

Comment mieux prendre en compte le handicap dans le secteur de la formation professionnelle, en harmonie avec le référentiel Qualiopi ?

Qualiview conseil, avec le soutien de Valentine Lesser et du CFA Stephenson, a réalisé 19 entretiens au mois de juillet 2020, à la fois avec des personnes en situation de handicap (9 entretiens) et des professionnels de la formation et du handicap (10 entretiens) afin de mieux comprendre comment est et doit être pris en compte le handicap dans le secteur de la formation professionnelle.

Le sujet est extrêmement vaste car il existe de très nombreux types de handicaps différents : *« personne en situation de handicap » ne veut rien dire, chacun a son handicap. »*

De plus, contrairement aux croyances, les handicaps sont le plus souvent non visibles : selon l'AGEFIPH, près de 80% des handicaps ne sont pas immédiatement visibles. L'INSEE estime que seulement 2 à 3 % de la population utilise un fauteuil roulant. Or, « le cliché de la personne en situation de handicap est une personne en fauteuil roulant. Donc la majorité n'est pas prise en compte dans ce cliché. »

Le nouveau référentiel [Qualiopi](#), qui deviendra obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2022 pour tout organisme de formation souhaitant recevoir des fonds publics, se réfère au handicap de manière spécifique (avec les indicateurs 1, 20 et 26) mais aussi de manière transversale (indicateurs 6, 9, 10, 12, 17, 18 et 19) avec la notion d' « adaptation de la prestation aux publics bénéficiaires ».

Le message de cette approche transversale est inclusif : travailler sur la question du handicap, c'est aussi anticiper la manière dont l'organisme de formation va pouvoir accueillir et prendre en compte « les différences », au-delà du handicap, cette démarche assure une qualité de formation qui sera profitable à tous.

Ainsi, l'indicateur 26 précise que « Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap.»

L'indicateur 1 indique que « 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. »

L'indicateur 20 impose que « 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. »

Même si la loi ne suffit pas à faire évoluer les mentalités, la certification Qualiopi peut être perçue comme une opportunité pour mettre en place de nouvelles pratiques en matière de handicap dans le secteur de la formation professionnelle. De plus, **Les besoins de formation des personnes en situation de handicap sont importants*** (cf. dernière page)

Au sein de leur organisme de formation, les référents handicap (qui doivent exister dans la structure selon l'indicateur 20 de Qualiopi) doivent avoir plusieurs missions :

- S'informer sur le handicap et sensibiliser
- Accompagner les personnes formées en situation de handicap
- Le cas échéant, proposer des aménagements, des investissements si nécessaire

Grâce à la confrontation des expériences des organismes de formation et des personnes en situation de handicap, Qualiview conseil propose ici des pistes pour agir de la meilleure des manières dans chacune de ces missions.

Sommaire

La prise en compte du handicap : avant d'être une obligation légale, c'est une prise en compte naturelle de l'humain.....4

Au-delà des obligations de la loi, la prise en compte du thème du handicap est heureusement pour certains quelque chose de naturel, de l'ordre de la prise en compte de l'humain et de l'adaptation des formations en général

De plus, l'accueil des personnes en situation de handicap est un avantage pour les organismes de formation, en termes d'ouverture, de tolérance mais aussi d'image

La loi, petit à petit, favorise également un progrès dans l'accueil des personnes en situation de handicap

Le premier objectif d'un référent handicap au sein d'un organisme de formation est de s'informer régulièrement sur le handicap afin de sensibiliser les équipes pour permettre une bonne expérience de formation aux personnes en situation de handicap.....4

Les référents handicap, avant tout, s'informent sur le handicap

Cela leur permet de sensibiliser au handicap, notamment à l'intérieur de leur structure, car le thème concerne l'ensemble des personnes

Cette sensibilisation consiste en formations et de manière plus générale à expliquer aux équipes, démystifier des clichés

La sensibilisation au sein des organismes de formation permet d'éviter des expériences négatives pour les personnes en situation de handicap, souvent citées par ces dernières

Le référent handicap est la personne de référence au sein de la structure pour le suivi et l'accompagnement des personnes en situation de handicap : pour cela, le plus important est d'être à l'écoute des besoins de chaque personne et donc d'individualiser la prise en compte du handicap.....6

L'accompagnement d'une personne en situation de handicap consiste notamment en des aménagements mis en place par l'organisme de formation, qui peuvent être de types très différents selon le type de handicap et la personne

