financements issus des OPCO, de l'État, des Régions, de Pôle emploi et de l'AGEFIPH.

La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit la désignation d'un **référent handicap** au sein de toute entreprise employant au moins 250 salariés, qui est « chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap »

(article L5213-6-1 du Code du travail)

Démarche inclusive sur l'ensemble du processus

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

7 critères → 32 indicateurs

Le décret du 6 juin 2019

Ce décret concrétise la nouvelle **démarche qualité de la formation professionnelle** par la création d'un **référentiel national qualité unique** qui sert de socle pour bâtir une démarche qualité et viser la certification requise au 1er janvier 2022.

PARTIE 3

Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap (éléments de preuve et processus mobilisables)

Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

Comment rendre votre OF plus inclusif ?

L'accès à la formation des publics en situation de handicap est indissociable de la démarche de certification qualité.

Travailler sur la question du handicap, c'est aussi anticiper la manière dont votre OF va pouvoir accueillir et prendre en compte «les différences».

Au-delà du handicap, cette démarche sera profitable à tous !

Handicap en formation, de quoi parle-t-on ?

- ✓ **3 indicateurs spécifiques au handicap :**

1 - 20 - 26

- ✓ **7 indicateurs indirectement concernés :**

4 - 9 - 10 - 18 - 21 - 23 - 25

- ✓ **Niveaux attendus et éléments de preuve**

Grille synthétique indicateurs liés au handicap

Qui est concerné ?

Critère	Indicateur	OF	CBC	VAE	CFA
1 - Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus	**1 – Information du public**	X	X	X	X
2 - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations	**4 – Analyse du besoin**	X	X	X	X
3 - L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre	**9 – Conditions de déroulement**	X	X	X	X
	10 – Adaptation de la prestation, accompagnement et suivi des bénéficiaires	X	X	X	X
4 - L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre	**18 – Coordination des acteurs**	X	X	X	X
	20 – Personnels dédiés				X
5 - La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations	**21 – Compétences des acteurs**	X	X	X	X
6 - L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel	**23 – Veille légale et règlementaire**	X	X	X	X
	25 – Veille technologique	X	X	X	X
	26 – Public en situation de handicap	X	X	X	X

Consulter le Guide de lecture Qualiopi V7

Indicateur 1

Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

carif oref OCCITANIE

Spécifique

NIVEAU ATTENDU : Démontrer la non-discrimination des stagiaires en situation de handicap par la prise en compte de leurs **besoins spécifiques**, et l'optimisation de leurs chances de réussite. Proposer des **environnements souples et adaptables** permet ainsi d'agir positivement sur les situations de handicap.

OBJECTIF :

- *Permettre à la personne (ou à son référent de parcours), d'identifier précisément les **exigences et conditions de la formation**.*
- ***Anticiper** la mesure des écarts entre les exigences de la formation et les conséquences de la déficience.*
- ***Rassurer** la personne sur l'attention qui sera portée à ses difficultés, **faciliter** l'expressions des risques de difficultés le plus en amont possible de l'entrée en formation*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Tous supports et outils d'information *(plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente)*
- ✓ Site internet, catalogue papier et/ou en ligne, programmes de formation, brochures, livrets, répondeur, messagerie vocale, réponses directes aux sollicitations…
- ✓ Calendrier des formations, conditions générales de vente
- ✓ Plan des locaux et salles de formation, déclaration d'accessibilité, liste du matériel spécifique

Mine de talents
La Coopérative d'Activité et d'Emploi
Gard - Lozère

Indicateur 20 [apprentissage]

Le prestataire dispose d'un personnel dédié à l'appui à la mobilité nationale et internationale, d'un référent handicap et d'un conseil de perfectionnement.

CFA

NIVEAU ATTENDU :

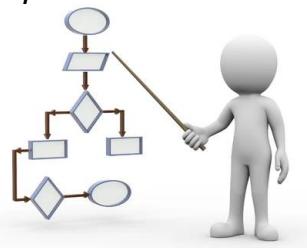
Présenter la liste des membres du **conseil de perfectionnement** avec le dernier compte-rendu et/ou procès-verbal, et la liste des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale). Diffuser clairement le nom et le contact du **référent handicap**.

