



**Master Situation de handicap et
participation sociale**

Promotion : 2019-2020

**Les enjeux de l'accessibilité des formations
professionnelle : des bancs de l'école aux portes de
la cité**

Margaux ROLLIN

Mémoire dirigé par Emmanuelle Fillion

REMERCIEMENTS

Le travail universitaire que constitue ce mémoire est né de plusieurs mains : je n'ai pas été la seule à donner de mon temps pour le mener à bien. Je tiens à remercier ma directrice de mémoire Emmanuelle Fillion, pour le temps qu'elle m'a accordé et ses conseils toujours pertinents.

Un grand merci également à Apolline Givaudan, ma tutrice de stage, qui m'a accueillie au cours de ces six mois en sachant toujours répondre à mes incessantes questions. Toutes deux ont su répondre à mes interrogations et m'ouvrir à des réflexions que je ne soupçonnais pas et m'ont aidée à mieux définir les suites de cette année de master.

Je n'oublie pas les collaborateurs de l'Agefiph Bretagne, dont la bienveillance et la sympathie m'ont accompagnée. Une pensée également pour toutes les personnes ayant accordé du temps pour participer à mon enquête : leurs témoignages ont grandement enrichi mon travail.

Enfin, un mot spécial à l'attention de mes proches qui m'ont soutenue tout au long de cette année et ont su me rassurer et me remotiver quand cela était nécessaire.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS.....	2
SOMMAIRE	3
TABLE DES SIGLES	9
INTRODUCTION.....	11
Accessibilité et emploi : un hiatus infranchissable ?.....	11
La formation professionnelle : une thématique boudée par la recherche	12
Faciliter l'accès aux formations professionnelle : un pas vers l'inclusion	13
Présentation de la méthodologie de l'enquête de terrain.....	15
I/ Des entretiens semi-directifs afin de recueillir les témoignages d'acteurs de la formation professionnelle.....	16
II/ Un sondage en ligne pour identifier les freins majeurs à l'accessibilité des formations	16
Organisation du mémoire.....	18
PARTIE I : État des lieux du handicap, de l'emploi et de la formation professionnelle en France	20
Chapitre 1 - Les personnes handicapées et l'emploi.....	20
I/ Retour sur l'histoire d'une insertion professionnelle difficile.....	20
a) Handicap et emploi : un accès encore partiel et inégal	20
Être en emploi et en situation de handicap en France : faire le constat de la marginalité...20	
La réalité plurielle du handicap.....	21
De l'intégration à l'inclusion professionnelle : deux mots sur le travail en milieu protégé24	
b) L'évolution des législations, vecteur du changement.....	25
La question des mutilés de guerre : à l'origine des législations actuelles.....	25
Une politique publique construite autour de l'obligation d'emploi	25
Les aménagements raisonnables : des instruments pour garantir l'égalité de traitement et l'interdiction de toute discrimination fondée sur le handicap.....	26
c) Du droit au non-travail au combat pour le droit de travailler.....	27

Des droits relatifs à l'emploi et au handicap à l'intersection de plusieurs politiques publiques	28
Le pluralisme normatif : du droit au non-travail au combat pour le droit de travailler	28
II/ Un quotidien professionnel marqué par la discrimination	29
a) Le handicap, premier critère de discrimination documenté dans le monde professionnel	29
Discrimination, handicap et emploi en France	29
Représentations du candidat en situation de handicap : hiatus entre l'incapacité présumée et la performance	30
Le handicap comme cause d'une double exclusion professionnelle	31
b) Du droit de travailler au droit de travailler à égalité avec les autres	32
Le principe de non-discrimination	32
Quelle place pour la discrimination positive ?	32
BOETH : la nécessité de la reconnaissance administrative	33
III/ Accès moindre à la formation	34
a) Des inégalités pour accéder aux formations de droit commun	34
Entrer et rester à l'école : faire l'expérience des premières difficultés	34
Atteindre et réussir dans l'enseignement supérieur : le renforcement des inégalités	35
b) Tour d'horizon de l'univers de la formation professionnelle et continue	35
Présentation de la formation professionnelle et continue	36
Quid de la formation professionnelle pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap ?	36
c) Ce qu'a changé la loi pour choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018	38

Chapitre 2 - Agir pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées : l'exemple de l'Agefiph.....39

I/ L'Agefiph : organisme en faveur de l'insertion professionnelle des personnes handicapées	39
a) Contexte d'émergence et fonctionnement	39
Missions et publics	39
Compensation individuelle et amélioration globale	40
b) L'offre de services et d'aides financières	42
Conditions de délivrance et principes	42

Évolution de l'offre de services.....	43
Présentation synthétique des aides et accompagnements.....	43
c) Déclinaison territoriale d'une volonté nationale.....	43
Le conseil d'administration.....	44
Le comité exécutif.....	44
II/ Des aides et des actions pour favoriser l'accès à la formation.....	44
a) Un pôle de services récent : la Ressource Handicap Formation.....	45
L'émergence d'un nouveau service Agefiphien.....	45
Les modalités des services Ressources Handicap Formation	45
b) Un soutien développé en partenariat avec les acteurs locaux.....	46
III/ La délégation Bretagne de l'Agefiph.....	47
a) L'organisation interne de la délégation Bretagne de l'Agefiph.....	47
b) Existence de la délégation en région : quels réseaux et quelles dynamiques territoriales ?	47
c) Les actions de la délégation Bretagne en faveur de la formation.....	48
PARTIE II : La démarche de progrès Handicap et Accessibilité.....	49
Chapitre 1 : La Politique Régionale pour la Formation des Personnes Handicapées	
et sa démarche de progrès	49
I/ Présentation du dispositif.....	49
a) La PRPFH : contexte et histoire	49
b) Un dispositif à visée inclusive : faciliter l'accès aux formations professionnelles.....	50
Des actions à destination des organismes de formation.....	50
Un dispositif pour accompagner l'amélioration continue des pratiques : la Démarche de progrès	51
.....	51
II/ La refonte de la démarche de progrès.....	51
a) Pourquoi retravailler la démarche de progrès ? Un contexte différent au sein de l'Agefiph	51
Une première tentative infructueuse : une attitude « réactive » et un manque d'initiative liées au	
plan d'action.....	52
L'arrivée d'une nouvelle déléguée régionale et l'actualité des questions de la formation	52