L'aspect psychologique est très important : c'est pour cette raison que la première chose à faire est la prise en compte des besoins et des attentes de la personne, être à leur écoute

L'accompagnement est par conséquent à individualiser

Il est très important d'anticiper et de comprendre les besoins en amont, pour que la formation se passe bien

Les aménagements doivent être accompagnés d'un suivi dans le temps

Si l'organisme de formation ne peut pas accueillir une personne en situation de handicap, il s'occupe de rediriger cette personne vers un autre organisme

Enfin, des investissements et des aménagements physiques sont parfois nécessaires et constituent un atout à la fois pour l'organisme de formation et pour les personnes en situation de handicap.....8

La loi n'oblige pas les organismes de formation mais les incite à des aménagements physiques en termes d'accessibilité

Cette prise en compte des handicaps physiques est en cours pour plusieurs organismes de formation

L'accessibilité physique est un véritable enjeu

LA PRISE EN COMPTE DU HANDICAP : AVANT D'ÊTRE UNE OBLIGATION LEGALE, C'EST UNE PRISE EN COMPTE NATURELLE DE L'HUMAIN.

Au-delà des obligations de la loi, la prise en compte du thème du handicap est heureusement pour certains quelque chose de naturel, de l'ordre de la prise en compte de l'humain et de l'adaptation des formations en général.

Les professionnels de la formation interrogés considèrent comme évident qu'il faut permettre l'accès à la formation des personnes en situation de handicap, c'est un droit pour celles-ci et un devoir pour les organismes de formation : « Cela fait 10 ans que nous avons un référent handicap. Les personnes handicapées ont le droit de se former tout au long de leur vie, donc pour nous c'est naturel. » ; « Les personnes en situation de handicap doivent avoir accès à la formation comme tout le monde. »

De plus, l'accueil des personnes en situation de handicap est un avantage pour les organismes de formation, en termes d'ouverture, de tolérance mais aussi d'image :

« Accueillir des personnes en situation de handicap est un **avantage important en termes d'ouverture, de tolérance, d'élimination des préjugés.** » ; « On essaie d'être bienveillants, cela fait partie de nos valeurs. » :

La loi, petit à petit, favorise également un progrès dans l'accueil des personnes en situation de handicap :

« Heureusement, depuis 2008, il n'y a plus de limitation d'âge pour être alternant quand on a un handicap. »

Les organismes de formation répondent donc aux indicateurs sur le handicap d'un côté pour **se conformer à la loi**, de l'autre pour **être plus ouverts et s'enrichir de cette expérience** : plusieurs organismes de formation n'ont pas attendu des obligations légales pour avancer en termes de prise en compte du handicap.

LE PREMIER OBJECTIF D'UN REFERENT HANDICAP AU SEIN D'UN ORGANISME DE FORMATION EST DE S'INFORMER REGULIEREMENT SUR LE HANDICAP AFIN DE SENSIBILISER LES EQUIPES POUR PERMETTRE UNE BONNE EXPERIENCE DE FORMATION AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.

Les référents handicap, avant tout, s'informent sur le handicap.

Ils citent pour cela des **sources récurrentes d'informations** :

« J'ai mon réseau pour m'informer : **Défi métier, la Direccte, des Webinar, etc.** » ; « Il existe des ressources en ligne pour les entreprises et les organismes de formation, sur **Agefiph.** » ; « Agefiph propose des formations gratuites et des ressources gratuites pour les référents handicap. » ; « A Sciences Po, ils ont mis en place des **vidéos** pour expliquer, former et manager le handicap dans les grandes écoles. »

Cela leur permet de sensibiliser au handicap, notamment à l'intérieur de leur structure, car le thème concerne l'ensemble des personnes.