OBJECTIF :

- ✓ *Dans le cadre de la loi de 2005, être en mesure de proposer des aménagements répondant aux **besoins de compensation** du handicap,*
- ✓ *Répondre à l'obligation de nomination d'un **référent handicap** (obligatoire pour les CFA), et démontrer qu'il est en mesure de réaliser sa mission dans les meilleures conditions possibles.*
- ✓ *Démontrer que les personnes handicapées disposent d'un contact et d'une **ressource identifiée** au sein de votre organisme, qu'elles peuvent solliciter en cas de difficulté.*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Organigramme fonctionnel
- ✓ Nom et qualité des membres du conseil de perfectionnement (dernier compte-rendu et/ou procès-verbal, preuve de constitution en cours du conseil de perfectionnement pour le nouveau CFA)
- ✓ Nom et qualité des personnes dédiées à la mobilité (nationale et internationale)
- ✓ Nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination



Indicateur 26

Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap

carif oref OCCITANIE

Spécifique

Le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

NIVEAU ATTENDU :

Démontrer la mise en place d'un **réseau de partenaires**, experts et acteurs du champ du handicap, mobilisables par les personnels et les formateurs.
Dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les **mesures spécifiques** mises en œuvre.

OBJECTIF :

- ✓ *Veiller à favoriser une **démarche « inclusive »**, non discriminante.*
- ✓ *Disposer dans son environnement de **« ressources expertes »**, qui peuvent venir compléter l'expertise « formative », sur le champ du handicap, du social et du médico-social, du médical et du paramédical…*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

✓Liste des partenaires du territoire à même d'intervenir dans le domaine du handicap

✓Suivi et preuves de réorientation le cas échéant

✓Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres

✓Compétences et connaissances du référent handicap

✓Capitalisation des expériences vécues

Mine de talents
La Coopérative d'Activité et d'Emploi
Gard - Lozère

Indicateur 4

Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s)

NIVEAU ATTENDU :

Démontrer la capacité à **cerner les besoins** des publics accueillis, et à concevoir des contextes et des contenus de formation adaptés et adaptables, dans une **logique d'accessibilité** à un public pouvant présenter des besoins très variés (difficultés à lire, à comprendre, à se concentrer, à mémoriser, autres…)

OBJECTIF :

- *Mieux cerner les **besoins spécifiques** de chaque stagiaire accueilli.*
- ***Concevoir des contextes et des contenus** de formation adaptés aux besoins identifiés et adaptables*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Tout support synthétisant les **besoins identifiés** du ou des bénéficiaire(e) *(grilles d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens…)*
- ✓ Supports de cours proposés sous **différents formats** *(papier, numérique, clé USB, enregistrement…)* afin d'en faciliter l'accès, et le cas échéant, leur adaptation en faisant appel à un partenaire du handicap *(transcription en braille ou adaptation pour logiciel de lecture vocale par exemple…).*
- ✓ **Base de données** : suivi et traitement des demandes, fiche pré-requis, relevé des échanges téléphoniques ou mail, adaptation des parcours aux besoins de chacun *(présentiel, à distance, …)*, dossier papier et numérique.

Indicateur 9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions du déroulement de la prestation.

NIVEAU ATTENDU :

Démontrer le **questionnement global** sur la situation de formation en lien avec les contraintes liées au handicap, pour tous les temps clés du parcours.
Identifier les **personnes ressources** (Référent handicap, référent pédagogique, opérateur du Service Public de l'emploi…) qui ont accompagné ou qui accompagnent la personne en situation de handicap.

OBJECTIF :

- *Au-delà de ce qui peut être pensé « pour tous », être en mesure de **repérer** des difficultés propres à une personne en situation de handicap*
- *Être en mesure de **proposer des solutions** de compensation du handicap*

La personne en situation de handicap connait son parcours et a pu tester ou élaborer des modes de compensation.
Restez à l'écoute de ses besoins spécifiques dans le cadre de votre démarche qualité !

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Règlement intérieur, **registre d'accessibilité**, livret d'accueil, **organigramme**, noms des **référents** (administratif, pédagogique, handicap)
- ✓ Information sur les **aspects périphériques** à la formation (stationnement, hébergement, restauration, transport, …), et notamment les modalités d'accès des personnes en situation de handicap.
- ✓ Catalogue et fiche formation, site internet, convention de formation, convocation, **document d'accueil** des stagiaires, **conditions d'accès**…
- ✓ **Echanges croisés** pour co-analyser les besoins et co-construire des réponses adaptées.

Indicateur 10

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

NIVEAU ATTENDU :

Adapter la logistique en fonction des aléas, **réadapter** la conduite de séance si les objectifs intermédiaires ne sont pas atteints.
Adapter la méthode et les outils pédagogiques aux publics, les **personnaliser** si besoin.
Suivre l'assiduité des stagiaires et les aider à suivre la formation.