b)	Comment amorcer cette refonte ? Méthodologie de conception de projet	52
	Analyse des difficultés et des besoins	52
	Analyse des forces et des faiblesses	54
	Identification des objectifs	55
III/	La construction d'outils à destination des organismes de formation.....	55
a)	Identifier les obstacles et facilitateurs grâce à l'autodiagnostic	56
b)	L'adhésion à la charte de progrès	56
c)	Savoir construire et déployer un plan d'action	57
Chapitre 2 : Des appréciations complexes de l'accessibilité.....		57
I/	Poser la question de l'accessibilité globale	57
a)	S'informer et informer le public : un point d'entrée vers les échanges sur l'accessibilité	57
	La veille légale et réglementaire, ou l'immersion dans le monde du handicap	57
	Accessibilité des informations, informations sur l'accessibilité.....	59
b)	Faire l'essai de l'accessibilité universelle.....	59
	Rendre accessible : quoi et pour qui ?.....	59
	Une restriction fréquente au cadre bâti.....	61
c)	Quelle accessibilité en dehors des murs de l'organisme de formation ? La chaîne de déplacement	62
d)	La question de la compensation individuelle : passer de l'universel au particulier	63
	La compensation comme complément de l'accessibilité.....	63
	Au-delà de la démocratisation : faciliter l'accès la compensation individuelle.....	64
II/	Création d'une politique en faveur du handicap.....	66
a)	La question du référent handicap : un acteur central mais sous-estimé.....	66
	Qu'est-ce qu'un référent handicap ?.....	66
	Le manque de temps dédié et de formation.....	66
b)	Sensibilisation et montée en compétences des intervenants en matière de handicap .	67
	Approcher les formateurs : les premiers pas du travail de sensibilisation	67
	L'immersion des stagiaires dans l'entreprise : entre rejet et maladresse.....	68
	Quel travail de sensibilisation sur les stagiaires et collègues valides ?.....	69
c)	Savoir mobiliser les experts pour accueillir les stagiaires en situation de handicap...	70
III/	Quelles perspectives pour la Démarche de progrès ? La question de la participation	

des personnes en situation de handicap aux questions qui les concernent	71
a) Apprendre à pérenniser la Démarche de progrès	71
Renforcer la visibilité d'un dispositif encore mal connu	71
Trouver le temps : un véritable défi organisationnel.....	72
b) Penser et construire les politiques handicap avec leurs bénéficiaires : la question dérangante de la participation	72
Une attente formulée dans le nouveau référentiel qualité	72
Aller au-delà du simple recueil des appréciations.....	73
Peu d'espace pour l'expression des personnes en situation de handicap.....	73
c) Replacer la question de la participation dans le contexte de l'inclusion.....	74
Présentation des enjeux et modalités de la participation des personnes en situation de handicap	74
Quelle place pour l'autodétermination des personnes en situation de handicap hors des milieux de la santé et du médico-social ?	75
Donner de la valeur aux discours des personnes : la reconnaissance des savoirs expérimentiels	76
Déconstruire les mondes de l'emploi et de la formation : ouvrir la porte aux modèles participatifs	77
CONCLUSION	79
BIBLIOGRAPHIE	82
ANNEXES	87
Annexe n°1 : Présentation des 11 OPCO	88
Annexe n°2 : Compensation individuelle.....	89
Annexe n°3 : Offre de services - personnes en situation de handicap	90
Annexe n°4 : Offre de services - entreprises	92
Annexe n°5 : Organigramme de la délégation Bretagne de l'Agefiph.....	93
Annexe n°6 : Contexte de la PRFPH.....	94
Annexe n°7 : Trame d'entretien directeurs-trices	95
Annexe n°8 : Trame d'entretien référent-e-s handicap.....	98
Annexe n°9 : Trame d'entretien stagiaires.....	101

Annexe n°10 : Résultats du sondage sur l’accessibilité des structures de formation professionnelle.....	103
Annexe n°11 : Méthodologie de projet (QOOQCP).....	108
Annexe n°12 : Méthodologie de projet (Analyse des besoins)	113
Annexe n°13 : Méthodologie de projet (SWOT).....	114
Annexe n°14 : Méthodologie de projet (Rétroplanning).....	115
Annexe n°15 : Les 7 critères qualité et les indicateurs d’appréciation mentionnant le handicap.....	116
Annexe n°16 : Démarche de progrès (Autodiagnostic).....	117
Annexe n°17 : Démarche de progrès (Outil d’appui à la construction du plan d’action).....	131
RESUME	139

TABLE DES SIGLES

AAH	Allocation aux Adultes Handicapés
AETH	Aides à l'Emploi de Travailleurs Handicapés
AGEFIPH	Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées
AIF	Aide Individuelle à la Formation
ARS	Agence Régionale de Santé
BOE	Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi
BOETH	Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés
CDAPH	Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées
CDES	Commission Départementale de l'Éducation Spéciale
CED	Chargé-e d'Études et de Développement
CEP	Conseiller-e en Prestation
CIDPH	Convention Internationale des Droits des Personnes Handicapées
CNCPH	Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées
CFA	Centre de Formation d'Apprentis
CIF	Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé
CIH	Classification Internationale des Handicaps
COTOREP	COMmission Technique d'Orientation et de REclassement Professionnel
CPF	Compte Personnel de Formation
CRP	Centre de Réadaptation Professionnelle
DOETH	Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés
EA	Entreprise Adaptée
ERP	Établissement Recevant du Public
ESAT	Établissement et Service d'Aide par le Travail
FIPHFP	Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique
GREF	GIP Relation Emploi Formation
MDA	Maison Départementale de l'Autonomie

MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MMES	Mobilisation du Monde Économique et Social
OETH	Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés
OF	Organisme de Formation
PCH	Prestation de Compensation du Handicap
RHF	Ressource Handicap Formation
RLH	Reconnaissance de la Lourdeur du Handicap
RNQ	Référentiel National Qualité
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
RSA	Revenu de Solidarité Active
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience

INTRODUCTION

Il y a cette informaticienne malentendante, cet aide-soignant qui souffre de troubles musculo-squelettiques. Il y a cette jeune femme porteuse de trisomie 21, qui présente la météo un soir et dont le discours médiatique affirme qu'elle a réalisé son rêve, effaçant par le vocable onirique un geste avant tout politique : oui, les personnes en situation de handicap peuvent « trouver leur place » et exercer une profession. Message repris par le slogan de sa campagne de mobilisation, « Je suis capable dès lors qu'on me donne la possibilité ». Alors que pour les personnes valides l'exercice d'un emploi s'inscrit dans une logique qui va de soi et n'est que rarement discutée, les personnes en situation de handicap en sont à ce point éloignées que leur percée dans le monde professionnel prend les airs d'une aventure qui a la couleur de l'exception.

Où travaillent les personnes en situation de handicap ? Partout. Il n'existe à ce jour pas de secteur professionnel dédié aux travailleurs en situation de handicap en milieu ordinaire. Néanmoins certains milieux de l'emploi sont surreprésentés. Alors que le travail est un facteur essentiel de reconnaissance, d'autonomie et d'intégration sociale (ROMIEN, 2009), les personnes en situation de handicap occupent souvent des postes peu valorisés socialement. « Il n'y a pas de sot métier », certes, mais comment interpréter cette surreprésentation des travailleurs en situation de handicap à des postes peu qualifiés¹ ?