En effet, le handicap ne doit pas concerner uniquement le référent handicap. **Tous les salariés sont concernés** par ce thème et doivent le prendre en compte :

*« Le référent handicap coordonne le tout mais ce sont tous les salariés qui sont concernés et doivent prendre en compte le handicap. » ; « Sensibiliser permet que **chaque salarié prenne en compte la dimension handicap**. Par exemple, une personne qui s'occupe des systèmes d'information doit se poser cette question. » ; « Nous sensibilisons le personnel et **notamment l'équipe pédagogique**. »*

Les référents handicap sensibilisent également parfois leurs **partenaires** en dehors de l'organisme de formation :

*« **Nous sensibilisons nos entreprises partenaires**. » ; « Je crée des liens avec les entreprises pour les informer sur les choses à mettre en place s'ils recrutent tel ou tel jeune en situation de handicap. » ; « Nous travaillons avec les référents handicap de ces sociétés. »*

Cette sensibilisation consiste en formations et de manière plus générale à expliquer aux équipes, démystifier des clichés :

*« Notre rôle est de **sensibiliser** et de **démystifier**. » ; « Je vais **former** mes équipes. » ; « Toute l'équipe doit être bien mise en courant ; il faut aussi leur dire que **le handicap peut être visible et invisible**. »*

La sensibilisation au sein des organismes de formation permet d'éviter des expériences négatives pour les personnes en situation de handicap, souvent citées par ces dernières :

*« La professeure disait de se jeter le ballon, elle insistait alors que je lui disais que je ne pouvais pas. Ça m'a mise **mal à l'aise par rapport au groupe**. » ; « Les **personnes à l'accueil doivent être sensibilisées** sur les bons gestes adaptés car elles sont le premier vernis et doivent avoir les bons réflexes pour éviter de mauvaises expériences. » ; « S'il y a une sensibilisation globale au sein de l'organisme de formation, cela évite de réexpliquer notre cas en permanence et **cela évite des situations embarrassantes** : un jour, un professeur m'a demandé pourquoi j'étais dans l'ascenseur et m'a dit que je n'avais rien à faire là. J'ai dû lui montrer ma carte comme dans les transports parisiens. S'il avait été sensibilisé en amont, il ne m'aurait probablement pas posé la question. » ; « Le **côté psychologique** est souvent plus important que le physique. »*

LE REFERENT HANDICAP EST LA PERSONNE DE REFERENCE AU SEIN DE LA STRUCTURE POUR LE SUIVI ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : POUR CELA, LE PLUS IMPORTANT EST D'ETRE A L'ECOUTE DES BESOINS DE CHAQUE PERSONNE ET DONC D'INDIVIDUALISER LA PRISE EN COMPTE DU HANDICAP.

L'accompagnement d'une personne en situation de handicap consiste notamment en des aménagements mis en place par l'organisme de formation, qui peuvent être de types très différents selon le type de handicap et la personne :

*« Il faut accompagner les personnes, **mettre en place des mesures de compensation.** » ; « Les gens associent le handicap à quelque chose de lourd alors que le plus souvent nous voulons la même chose que tout le monde avec un aménagement : moi, par exemple, c'est juste **une question de rythme.** » ; « Le fauteuil roulant n'est pas le plus difficile à organiser car c'est technique. Le plus difficile est ce qui relève d'un handicap comportant des difficultés d'interaction avec les autres. » ; « ça peut être une **mise à disposition d'un ordinateur pour la prise de notes, plus de temps, un séquençage des tâches différent ou une adaptation face à la fatigabilité de la personne.** » ; « Certains ne peuvent pas se mobiliser plus d'une demi-journée : il faut le savoir, car certains n'oseront pas le dire. Il faut identifier les limitations des personnes, et en tenir compte dans **l'organisation du temps de formation.** » ; « J'ai eu la possibilité de **déposer les livres et mon ordinateur dans la salle des profs.** Ça paraît être un détail mais pour moi c'était beaucoup. »*

L'aspect psychologique est très important : c'est pour cette raison que la première chose à faire est la prise en compte des besoins et des attentes de la personne, être à leur écoute.

En effet, certaines personnes en situation de handicap se sentiront plus à l'aise en se mêlant aux autres sans souligner leur handicap, d'autres au contraire souhaiteront que cela soit dit pour que les autres comprennent les aménagements mis en place.