OBJECTIF :

- ✓ *Proposer un accompagnement adapté au stagiaire et s'assurer du bon **suivi du déroulé pédagogique**, adapter les rythmes si besoin.*
- ✓ *Démontrer la capacité de l'OF à évaluer et **faire évoluer ses pratiques**.*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ **Durées et contenus** des prestations adaptables, emplois du temps, groupes de niveaux.
- ✓ Feuille d'émargement, travaux rendus, relevé de connexion.
- ✓ **Fonction dédiée** (référent pédagogique)
- ✓ Livret de suivi pédagogique
- ✓ **Bilan pédagogique** du formateur (précisant les adaptations en cours de formation)

Indicateur 18

Le prestataire mobilise et coordonne les différents intervenants internes et/ou externes (pédagogiques, administratifs, logistiques, commerciaux …).

Intervenants internes : dirigeants et salariés intervenant dans le cadre d'un contrat de travail (dont formateurs occasionnels).
Intervenants externes : tous les sous-traitants intervenant dans le cadre d'un contrat de prestation de service

NIVEAU ATTENDU : Démontrer l'existence d'une **coordination des fonctions** nécessaires à la prestation, et d'une démarche de **dynamique collective**.

OBJECTIF :

- *Favoriser la dynamique collective et permettre et la **montée en compétence** sur la prise en compte des besoins des personnes handicapées par l'ensemble du collectif.*
- *S'assurer de la **qualité des réponses** aux sollicitations, et de la **communication interservices** (pédagogique, technique, commercial, social).*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention (pédagogique, technique, commercial, social),
- ✓ liste des intervenants/contributeurs, contrats de travail, de prestations de service, fiches de poste, liste des référents pédagogiques, administratifs et handicap.
- ✓ Comptes-rendus de réunions : groupes métiers ou rendez-vous individuels avec l'équipe d'accompagnement
- ✓ Process / fiches pratiques, charte d'engagement, échanges de mails…
- ✓ Tableau de pilotage des actions de formation

Indicateur 21

Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

NIVEAU ATTENDU :

Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations.
La **maîtrise de ces compétences** fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.

OBJECTIF :

- *Favoriser la **dynamique collective** et permettre et la montée en compétence sur la prise en compte des besoins des personnes handicapées par l'ensemble du collectif.*
- *S'assurer de la **qualité des réponses aux sollicitations**, et de la communication interservices (pédagogique, technique, commercial, social).*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, entretiens professionnels
- ✓ CV des formateurs, attestations de formations initiales et continues des formateurs, plan de développement des compétences, grilles de compétences…
- ✓ Sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap.
- ✓ Echanges de pratiques, pluridisciplinarité des intervenants (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources)

NB : concerne également les sous-traitants du prestataire

Indicateur 23

Le prestataire réalise une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle et en exploite les enseignements.

NIVEAU ATTENDU :

Démontrer la mise en place et l'exploitation d'une **veille légale et réglementaire**, et son impact éventuel sur les prestations. notamment en lien avec le handicap !
S'assurer d'une **veille métier technique** dans son domaine d'expertise pour anticiper les besoins en compétences du secteur et des métiers.

OBJECTIF :

- ✓ *Suivre et **prendre en compte les évolutions** des obligations réglementaires*
- ✓ *Diffuser une **information actualisée**, accessible et exhaustive*

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Veille réglementaire en matière de handicap.
- ✓ Abonnements, adhésions, participation aux salons professionnels, conférences, groupes normatifs
- ✓ Actualisation des supports d'information (publicité) ou de contractualisation, et des dispositifs mobilisés (règles CPF) en fonction des évolutions juridiques.
- ✓ Process de mise à jour du catalogue (site responsive et inscription en ligne recommandés).
- ✓ Comptes-rendus démontrant la prise en compte d'évolutions réglementaires, montrer les évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

Indicateur 25

Le prestataire réalise une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques permettant une évolution de ses prestations et en exploite les enseignements.

NIVEAU ATTENDU :

Démontrer la mise en place d'une **veille** sur le thème des innovations pédagogiques et technologiques.
Faire évoluer sa pédagogie en intégrant de nouvelles méthodes d'apprentissage (pédagogie active, apprentissage par le jeu, etc.) et en s'appuyant sur de nouveaux outils technologiques (utilisation du digital, formation à distance.

L'OF a une mission d'accompagnement : coordonner les choix d'outils, apporter un soutien financier aux développements technologiques.