Où travaillent les personnes en situation de handicap ? Là où leur handicap n'entre pas en conflit avec les attentes propres à leur profession. Sont-elles assez performantes pour ce poste ? Assez productives ? Est-il bien raisonnable de les faire travailler et dégrader leur santé déjà fragile ?... (REVILLARD, 2019) Les mondes de l'emploi pâtissent de nombreux freins qui peuvent limiter la pleine participation des personnes en situation de handicap. Alors que l'accès à la citoyenneté et à la participation sociale est posé comme un principe du droit fondamental de l'égalité des chances entre les personnes, le milieu professionnel demeure peu accessible pour certaines populations, dont le public en situation de handicap.

Accessibilité et emploi : un hiatus infranchissable ?

¹ Observatoire des inégalités, 2016, « Emploi : la difficile insertion des personnes handicapées », <<https://www.inegalites.fr/Emploi-la-difficile-insertion-des-personnes-handicapees>> Consulté le 24 août 2020.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

L'inaccessibilité des mondes professionnels entre en contradiction avec le principe d'accessibilité posé par les textes législatifs et réglementaires. L'accessibilité fait partie des leviers et moyens essentiels de la non-discrimination et concerne l'ensemble des structures sociales et citoyennes. Mais si la société affiche une volonté inclusive et handi-accueillante, il faut reconnaître un écart entre l'injonction et sa réalisation.

Dans son article 2, la CDIPH (Convention Internationale des Droits des Personnes Handicapées) définit l'accessibilité comme suit : « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation, ni conception spéciale. » Le modèle de la réadaptation invitait les personnes à s'adapter à l'environnement. Il a fallu attendre l'émergence des mouvements sociaux et du modèle social du handicap pour que cette responsabilité devienne celle de la société. En adoptant une rhétorique de l'inclusion, les politiques publiques enjoignent l'ensemble des acteurs à transformer les dispositifs et les pratiques pour les rendre accessibles. L'inclusion n'est plus une histoire d'adaptation à sens unique : la société porte désormais sa responsabilité et tend à se rendre accessible pour tous-tes, y compris les personnes à besoins spécifiques pour contribuer au développement de l'inclusion.

La loi du 11 février 2005² pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, pose déjà les principes d'une accessibilité globale à tout et pour tous-tes. Mais quinze ans après la proclamation de cette loi, de nombreux domaines de la vie sociale restent peu, voire pas accessibles aux personnes en situation de handicap, dont la formation professionnelle. Depuis la loi du 5 septembre 2018³ dite « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » les structures de formation sont invitées à retravailler la qualité et l'accessibilité de leurs prestations au regard du handicap. Les organismes doivent désormais répondre à certains critères du nouveau référentiel qualité (Qualiopi) pour obtenir leur certification et ont jusqu'au 1^{er} janvier 2022⁴ pour justifier de cette certification.

La formation professionnelle : une thématique boudée par la recherche

L'état de l'art effectué en amont de ce travail de rédaction a montré que peu de travaux de recherche portaient sur la thématique de l'accès aux formations professionnelles pour les personnes en situation de handicap. Alors même que la vie professionnelle est souvent vue

² Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

³ Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel

⁴ La date initiale, prévue au 1er janvier 2021, a été repoussée en raison de la crise sanitaire suite à l'épidémie du Covid-19.

comme un parcours continu, la formation en est exclue. Pourtant il a été montré que la formation est un élément majeur dans la vie professionnelle des personnes, en situation de handicap ou valides. Son invisibilisation du parcours professionnel n'est pas sans poser question. L'ouvrage *Handicap et Travail* de Anne Revillard a ainsi été un incontournable pour documenter la première partie de ce mémoire, en plus d'être l'un des rares à évoquer la question de la formation en amont de l'insertion professionnelle ou du retour à l'emploi.

Mais si la thématique de la formation professionnelle couplée au handicap est peu entreprise dans les recherches en sciences humaines et sociales, il est possible de l'étudier indirectement. Les concepts d'accessibilité, d'emploi et d'inclusion scolaire profitent ainsi d'une littérature riche tout en partageant avec celui de la formation quelques points communs. En rassemblant les données théoriques en amont de mon travail de rédaction, je me suis aperçue que les savoirs sur cette thématique étaient construits par les acteurs du secteur de la formation, les sources administratives ou les grandes enquêtes nationales.

La principale source administrative sur la place des personnes en situation de handicap sur le marché du travail est la déclaration annuelle relative à la DOETH (déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés), centralisée par l'Agefiph (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes handicapées) depuis 2013. Elle est complétée par les informations remontées par Pôle Emploi et Cap Emploi ainsi que par les enquêtes en populations générales (les enquêtes Handicap-Santé notamment). Les rares informations relatives à la place des personnes en situation de handicap dans les formations professionnelles de droit commun proviennent du Gref, qui est « un acteur régional au service de l'État, de la Région et de l'ensemble des professionnels intervenant sur les champs de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle ». Le rapport de 2020 sur l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap d'après l'étude des cohortes de 2016 et 2017⁵ a notamment contribué à enrichir ma réflexion et la construction de ma base de données.

Faciliter l'accès aux formations professionnelles : un pas vers l'inclusion

La question de l'accès à la formation est capitale. Puisque le manque de qualification et de diplômes des personnes en situation de handicap est présenté comme l'un des nombreux freins à leur insertion dans le monde de l'emploi, travailler l'accessibilité des formations est un moyen de

⁵ « Insertion Professionnelle des personnes en situation de handicap, bénéficiaires des dispositifs de formation financés par le Conseil régional de Bretagne », < <https://www.gref-bretagne.com/Publications/Parcours-et-insertion/Dispositifs-et-insertion/Insertion-professionnelle-des-personnes-en-situation-de-handicap-Beneficiaires-de-l-Obligation-d-Emploi-BOE>> Consulté le 15/07/2020.

réduire cette difficulté. Et parce que toute personne handicapée doit pouvoir accéder aux formations de droit commun, il convient de s'interroger sur les mesures que les organismes de formation (OF) et centres de formation d'apprentis (CFA) peuvent déployer pour rendre leurs prestations accessibles à tous-tes.

En Bretagne sur l'année 2017, 85% des BOE (bénéficiaires de l'obligation d'emploi) ont validé leur cursus et 61% étaient en emploi dans les douze mois suivant la fin de leur formation⁶. Des chiffres encourageants mais inférieurs aux résultats de l'ensemble de la cohorte (constituée de 6650 stagiaires dont 68% étaient en emploi un an après leur formation). Par ailleurs ce public est davantage concerné par les contrats courts et/ou aidés, mais aussi par le temps partiel, signe que le manque de qualification n'est pas le seul frein qu'il rencontre.