Pour un organisme de formation, la première chose à mettre en place est donc de **demander aux personnes en situation de handicap quels besoins elles ont et de répondre à leurs questions simplement**, et ne pas y penser à leur place, car **chaque personne est différente et sera la mieux à même de communiquer ses besoins :**

*« Il ne faut pas se faire une montagne avant de savoir les besoins de la personne. Il faut **s'ouvrir et demander à la personne ce dont elle a besoin.** » ; « on doit **simplement répondre à nos questions** : quand je demande s'il y a des marches à l'entrée, on me répond « je vais demander au directeur », comme s'il y avait besoin de cela pour me répondre simplement à la question. » ; « **On sait de quoi on a besoin, c'est notre quotidien.** » ; « Les spécialistes du handicap connaissent le handicap mais pas forcément les besoins de ceux qui ont ce handicap. » ; « Il est très compliqué pour les personnes valides de savoir ce qui est accessible et ce qui ne l'est pas. » ; « J'aurais eu besoin d'un peu plus de temps pour rendre les devoirs et pour prendre les notes, mais **on ne m'a pas demandé si j'avais besoin de quelque chose, je n'ai pas osé demander.** » ; « Il faut **écouter et mettre ses a priori de côté.** » ; « La première chose que je fais, en tant que référent handicap, est de **poser des questions au stagiaire pour***

savoir quels sont ses besoins. » ; « on a besoin d'avoir des encadrants **à l'écoute** » ; « On ne demande pas aux encadrants d'avoir des compétences médicales (il y a le SAMU ou les pompiers pour ça) mais d'être **ouverts d'esprit** et alertes à tout »

L'accompagnement est par conséquent à individualiser :

*« Il n'y a que la personne qui sait de quoi elle a besoin, cela peut être différent pour le même handicap. » ; « Une même pathologie ne va pas avoir les mêmes conséquences : il faut voir **au cas par cas**. » ; « Il faut adapter la pédagogie et **tenir compte des individualités**. » ; « il faut une individualisation dans la prise en compte » ; « Il faut leur donner confiance en eux. »*

Il est très important d'anticiper et de comprendre les besoins en amont, pour que la formation se passe bien :

*« Il faut prendre en compte les besoins de la personne **en amont**, sinon la formation ne lui servira à rien. »*

Les aménagements doivent être accompagnés d'un suivi dans le temps :

*« Un **bilan régulier** était fait avec le référent handicap : j'avais un rendez-vous de 15 minutes tous les mois. » ; « Le suivi du jeune consiste en plusieurs choses : il peut venir me parler à tout moment ; je prépare des fiches d'aménagement et de préconisations à l'attention de l'équipe pédagogique. » ; « Certaines personnes sortent pour la première fois d'un espace aménagé et vont dans un milieu ouvert, avec de grandes craintes. Mon objectif est d'explorer ces craintes. »*

Si l'organisme de formation ne peut pas accueillir une personne en situation de handicap, il s'occupe de rediriger cette personne vers un autre organisme.

En effet, conformément aux **obligations données dans l'indicateur 26 de Qualiopi**, si l'organisme de formation ne peut pas former directement la personne en situation de handicap, il doit « **orienter les publics en situation de handicap** » :

« Soit on peut adapter, soit on recommande un autre organisme »

ENFIN, DES INVESTISSEMENTS ET DES AMÉNAGEMENTS PHYSIQUES SONT PARFOIS NECESSAIRES ET CONSTITUENT UN ATOUT A LA FOIS POUR L'ORGANISME DE FORMATION ET POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP.

La loi oblige les organismes de formation (considérés comme des ERP, Établissements Recevant du Public), à des aménagements physiques en termes d'accessibilité.

La [loi n°102 de 2005](#) (loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées) **oblige les organismes à prendre en compte le handicap** :

La loi de 2005 avait prévu que, sauf dérogations exceptionnelles, l'ensemble des établissements recevant du public (ERP) existants et des transports collectifs devaient être rendus accessibles au plus tard en 2015. Constatant l'impossibilité de tenir cette échéance, le gouvernement a décidé, en 2014, d'accorder un délai supplémentaire aux exploitants d'ERP et aux autorités organisatrices

de transport (AOT), sous condition de s'engager dans un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP). **Il s'agit d'accessibilité « physique » mais aussi d'information adaptée.**

« Avant Qualiopi, il y avait déjà des obligations : tous les établissements qui reçoivent du public devaient respecter la non discrimination, l'accessibilité numérique, l'information au public. Qualiopi formalise mais c'étaient déjà des obligations. »

Cette prise en compte des handicaps physiques est en cours pour plusieurs organismes de formation, un enjeu pour d'autres :

*« Nous aménageons nos locaux, avec des ascenseurs par exemple. » ; « **Mettre en conformité les locaux est pour moi un incontournable.** »*