OBJECTIF :

- ✓ *Suivre et prendre en compte les évolutions en matière d'innovation pédagogiques au bénéfice des **différentes modalités pédagogiques***

ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :

- ✓ Charte du formateur précisant la veille sur la pédagogie
- ✓ Groupes / Ateliers d'échanges de pratiques, formations techniques (MOOC, chorus)
- ✓ Espace de ressources documentaires des métiers de la formation, suivi de l'évolution des pratiques et innovations pédagogiques
- ✓ Partage d'information (mailing liste), comptes-rendus d'entretien avec le chargé d'accompagnement
- ✓ Diffusion au personnel du prestataire des éléments issus de la veille, évolutions apportées au contenu des prestations proposées.

Les éléments de preuve et processus mobilisables

Checklist non exhaustive !

En amont de la formation

- ✓ Information, affichage
- ✓ Registre d'accessibilité
- ✓ Questionnaire de positionnement
- ✓ Livret d'accueil
- ✓ Ateliers de sensibilisation (équipe administrative et formateurs)

Au cours de la formation

- ✓ Réseau de partenaires,
- ✓ Aménagements éventuels (associer les autres stagiaires)
- ✓ Bilan intermédiaire si besoin…

A l'issue de la formation

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Evaluation à chaud,
- ✓ bilan pédagogique

Amélioration continue

- ✓ Référent handicap
- ✓ Capitalisation d'expérience
- ✓ Echange de pratiques
- ✓ Suivi trimestriel ou annuel

Formation référent handicap

OBJECTIFS

> **SAVOIR ABORDER** la question du handicap et **REPÉRER** les différentes catégories de handicap

> **IDENTIFIER** les différents acteurs du handicap

> **POUVOIR CONSEILLER** les personnes sur leurs droits et l'accès à des dispositifs spécifiques

> **ÊTRE À L'INITIATIVE** du développement de l'accessibilité des actions de formation

Se rendre sur la page Référents handicap

✓ Formation par ACCEIS sur 2 jours

✓ Financement à 100% par l'Agefiph

PUBLICS VISÉS

- Opérateurs engagés dans le label **Certif'Région**
- Opérateurs de formation en **apprentissage**
- Opérateurs pour lesquels les actions de formation représentent une part importante de leur activité

↓

Obligatoire uniquement pour candidater au

LABEL CERTIF'RÉGION

Indicateur G :
Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l'Agefiph.

Consulter la page Certif'Région

PARTIE 4

Exemples d'outils opérationnels

et bonnes pratiques !

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Liste des exemples présentés

Bonnes pratiques

- ✓ **Le rôle du référent handicap**
- ✓ **Information / Affichage : Présentation de l'équipe** (Site internet, livret d'accueil…)
- ✓ **Supports de communication** (Site internet, plaquettes, programme formation…)
- ✓ **Veille Pédagogique**

Outils opérationnels

- ✓ **Registre public d'accessibilité**
- ✓ **Liste des partenaires mobilisables**
- ✓ **« Bien accueillir les personnes handicapées »**
- ✓ **Sensibilisation des équipes administratives et pédagogiques**
- ✓ **Questionnaire de positionnement en amont**
- ✓ **Fiche d'évaluation et de suivi des besoins**
- ✓ **Suivi trimestriel**

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Le rôle du référent handicap