Faciliter l'accès aux formations de droit commun pour les personnes en situation de handicap passe nécessairement par la mise en place d'une politique handicap concrète et efficace au sein des établissements. Ce besoin pressant soulève plusieurs difficultés, notamment la question de la responsabilité des différents acteurs vis-à-vis de l'accessibilité. Le principe même d'amélioration de l'accessibilité bouscule les définitions du handicap en introduisant une nouvelle perspective : c'est parce que l'environnement est incompatible avec les spécificités individuelles d'une personne qu'il faut penser l'accessibilité, et que celle-ci devient un enjeu public aux multiples exigences et contraintes.

Puisqu'il y a une responsabilité sociale dans l'identification et la diminution des obstacles environnementaux, et que l'on sait les nombreux renvois de responsabilité en matière d'accessibilité, on peut s'interroger sur la pertinence et la construction d'un accompagnement des acteurs dans la mise en place d'une politique handicap responsable. Cette perspective sera étudiée à travers le déploiement d'un dispositif de l'Agefiph Bretagne à destination des structures de formation professionnelle : la Démarche de progrès. L'objectif de ce dispositif est d'aider les structures de formation à évaluer l'environnement physique et social de leurs prestations, à construire une politique handicap en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité (entendue comme universelle), puis à la pérenniser. Développée par Jésus Sanchez, la notion d'accessibilisation présente l'accessibilité comme un processus d'amélioration continu (SANCHEZ, 2007). L'auteur constate depuis les années 1990 l'émergence de ce processus qui modifie les rapports entre l'individu et la société, accentuant ou diminuant les conséquences handicapantes pour l'individu. Il suggère que la résolution des conflits liés à l'intégration des personnes passe par la concertation

⁶ *Idem.*

et la rédaction d'outils pour accompagner les responsables politiques : tout ceci suppose l'élaboration progressive d'une culture de l'accessibilité⁷.

En tant que stagiaire chargée de retravailler l'outillage de la Démarche de progrès, je me suis questionnée sur la meilleure manière de faire de la nouvelle obligation qualité un levier pour initier une progression durable en matière d'accessibilité au sein des structures que l'Agefiph accompagne. Mais en tant qu'étudiante du Master Situations de handicap et participation sociale de l'EHESP, je suis particulièrement sensible aux thématiques liées à l'inclusion. Au-delà des préoccupations managériales liées à ma mission de stagiaire, j'ai dû m'interroger sur l'importance même de l'accessibilité dans le domaine de la formation. *En quoi l'accessibilité des structures de formation constitue-t-elle un enjeu majeur pour la participation sociale des personnes en situation de handicap ?* Mon postulat de départ était que la formation, en plus d'être un lieu de droit commun devant être accessible à tous-tes, est l'un des moyens d'entrer dans le monde professionnel. Autrement dit, il ne s'agit pas seulement de s'interroger sur l'accès à des formations isolées, et comme déconnectées des autres domaines de la vie sociale, mais bien de considérer la formation comme un point d'entrée vers la construction d'une cité accessible et inclusive.

Présentation de la méthodologie de l'enquête de terrain

Afin d'éviter de réduire mon travail à un engagement théorique, j'ai souhaité mener une enquête en parallèle de mon stage à l'Agefiph. J'ai abordé cette recherche en formulant plusieurs hypothèses, nées de mes observations et de mes lectures :

- le rôle de référent handicap est souvent arbitrairement attribué à un salarié de la structure de formation
- le référent handicap est rarement formé à ses nouvelles missions et a peu de temps pour les mener à bien
- la loi du 5 septembre 2018 et le nouveau référentiel qualité ont contribué à intéresser les structures de formation à la question du handicap
- l'accessibilité reste envisagée à travers le cadre bâti alors que le handicap moteur est peu représenté parmi les stagiaires en situation de handicap

⁷ SANCHEZ J., 2007, « Rendre accessible », in Poizat D. & Gardou C (dir.), *Désinsulariser le handicap : quelles ruptures pour quelles mutations culturelles ?* Paris, Eres, 360 p.

- les réflexions sur l'amélioration des pratiques et de l'accessibilité se font entre les acteurs de la formation en excluant les stagiaires en situation de handicap

I/ Des entretiens semi-directifs afin de recueillir les témoignages d'acteurs de la formation professionnelle

Les trames de ces entretiens⁸ ont été construits en parallèle de mon stage à l'Agefiph et ceux-ci ont été conduits entre fin juin et mi août. L'objectif de tels entretiens était de recueillir la parole d'acteurs du milieu de la formation professionnelle sur la question du handicap afin de confirmer ou infirmer les hypothèses postulées au début de mon travail. Ces entretiens s'adressaient à quatre types de publics : les directeur-trices de structures de formation, les référents handicap (bien que souvent il s'agisse de la même personne), et des stagiaires en situation de handicap. À mi-parcours j'ai néanmoins jugé intéressant d'interroger des personnes missionnées sur le champ de la formation, au sein d'institutions telles que l'Agefiph ou Cap Emploi par exemple, y compris les personnes responsables de ces pôles au niveau national.

Cependant en raison de la crise sanitaire, je n'ai pu obtenir le taux de participation escompté et seuls 5 entretiens ont été conduits : 3 directeur-trices, 1 conseillère en insertion professionnelle et 1 chargée d'études et de développement à l'Agefiph Bretagne. L'une des directrices et la conseillère en insertion cumulaient également le statut de référente handicap de leur établissement. Ces entretiens semi-directifs m'ont permis de recueillir des témoignages complets et détaillés sur la prise en compte du handicap par les différentes institutions ainsi que sur leur ressenti en tant que professionnels. Si leur nombre reste bien inférieur à ce que j'avais espéré et que le public de répondants est moins varié, ils conservent malgré tout une grande utilité et m'ont permis d'appuyer mon propos grâce à des témoignages toujours pertinents.

II/ Un sondage en ligne pour identifier les freins majeurs à l'accessibilité des formations

J'ai souhaité recueillir des données plus précises sur la perception des stagiaires concernant les éléments pouvant freiner leur participation au cours des formations : l'outil retenu a été un sondage anonyme diffusé en ligne. Il s'agissait d'évoquer différents moments ou éléments de la formation, en l'abordant volontairement de manière très large, et en invitant les stagiaires à préciser si, pour tel ou tel élément, celui-ci était vécu comme un obstacle ou un facilitateur à leur participation.