Plusieurs personnes interrogées ont préconisé, pour mieux comprendre les enjeux physiques et psychologiques, de **faire l'expérience concrète** de se mettre à la place des personnes en situation de handicap : *« Pour la meilleure des accessibilités, il faut **se mettre à la place de la personne handicapée.** » ; « un ami a utilisé le fauteuil de sa femme pour se rendre compte de tout ce qu'il fallait changer chez eux afin qu'elle puisse accéder à tout ce dont elle avait besoin. »*

D'autres organismes expliquent ne pas réussir financièrement à rendre accessibles leurs formations aux personnes en fauteuil roulant notamment :

*« **Financièrement, nous n'avons pas les moyens** de faire les aménagements physiques nécessaires pour accueillir une personne en fauteuil roulant. » ; « pour des questions de bâtiment, on a une barrière infranchissable pour les personnes en fauteuil. »*

A l'avenir, il faudra que les organismes de formation s'informent sur les aides existantes et osent investir, car cela ne bénéficiera pas uniquement à une personne mais à l'ensemble de l'organisme de formation. Ce qui paraît insurmontable ne l'est pas toujours : comme on l'a vu, demander aux personnes concernées, permettra d'identifier clairement les besoins et donc les investissements.

Conclusion

La prise en compte du handicap dans la formation professionnelle est un thème essentiel et extrêmement large : il existe autant de manières de prendre en compte le handicap que de personnes en situation de handicap.

Le travail sur les mentalités est incontournable, car de nombreux clichés existent sur le handicap, et en faisant face à ceux-ci, le travail des organismes de formation devient également plus facile. En effet, il s'agit de prendre en compte les besoins et d'être à l'écoute régulièrement de la personne en situation de handicap, afin de comprendre quels aménagements mettre en place, parfois plus simples qu'ils n'en ont l'air.

La partie psychologique et humaine constitue donc encore une grande partie du travail des organismes de formation pour le futur, mais il existe aussi un fort enjeu sur l'accessibilité physique des organismes de formation. En faire une opportunité est la clef. Les entreprises ou

produits innovants ont l'accessibilité dans leur ADN car l'accessibilité est perçue et conçue comme un facteur de modernité et de confort pour tous et non comme une contrainte. Les besoins de formation des personnes en situation de handicap sont là et le développement des formations non présentielles est aussi une des solutions pour saisir ce marché.

*** Les besoins de formation des personnes en situation de handicap sont importants :**

- le taux de chômage des personnes handicapées est le double du taux de chômage des personnes.
- 2/3 des personnes en situation de handicap ont un niveau d'études inférieur ou égal au CAP/BEP et les 3/4 n'ont pas le bac.
- Le nombre de personnes reconnues comme travailleurs handicapés est en augmentation du fait, entre autres, du vieillissement de la population et de l'intensification des conditions de travail.
- Une des causes principales du handicap est le vieillissement et l'augmentation des maladies chroniques. Le maintien dans l'emploi et/ou la reconversion sont donc essentiels.
- Alors que l'obligation d'emploi par les entreprises (OETH) est de 6 % de travailleurs handicapés, seuls 3,4 % des emplois du secteur privé sont occupés par des travailleurs handicapés.
- En application depuis le 1er janvier 2020,, la nouvelle loi travail possède un [volet handicap](#) qui renforce les obligations des entreprises quant à l'emploi des personnes handicapées.
- Pour cela, la formation des personnes en situation de handicap est un maillon essentiel de la réussite de la mise en œuvre de cette loi. Comme l'explique dès 2018 [le rapport du comité interministériel du handicap](#), l'engagement du gouvernement est clair : « permettre aux travailleurs handicapés comme tout un chacun d'accéder à l'emploi et de s'émanciper par le travail. Pour cela deux axes d'action : donner plus de souplesse aux entreprises (...) et apporter aux personnes handicapées un soutien grâce a la formation et au voie de l'alternance. » Ainsi un appui renforcée est donné aux CFA et un [plan d'investissement dans les compétences](#) (PIC) sur 5 ans a été lancé.
- Selon le [Défenseur des Droits](#), le handicap et l'état de santé représente le premier motif de discrimination et l'emploi est le premier domaine concerné. les questions liées à l'accessibilité sont également récurrentes.
- L'Agefiph offre, depuis 2018, plus de services aux entreprises, simplifie ses aides financières tant par les entreprises que les personnes handicapées.

© 2020 tous droits réservés Qualiview conseil.