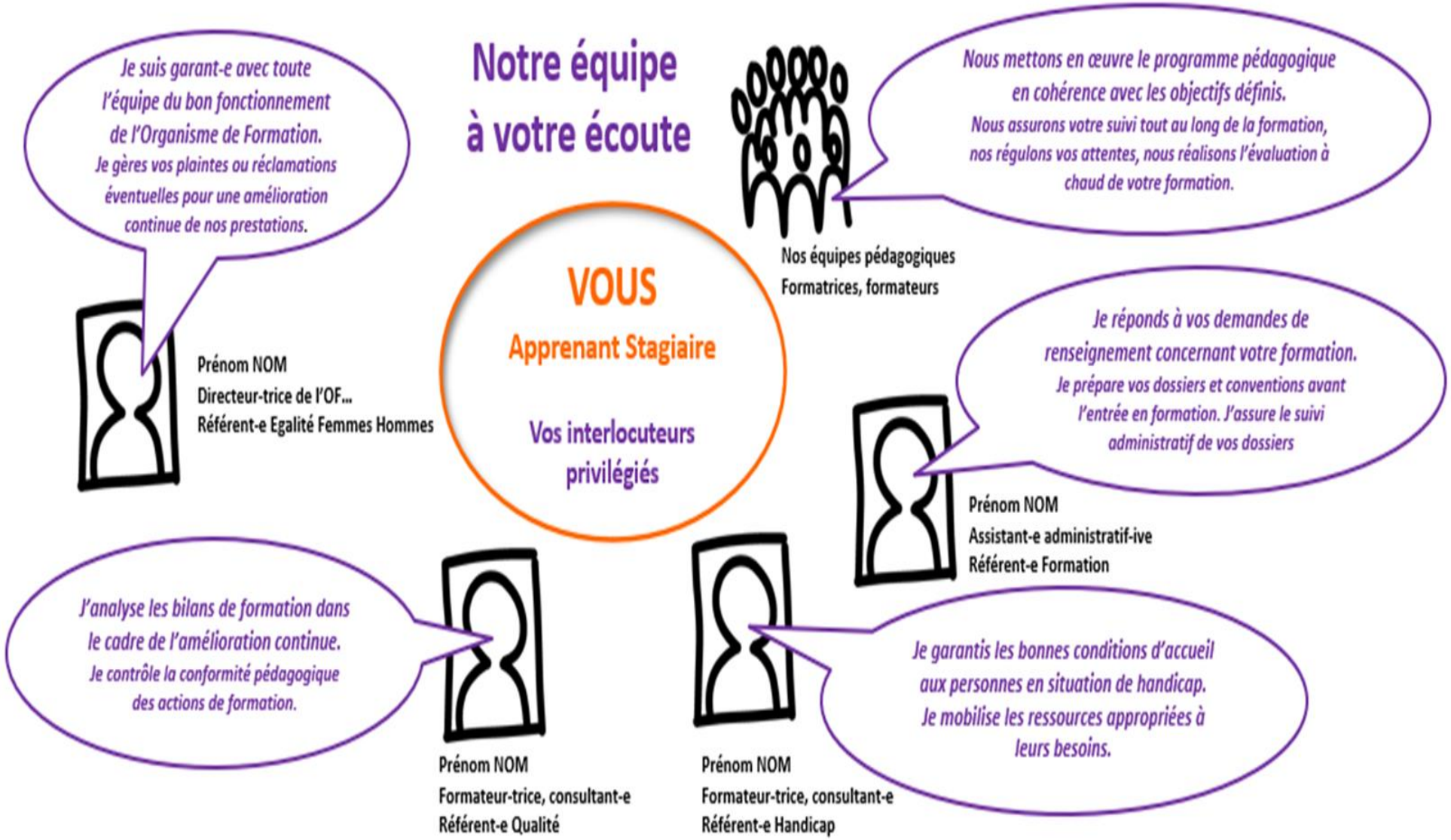
Personne ressource chargée d'accompagner le pilotage et la mise en œuvre de l'engagement du centre de formation dans la démarche de progrès pour développer l'accessibilité des formations aux stagiaires en situation de handicap.

Consulter la page dédiée aux référents handicap sur le site internet du Carif-Oref

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Information, affichage

Indicateurs concernés : 1-9



Outils opérationnels et bonnes pratiques

Supports de communication (site internet, plaquettes, programme formation…)

Indicateurs concernés : 1-9

Notre démarche qualité

Notre organisme a obtenu la certification **Qualiopi** pour ses actions de formation. Il remplit les 21 critères du décret qualité **Datadock**.

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CERTIF Région L'ENGAGEMENT QUALITÉ

Datadock

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour toute information concernant nos conditions d'accès aux publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de contacter notre référente handicap :
Véronique TORT
tort.veronique@gmail.com

Qui contacter ?

Renseignements sur une formation
Contactez le formateur ou la formatrice dont les coordonnées sont mentionnées sur la fiche de votre choix

Informations générales / financements
Contactez Nathalie Garrisson du Pôle Formation : contact@minedeformateurs.fr

Personnes en situation de handicap
Contactez Véronique Tort, référente handicap : tort.veronique@gmail.com

Site internet, Plaquettes

Type de formation

Formation inter-entreprise
Organisée dans nos locaux et regroupant des stagiaires de plusieurs entreprises différentes.

Formation intra-entreprise
Destinée à une ou plusieurs personnes d'une même structure.

Modalités de déroulement de la formation

Formation entièrement présentielle

Lieu de formation

- Dans nos locaux à Alès
- Dans nos locaux à Nîmes
- Dans vos locaux

Fiche Programme de formation

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

Consulter la page dédiée au label Certif'Région sur le site internet du Carif-Oref

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Registre public d'accessibilité pour les ERP 1/2

Indicateurs concernés : 9 – 10 - 21

Pour être utile et efficace, ce registre se doit d'être simple et compréhensible par tous !

Il doit être mis à disposition du public par les gestionnaires d'ERP, afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement.

Consulter le guide pour les ERP sur le site du gouvernement

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue .....

– Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

❑ oui ❑ non

– Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

❑ oui ❑ non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé. ❑
C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé. ❑
C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé. ❑

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ❑ oui ❑ non

→ Le personnel connait le matériel ❑ oui ❑ non

Contact : .....