⁸ Voir Annexes n°7, 8 et 9

L'outil quantitatif du sondage permet d'identifier les marqueurs de connaissance et de satisfaction des usagers par rapport à des services, ainsi que d'en percevoir les points forts et points faibles. Il est particulièrement utile quand on souhaite s'adresser à un grand nombre de personnes, ce qui aurait dû être le cas ici (bien que les résultats montreront que cet objectif n'a pu être atteint) et aurait permis de sonder une part importante des stagiaires en situation de handicap. Souvent présenté sous la forme d'un questionnaire, qui est la forme que j'ai retenue, l'outil quantitatif permet l'exploitation statistique des données récupérées.

Il a fallu traduire l'accessibilité de la formation professionnelle en indicateurs mesurables, dont les principaux sont réunis par thématiques. Ces indicateurs constituent un outil d'évaluation de l'accessibilité pour tâcher d'identifier les lieux et moments où la participation des stagiaires en situation de handicap est freinée. Pour ce faire, une matrice d'indicateurs d'évaluation de l'accessibilité a été établie. Afin de traduire le degré d'accessibilité ressenti par les stagiaires, une échelle de notation simple a été conçue. L'utilisation de cette échelle permet d'accorder une valeur (qualitative) à tous les indicateurs, grâce au jugement de valeur porté par les répondants au questionnaire. Elle reprend le système de notation de la MQE⁹, assez large et détaillé pour affiner les réponses, allant de -3 (obstacle majeur) à 3 (facilitateur majeur).

L'exercice de notation a beau être un exercice subjectif, elle reste ici fondée sur l'observation. Mon objectif était que le grand nombre de répondants aurait permis de dégager des tendances et d'identifier les lieux et moments d'inaccessibilité. Ce sondage a été construit grâce à l'outil Google Form, et diffusé à partir de début mai sur les réseaux sociaux (communautés et groupes Facebook consacrés au handicap), des forums dédiés au handicap également, et par le bouche à oreille. Les participations étaient ouvertes jusqu'à mi-juillet. Ce sondage s'adressait à toute personne fréquentant actuellement ou ayant fréquenté (depuis 2005) un organisme de formation professionnelle, c'est-à-dire tout organisme de formation continue ainsi que les centres de formation d'apprentis (CFA).

Résultats

Malheureusement le taux de participation ne correspond pas à celui qui était escompté. Peut-être pour les mêmes raisons que pour les entretiens téléphoniques, le sondage a éprouvé des difficultés pour rencontrer son public. Les résultats sont consultables en annexe n°10.

⁹ Méthode d'analyse de la qualité de l'environnement, développée par le Réseau international sur le Processus de Production du Handicap (RiPPH): « La Mesure de la qualité de l'environnement (MQE) vise à évaluer l'influence des facteurs environnementaux sur la réalisation des activités courantes et des rôles sociaux des individus, tout en tenant compte de leurs capacités et de leurs limites personnelles. », <<https://ripph.qc.ca/documents/mqe/quest-ce-que-la-mqe/>> Consulté le 05/06/2020.

Le nombre de participants s'élève à 13 au total (dont 8 femmes et 5 hommes), tous en situation de handicap. Ces handicaps sont variés, mais on dénote une majorité de handicaps moteurs : 8 cas de handicap moteur, 2 cas de handicap visuel, 1 cas de handicap auditif, 1 cas de handicap cognitif, 1 cas de maladie invalidante.

Parmi les 13 participants, 4 étaient en formation au moment de l'enquête. Les domaines de ces formations sont très variés, mais on retrouve majoritairement des formations du tertiaire et de gestions, telles que : le social et le médico-social, les ressources humaines, la comptabilité, la logistique et la qualité. Certains des participants suivaient une formation dans un objectif de reconversion professionnelle. Majoritairement, les structures de formation qui les accueillait étaient dotées d'un référent handicap (Oui à presque 70%, Non à 23% et 7% Ne sait pas).

Un point d'attention doit être porté sur le faible nombre de participants : celui-ci ne permet de faire émerger de réelles tendances dans la façon dont les stagiaires en situation de handicap perçoivent et vivent l'accessibilité des structures de formation. Les résultats du sondage donnent des indications intéressantes, bien qu'ils ne soient pas représentatifs, et appellent à des travaux ultérieurs. Ce sondage permettait de pointer du doigt les aspects négatifs comme positifs des formations de droit commun. Les personnes en situation de handicap ayant subi un parcours de formation difficile et vécu des relations conflictuelles avec l'équipe encadrante étaient donc susceptibles d'impacter les résultats en proposant des réponses très manichéennes. Néanmoins cela ne paraît pas dominant dans les résultats.

Enfin, les résultats doivent être observés au jour des spécificités individuelles des répondants. Les participants n'ont pas rencontré les mêmes difficultés au cours de leur parcours de formation en raison de la différence de leur(s) handicap(s), et donc de leurs besoins. Là où le cadre bâti a pu réellement restreindre la participation d'un participant ayant un handicap moteur, un autre aura davantage souffert de l'attitude des autres apprenants. Les freins à l'accessibilité sont par conséquent multiples et il n'est pas possible, dans le cadre de cette enquête, de déterminer lesquels sont prépondérants, même si certains handicaps semblent davantage pâtir du manque d'accessibilité physique. De manière plus générale, les principales difficultés s'éprouvaient au moment de l'anticipation des besoins spécifiques et de la mise en oeuvre des mesures de compensation individuelle : le délai d'attente entre la demande et l'obtention des aides était parfois trop long, quand la transmission d'information entre l'OF et l'entreprise n'était pas partielle.

Organisation du mémoire

Dans la grande aventure qu'est le parcours professionnel, le temps de la formation (vue comme l'acquisition de savoirs et de compétences) constitue un moment charnière. Je commencerai ce travail par dresser un état des lieux du handicap, de l'emploi et de la formation en France. C'est en effet une étape essentielle pour comprendre pourquoi l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap est si difficile, et quel rôle ont eu à jouer les législations et politiques en matière d'emploi et de handicap. L'Agefiph se positionne comme l'un des acteurs phares sur ces thématiques et œuvre pour favoriser l'insertion des travailleurs handicapés sur le marché de l'emploi privé, intervenant auprès des personnes et des entreprises. Son offre de services s'est d'ailleurs récemment étoffée de prestations dans le champ de la formation (partie 1).

C'est seulement après ce tour d'horizon que je présenterai le projet développée dans le cadre du partenariat de l'Agefiph avec la Région Bretagne, la PRFPH (Politique Régionale de Formation des Personnes Handicapées) et plus particulièrement la Démarche de progrès. La politique handicap des structures de formation implique non seulement de travailler l'accessibilité universelle, mais aussi de savoir mettre en place des accompagnements individualisés et spécifiques pour mieux répondre aux besoins de chacun tant que l'accessibilité globale ne sera pas atteinte. Le dernier temps de ce travail sera consacré aux préconisations quant à l'avenir de la Démarche de progrès en identifiant les difficultés avec notamment l'absence de participation des personnes handicapées aux décisions qui les concernent (partie 2).

PARTIE I : État des lieux du handicap, de l'emploi et de la formation professionnelle en France

Chapitre 1 - Les personnes handicapées et l'emploi

I/ Retour sur l'histoire d'une insertion professionnelle difficile

a) *Handicap et emploi : un accès encore partiel et inégal*

Être en emploi et en situation de handicap en France : faire le constat de la marginalité

S'intéresser à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap conduit systématiquement à faire le constat d'une double marginalité. D'une part ces personnes ont un taux de chômage et d'inactivité plus important et plus long, mais leur situation en emploi est également marginale puisqu'elles occupent souvent des positions subordonnées et à temps partiel. Dans son ouvrage *Handicap et travail* (2019), Anne Revillard parle ainsi de « marginalité structurelle », puisqu'elle touche l'organisation et la structure même du monde de l'emploi. La présence des personnes en situation de handicap sur le marché du travail reste mineure comparée à celle des personnes dites valides. S'il y a en France 2,8 millions de personnes en âge de travailler et reconnues handicapées, seulement 988 000 d'entre elles étaient en emploi en 2018. Effectivement le taux d'emploi des personnes en situation de handicap est de 36% (versus 65% en population générale). Mais le plus préoccupant reste leur taux de chômage, qui atteint 18% (versus 9% en population générale) : leurs périodes d'inactivité sont aussi plus longues puisque 59% des demandeurs d'emploi handicapés sont au chômage depuis plus d'un an (contre 48% pour l'ensemble de la population)¹⁰.

Qui sont exactement les personnes en situation de handicap qui travaillent ? Il apparaît que cette population est de plus en plus féminine et âgée, puisque 50% des bénéficiaires de l'obligation d'emploi sont des femmes (+3 points en un an, contre 48% pour tout le public). Presque la moitié des BOE ont plus de 50 ans (44%, contre 30% pour tout le public). Un tiers d'entre eux travaillent à temps partiel (34%, contre 18% pour l'ensemble de la population). Il est

¹⁰ Agefiph, 2019, « Les personnes handicapées et l'emploi - Chiffres clés de 2018 », <<https://www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2019-09/CHIFFRE-CLES-2018-AGEFIPH-WEB.pdf>> Consulté le 24 août 2020.

possible de rapporter ce dernier chiffre à l'augmentation du nombre de femmes handicapées sur le marché de l'emploi. En effet, proportionnellement à leurs homologues masculins, les femmes ont tendance à occuper davantage des postes à temps partiels. Cet écart peut être notamment rapporté aux écarts de salaires selon les genres ainsi qu'à la persistance du déséquilibre de temps accordé à la réalisation des tâches domestiques.

L'accès aux postes valorisés socialement est également un problème puisque seuls 7% des travailleurs en situation de handicap occupent une position de cadre (contre 18% pour tout le public). Les cadres sont peu représentés parmi les personnes ayant une reconnaissance administrative de leur handicap : 6% contre 18% en moyenne. Cela est d'autant plus flagrant chez les femmes (1% contre 14% en moyenne). Les femmes en situation de handicap font donc l'expérience d'un double plafond de verre¹¹. Ces chiffres permettent de constater la marginalité à laquelle les bénéficiaires de l'obligation d'emploi sont confrontés. Leur faible insertion professionnelle en fait une population précaire d'autant plus qu'elle leur impose de longues périodes d'inactivité (ce qui pose des problèmes pour leur retraite si l'on se positionne *a fortiori* sur une réforme exigeant des carrières « complètes »).

La réalité plurielle du handicap

Pour mieux comprendre les enjeux liés à l'insertion professionnelle et les inégalités dont pâtissent les personnes en situation de handicap, il faut encore prendre le temps de définir ce qu'est le handicap. Effectivement, les représentations du handicap ont évolué au fil du temps, et avec elles nos manières de considérer les personnes concernées par cette définition.

Si aujourd'hui le handicap est surtout compris comme un phénomène d'interaction entre les spécificités d'un individu et l'environnement inadapté, cela n'a pas toujours été le cas.

La médecine de la réadaptation a par exemple davantage insisté sur les limitations fonctionnelles des individus : il ne s'agissait plus de faire recouvrer au corps la plus grande intégrité possible, par un biais curatif, mais d'optimiser les capacités fonctionnelles des patients, grâce à des interventions correctrices et rééducatrices.

Publiée en 1980, la Classification Internationale des Déficiences, Incapacités et Handicaps¹² introduit officiellement l'idée de « désavantage social », c'est-à-dire les répercussions et conséquences du handicap sur le plan social. C'est l'émergence d'une pensée qui commence à prendre en compte les conséquences sociales des déficiences et des incapacités, et met en évidence l'aspect non médical de la question du handicap. Cela fut en grande partie

¹¹ Enquête Emploi 2017

¹² Appelée Classification Internationale des Handicaps (CIH) en France
Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

possible grâce au rôle prégnant des associations de personnes en situation de handicap. Les phénomènes de marginalisation commencèrent à être identifiés et dénaturés. Des travaux sur la stigmatisation liée au handicap ont orienté les discussions, principalement dans la littérature nord-américaine : pensons par exemple à l'œuvre d'Erving Goffman (*Stigmate*, 1963).

Des chercheurs se sont penchés sur les barrières environnementales et socioculturelles à la participation sociale. La question de la déviance fut abordée en termes de construction sociale, celle-ci était définie comme un écart au regard des normes et attentes sociales. Ces critiques ont permis l'émergence d'une approche sociale plus radicale, postulant que c'est la société oppressive qui crée le handicap, et non la déficience individuelle. La première génération des *Disability studies* récusait même complètement l'idée de déviance. Il s'agit donc là d'un véritable changement de paradigme, permettant la naissance d'un champ disciplinaire autonome, les *Disability Studies*. Les différences centrales entre les modèles individuels et sociaux concernent en vérité la manière de localiser la difficulté et le vocabulaire choisi pour en parler : d'une part l'un des modèles considère le handicap comme une anomalie, une tragédie personnelle qui est l'affaire de soignants et de politiques sociales ciblées, tandis que l'autre approche le voit comme la conséquence de structures sociales inadaptées, insistant sur l'accessibilité... en faisant donc une question publique, transversale et collective (RAVAUD, 1999).