Consultation du registre public d'accessibilité :

❑ à l'accueil ❑ sur le site internet

N° SIRET : .....
Adresse : .....

Fiche de Synthèse

Certaines prestations ne sont pas accessibles

1. .....

Ce service sera accessible le : ..... ❑

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation) ❑

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ❑ oui ❑ non

2. .....

Ce service sera accessible le : ..... ❑

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation) ❑

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ❑ oui ❑ non

3. .....

Ce service sera accessible le : ..... ❑

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation) ❑

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ❑ oui ❑ non

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Registre public d'accessibilité pour les ERP 2/2

Indicateurs concernés : 9 – 10 - 21

Formation du personnel

Joindre en annexe du registre le relevé des **formations et actions de sensibilisation** suivies par les équipes pédagogiques et/ou administratives chargées de l'accueil des personnes handicapées :

- Sensibilisation à minima via la plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées qui sera déposée en annexe du registre d'accessibilité.
- Toutes les attestations de formations seront également mises en annexe du registre.

Dates	Intitulé de l'action de formation	Nom et fonction des participants
Le xx/xx/20..	Plaquette : Accueil du public en situation de handicap	NOM Prénom - Fonction
Le xx/xx/20..	Atelier de sensibilisation : thème + intervenant	NOM Prénom - Fonction
Le xx/xx/20..	Formation : thème + intervenant	NOM Prénom – Fonction
Le xx/xx/20..	...	NOM Prénom – Fonction

Entretien des équipements

Maintenance des équipements d'accessibilité :
Il est utile de préciser si les équipements font l'objet d'une maintenance et si les personnels sont formés à leur utilisation.
Possibilité de joindre les notices d'utilisation et de maintenance de ces équipements, en annexe du registre d'accessibilité.

Equipement	Maintenant effectuée	Information sur l'utilisation
Porte automatique	Date + Entreprise + Observations	Date + Nom des participants
Ascenseur/élévateur	Date + Entreprise + Observations	Date + Nom des participants
Boucle à induction magnétique	Date + Entreprise + Observations	Date + Nom des participants
Balise sonore	Date + Entreprise + Observations	Date + Nom des participants
Groom	Date + Entreprise + Observations	Date + Nom des participants
...	Date + Entreprise + Observations	Date + Nom des participants

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Réseau de partenaires mobilisables 1/2

Indicateurs concernés : 21 – 26

LES ACTEURS DU HANDICAP

Les principaux acteurs de l'insertion professionnelle des personnes handicapées pour vous aider dans vos démarches :

Les MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)

L'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées)

Le FIPHFP (Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique)

Les Cap Emploi

Les Missions Locales

Les Prestataires d'appuis spécifiques

Les SMS (Structures Médico-Sociales)

(source : CRFH Nouvelle Aquitaine)

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Réseau de partenaires mobilisables 2/2

Indicateurs concernés : 21 – 26

Qui fait quoi ?	Former mon équipe	Recruter	Créer mon entreprise	Maintenir dans l'emploi	Rechercher des financements	Contacts
AGEFIPH (secteur privé)		x		x	x	www.agefiph.fr
FIPHFP (secteur public)				x	x	www.fiphfp.fr
POLE EMPLOI	x	x	x		x	www.pole-emploi.fr/region/occitanie/
CAP EMPLOI	x	x	x	x		Annuaire Cap Emploi Occitanie
MDPH						annuaire.action-sociale.org/MDPH/Annuaire.html
MISSION LOCALE	x	x	x			www.mission-locale.fr
OETH (SSMS à but non lucratif)	x	x		x	x	contact@oeth.org

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Formation des apprenti(e)s en situation de handicap

Indicateurs concernés : 10 - 18

Consultez le guide interactif
"Sécurisation des parcours de formation des apprenti(e)s en situation de handicap

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Sensibilisation des équipes administratives et pédagogiques

Indicateurs concernés : 4 - 21

Bien accueillir les personnes handicapées

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements ;
- Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- La largeur des couloirs et des portes ;
- La station debout et les attentes prolongées ;
- Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

2) Comment les pallier ?

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication orale ;
- L'accès aux informations sonores ;
- Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- Proposez de quoi écrire.
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Le repérage des lieux et des entrées ;
- Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- Le repérage dans le temps et l'espace ;
- L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Un stress important ;
- Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- La communication.

2) Comment les pallier ?

- Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html

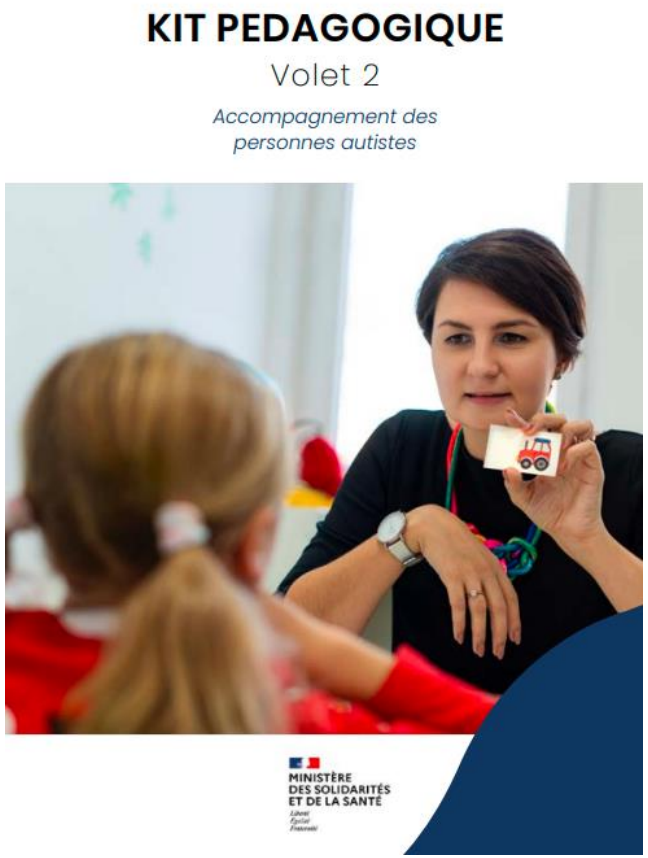
Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

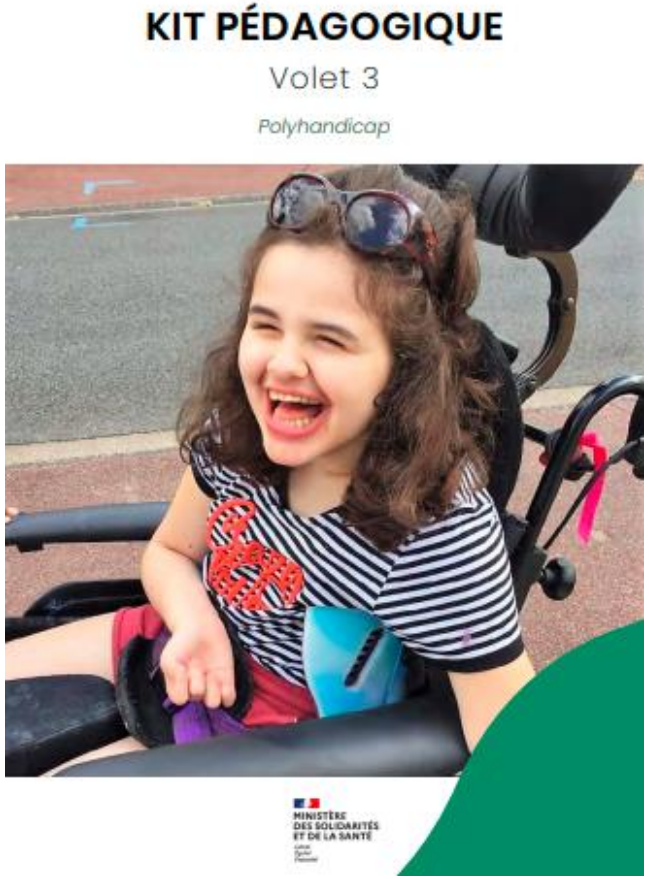
Consulter la fiche Bien accueillir les PH sur le site du gouvernement

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Sensibilisation des équipes administratives et pédagogiques

Indicateurs concernés : 4 – 21 - 25





Consulter le kit pédagogique
sur le site du Secrétariat d'Etat chargé des personnes handicapées

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Questionnaire de positionnement (En amont de la formation)

Indicateurs concernés : 4 – 6 - 10

MESSAGE D'INTRODUCTION

Ce formulaire est conforme à la démarche qualité appliquée depuis octobre 2014 dans notre organisme de formation Mine de Talents, il est obligatoire.