Un troisième modèle émerge cependant. L'approche interactive du handicap s'est développée en réaction aux visions partielles et réductionnistes des précédents modèles. L'approche interactive va proposer un rapprochement entre ceux-ci, malgré leurs oppositions. Elle s'est inspirée de nombreux travaux canadiens, notamment de ceux de Patrick Fougeyrollas. L'auteur développe le Processus de Production de Handicap (PPH), et explique que le handicap est : « le résultat situationnel d'une interaction entre une personne différente sur le plan corporel ou fonctionnel et un environnement physique et social spécifique »¹³. Le handicap résulte ainsi de l'interaction de facteurs personnels et environnementaux qui peuvent impacter la réalisation des habitudes de vie.

Ce modèle a eu un important retentissement à l'international car c'est le premier à pouvoir mettre en évidence de manière forte le fait qu'il n'y a pas de lien de causalité évident entre incapacités et handicap. En 2001, l'Organisation Mondiale de la Santé développera la nouvelle Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF) en s'inspirant du PPH et essaiera de tenir compte des aspects individuels et environnementaux dans sa

¹³ FOUGEYROLLAS P., « L'évolution conceptuelle internationale dans le champ du handicap : enjeux socio-politiques et contributions québécoises », <<http://journals.openedition.org/pistes/3663>> Consulté le 24 août 2020.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

conception du handicap (CHAPIREAU, 2001). La loi de 2005 reprendra elle aussi la notion d'environnement puisqu'elle définit le handicap en ces termes :

« Constitue un handicap 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 » (Article 2).

Toutefois, si les mentions de l'environnement sont pertinentes, on ne retrouve pas la question de l'individu immergé dans la société : seul l'individu dans une situation de vie « concrète » est traité par l'évaluation de la CIF, et le même problème apparaît dans la définition de la loi de 2005 puisqu'il est question de l'environnement *de la personne*. Celui-ci n'est d'ailleurs jamais défini. Le handicap induit donc une limitation d'activité ou une restriction de la participation subie par l'individu « dans son environnement ». La notion d'environnement telle que développée ici s'apparente à une traduction timide des débats théoriques qui ont agité le champ des études sur le handicap depuis les années 1970 sur le plan international et qui ont été synthétisés plus haut.

Il est important de garder ces changements de paradigme en tête quand on s'intéresse à la question de l'emploi : cela permet en effet de questionner le rôle des organisations de travail dans la production des situations de handicap, et donc leurs moyens de résolution.

Il a été montré que les définitions du handicap sont plurielles. Or, selon la définition et ses critères, les mêmes personnes ne correspondront pas à la population concernée. Selon que l'on désigne par « population handicapée » les personnes ayant une reconnaissance sociale du handicap, celles déclarant des limitations fonctionnelles, ou bien celles déclarant des restrictions de participation sociale... les chiffres et les profils ne seront pas identiques (VILLE, RAVAUD & LETOURMY, 2002). C'est d'autant plus important dans le milieu de l'emploi car une part importante des personnes qui déclarent des limitations fonctionnelles et des restrictions de la participation sociale n'ont pas de reconnaissance administrative du handicap. C'est particulièrement vrai pour les femmes et cela se confirme quand elles vieillissent, alors que d'autres personnes ne déclarent aucune limitation fonctionnelle mais possèdent cette RQTH (souvent les hommes jeunes ayant eu un accident du travail)¹⁴. De même, les BOETH (bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés) ne recouvrent pas toute la population en situation de handicap en âge de travailler. Selon les critères de définition le public visé par les actions politiques et les législations ne sera donc pas le même.

¹⁴ *Idem.*

De l'intégration à l'inclusion professionnelle : deux mots sur le travail en milieu protégé

Les personnes en situation de handicap sont incitées à mener une vie ordinaire - c'est-à-dire en travaillant - et en retour ceux qui en ont le pouvoir tâchent de les intégrer dans la société. Cette « rhétorique des droits » (ISRAËL, 2009) s'accompagne de la revendication « à égalité avec les autres », ce qui est inédit. Mais depuis quelques années, en France, un changement de vocabulaire est à l'œuvre. De plus en plus la notion d'inclusion est préférée au concept d'intégration. L'intégration implique une incorporation : cette vision a pour conséquence de stigmatiser les personnes en situation de handicap, présentant leur exclusion au corps social comme un principe initial. Pour que l'intégration de la personne étrangère (au sens d'extérieure au corps social normé) soit couronnée de succès, il faut que celle-ci parvienne à s'ajuster en fonction d'un système (ici, une société) existante. La condition de réussite de l'intégration est l'adaptation de la personne : elle doit changer, s'adapter, autrement dit se normaliser. À l'inverse, le concept d'inclusion rend *a priori* à chacun sa place dans la société. La société inclusive tend à atténuer les situations d'exclusion en supprimant cette idée de norme : il n'y aurait plus ceux qui sont « normaux », et les autres (WINANCE, 2004). Le fonctionnement de la société inclusive est assez flexible pour permettre à chacun d'évoluer en son sein sans normaliser les besoins et les destins, ni neutraliser ceux qui seraient minoritaires ou différents.

L'une des conséquences de cette évolution terminologique est que les environnements faits pour les valides doivent être aujourd'hui normés pour tous, donc accessibles à chacun. Le rôle du changement revient à l'environnement : c'est lui qui doit s'adapter pour prendre en compte l'élargissement de la définition de la norme (GARDOU, 2012). Toutefois, il est encore difficile de déterminer si ce changement de vocable a été suivi d'effets ou si l'intention initiale reste limitée à la circonscription d'une volonté qui ne durera pas dans le temps. Certains domaines, comme l'emploi, restent encore tributaires d'un fonctionnement solidaire basé sur le modèle de l'intégration. S'il faut donner un exemple qui parlera clairement, prenons celui de l'emploi en milieu protégé.

Le milieu protégé, par opposition au milieu ordinaire, désigne un environnement destiné aux personnes en situation de handicap. Il est dit « protégé » car certaines exigences de productivité et de compétitivité leur sont épargnées : les attentes que leurs pairs portent sur eux sont adaptées à leur situation souvent complexe, bien que cette tendance aille en s'effaçant. Dans le domaine de l'emploi, le milieu protégé est constitué d'Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT). Ils offrent aux adultes en situation de handicap des possibilités professionnelles d'ordre divers, ainsi qu'un soutien médico-social et éducatif en vue de permettre leur inclusion en

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

milieu professionnel ordinaire. Pourtant en 2019 le taux national de sortie d'ESAT vers le milieu ordinaire est de 0,47%, c'est-à-dire que moins de 1% des travailleurs d'ESAT intègrent le milieu ordinaire¹⁵. Si les travailleurs handicapés d'ESAT peinent à intégrer le milieu du travail ordinaire, c'est peut-être parce que la normativité de cette société qui se veut inclusive est telle qu'il est encore difficile d'y entrer sans correspondre *a minima* aux normes de fonctionnement requises.

b) L'évolution des législations, vecteur du changement

La question des mutilés de guerre : à l'origine des législations actuelles

L'insertion professionnelle des personnes handicapées est une thématique prégnante dans la législation française, et cela dès les années 1920. En effet au sortir de la Première Guerre mondiale la situation des victimes de guerre pose question. Malgré un consensus (tous les acteurs sont unanimes pour reconnaître la dette de la nation envers les soldats ayant sacrifié leur santé), le processus législatif est ralenti par les désaccords des parties. Cette lenteur semble être le reflet des réticences des employeurs à embaucher un tel public, ainsi que le résultat des tensions entre les milieux patronaux, les associations de défense des victimes et les organisations syndicales, et les pouvoirs publics (ROMIEN, 2005).