Ce document est confidentiel, il nous permet de :

- ✓ Faire connaissance avec chacun(e) d'entre vous.
- ✓ Mieux cerner les attentes de l'ensemble des stagiaires
- ✓ Mieux répondre à vos attentes

Pour mieux apprendre, vous avez besoin de : (plusieurs réponses possibles)	Lire / Voir	
	Ecrire / Dessiner	
	Ecouter	
	Manipuler / Tester	
Sur le base du programme de cette formation, quelles sont vos attentes et besoins personnels ?	(texte libre)	
Êtes-vous en situation de handicap ?	Oui	RQTH en cours de validité
		Demande RQTH en attente ou en cours de renouvellement
		Pas de dossier RQTH
	Non	
Si oui, Avez-vous besoin d'aide ou d'aménagement spécifique pour suivre cette formation ?	Aide technique	
	Aide humaine	
	Autre aide (à préciser)	
	Non	
	Ne sait pas	

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Fiche d'évaluation et de suivi des besoins

Indicateurs concernés : 4 – 6 - 26

A faire ?		Par qui ?	Fait le ?
Oui	Non		

Accessibilité du centre de formation
Visite guidée du centre de formation
Besoin d'une place de stationnement au sein de l'établissement
Vérification de l'absence d'obstacles
Vérification du bon fonctionnement des ascenseurs
Vérification de la possibilité d'ouverture des portes selon le handicap
Vérification de la facilité d'accès aux sanitaires
Vérification de la facilité d'accès au lieu de restauration / pause
Sollicitation des stagiaires valides pour accompagner le stagiaire handicapé pendant les pauses

Préparation à l'entrée en formation
Vérification de la validité du titre RQTH *(Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé)*
Recueil des besoins exprimés par le stagiaire
Sollicitation de prestataires d'appuis spécifiques *(Si oui, lesquels)*

Aménagement techniques
Coordination des aménagements à réaliser *(Configuration et éclairage de la salle adaptés au handicap)*
Coordination de l'installation du matériel adapté défini avec le prescripteur *(accueil du prestataire d'aides techniques)*
Autres (Préciser)

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Fiche d'évaluation et de suivi des besoins

Indicateurs concernés : 4 – 6 - 26

A faire ?		Par qui ?	Fait le ?
Oui	Non		

Adaptations pédagogiques
Ajustement des objectifs et des modalités pédagogiques en fonction du handicap
Allégement des contenus de la formation
Adaptation des supports de cours au handicap
Introduction de nouvelles méthodes pédagogiques dans la session de formation (simulations, jeux de rôle…)
Adoption, par le formateur, d'une attitude et d'une méthode pédagogique adaptées
Apport de matériels personnels

Aménagements organisationnels
Fractionnement de la formation
Instauration de pauses spécifiques et/ou réservation d'une salle dédiée où le stagiaire peut s'isoler *(si besoin)*
Aménagement des horaires
Allocation de temps supplémentaire

Stage en entreprise
Recherche de stage adaptée au handicap
Besoins particuliers sur le lieu de stage
Information du handicap au tuteur

Examens
Besoin d'aménagement d'épreuve

Points à améliorer

Questions / Remarques

Outils opérationnels et bonnes pratiques

Suivi trimestriel / Capitalisation d'expériences

Indicateurs concernés : 4 – 6 - 26

DATE Entretien évaluation	NOM Prénom Stagiaire	Type de demande: (Formation, stage, autre projet…)	DATE validité RQTH	Nature de handicap							Partenaire mobilisé	Type d'aménagement				Validation demande		
				Moteur	Visuel	Auditif	psychique	Intellectuel	Handicaps associés	Maladie invalidante		Temps supplémentaire	Moyens techniques	Encadrement renforcé	Surcoût	Date	OUI	NON
Sous-total Trimestre 1																		
Sous-total Trimestre 2																		
Sous-total Trimestre 3																		
Sous-total Trimestre 4																		
TOTAL ANNUEL																		

LES RESSOURCES DU CARIF-OREF OCCITANIE

La veille Emploi-Formation déploie deux outils complémentaires :

> **La veille hebdomadaire**

Document synthétique hebdomadaire en format pdf : s'abonner.

> **Les flux RSS thématiques**

Mail pour chaque ressource publiée sur la thématique. Pour s'abonner, copier-coller l'adresse du flux RSS dans votre messagerie ou navigateur.

Retrouvez la liste des flux et en particulier : Formation continue / Public en situation de handicap

Les publications du pôle Observatoire sont diffusées régulièrement :

> **Les actualités**

Mail pour chaque nouvelle publication : s'abonner.

> **Prochaine publication :**

Actualisation de l'étude sur l'Emploi des travailleurs handicapés en Occitanie

carif oref
OCCITANIE

Merci pour votre attention !

virginie.hodin@cariforefoccitanie.fr

tort.veronique@gmail.com

demande de rdv téléphonique par mail

www.cariforefoccitanie.fr
05 62 24 05 99

Membre du : Réseau des CARIF OREF