Ce n'est qu'en 1924 que les discussions aboutissent : cette loi¹⁶ rend obligatoire l'emploi des mutilés de guerre en milieu public et privé. La remise au travail permettrait de compléter les moyens d'existence des bénéficiaires de la pension de guerre, et revaloriserait leur estime de soi (cette notion de « dette sociale » est très importante dans la construction des prémisses de l'État Providence). Toutefois, elle est aussi un impératif économique : la guerre a entraîné un manque important de main-d'œuvre et il a fallu mobiliser toutes les ressources à disposition pour reconstruire un pays fragilisé. Cette loi est la première d'une longue lignée portant sur la réinsertion, qui perdure encore aujourd'hui. Malheureusement, c'est aussi la première d'une série de mesures qui n'atteindront que très peu leurs objectifs.

Une politique publique construite autour de l'obligation d'emploi

Il est évident que la prise en compte des victimes de guerre a joué un rôle majeur dans l'émergence d'une politique d'emploi et de handicap. Après la Seconde Guerre mondiale, une deuxième loi met en place un système de quotas pour s'assurer de l'emploi des travailleurs en

¹⁵ Rapport de l'IGAS et de l'IGF, octobre 2019, « Les établissements et services d'aide par le travail (ESAT) », <http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2019-026R_ESAT.pdf> Consulté le 24 août 2020.

¹⁶ Loi du 26 avril 1924 assurant l'emploi obligatoire des mutilés de guerre

situation de handicap dans les entreprises de plus de 10 salariés, mais sans obligation de résultats. Ainsi la loi du 23 novembre 1957¹⁷ fait-elle pour la première fois référence à la catégorie de « travailleurs handicapés » et assure à ceux-ci le droit au reclassement professionnel.

Mais il ne suffit pas de s'en remettre à la bonne volonté des employeurs pour s'assurer que les personnes en situation de handicap puissent accéder à l'emploi. En 1975¹⁸, une nouvelle loi d'orientation instaure cette garantie et réaffirme le principe d'obligation d'emploi. Peu à peu, on abandonne la notion de charité pour la remplacer par celle de solidarité nationale. Mais il faut attendre 1987¹⁹ pour qu'un tournant fondamental s'instaure avec la loi « en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés ». Cette législation instaure un droit spécifique qui distingue de fait les personnes handicapées de leurs homologues valides. La loi va créer une obligation de mise en œuvre de moyens pour l'insertion des travailleurs en situation de handicap en milieu ordinaire. Le taux d'emploi de ce public est également revu à la hausse (on passe à 6% d'emploi de travailleurs handicapés pour chaque entreprise d'au moins vingt salariés). Toutefois c'est dans sa mise en place de mesures d'accompagnement, de contrôle et de sanctions financières à destination des employeurs qui ne répondraient pas à cette obligation d'emploi que cette loi innove le plus.

La loi du 11 février 2005 (dite « loi handicap ») porte sur l'« égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », et offre une nouvelle définition du handicap. Elle réaffirme également l'interdiction de discrimination sur la seule base du handicap ou de l'état de santé du candidat ou du salarié. Enfin, la loi renforce l'obligation d'emploi pour les entreprises d'au moins vingt salariés, et augmente le montant de leur contribution en cas de non-respect du quota exigé.

Les aménagements raisonnables : des instruments pour garantir l'égalité de traitement et l'interdiction de toute discrimination fondée sur le handicap

Néanmoins, il ne suffit pas d'obliger les employeurs à recruter des travailleurs en situation de handicap : encore faut-il faciliter l'accès au recrutement pour les BOETH, leur maintien dans l'emploi, et leur évolution professionnelle. Le droit de la non-discrimination s'applique tout au long de la carrière, et sous tous ses aspects. Pour ce faire, la loi du 11 février 2005 instaure un principe de compensation des répercussions du handicap. L'interdiction de la discrimination est posée dès l'article L. 1132-1 du Code du travail. Parmi les nombreux critères possibles de discrimination, on retrouve notamment l'état de santé et le handicap. De leur côté, les employeurs

¹⁷ Loi n°57-1223 du 23 novembre 1957 sur le reclassement des travailleurs handicapés

¹⁸ Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées

¹⁹ Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés

ont non seulement une obligation d'emploi à l'égard des travailleurs handicapés, mais doivent aussi garantir l'égalité de traitement entre leurs salariés, handicap ou non, et ce tout au long de la vie professionnelle. Pour ce faire, ils doivent « prendre les mesures appropriées pour permettre aux salariés en situation de handicap d'accéder à un emploi ou de conserver un emploi correspondant à leurs qualifications, de l'exercer ou d'y progresser, et d'être formés ». Cette obligation procède d'une directive européenne²⁰ et le refus de prendre ces mesures peut être constitutif d'une discrimination.

En effet, l'application stricte de l'égalité de traitement (égalité dite « formelle ») peut entraîner un traitement moins favorable. Mais *a contrario*, ne pas discriminer n'implique pas de traiter à l'identique, mais bien d'offrir les aménagements nécessaires à celles et ceux qui en ont besoin pour garantir une égalité réelle. La Convention Internationale des Droits des Personnes Handicapées (CIDPH) définit ces aménagements comme suit :

« On entend par " aménagement raisonnable " les modifications et ajustements nécessaires et appropriés n'imposant pas de charge disproportionnée ou indue apportés, en fonction des besoins dans une situation donnée, pour assurer aux personnes handicapées la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales. » (Art. 2)

Le concept d'aménagement raisonnable n'est donc pas une entorse au principe d'égalité, mais tend au contraire à en garantir l'effectivité. Ces « mesures appropriées » sont l'une des dispositions centrales du principe et du droit de la non-discrimination qui s'est construit en France à partir des années 2000. L'idée est de sortir d'une logique d'indifférenciation pour assurer les conditions d'une « égalité différentielle » (JOLY, 2015).

Cela peut passer par des adaptations techniques du poste, la formation ou l'aménagement du temps de travail. Le droit français, que ce soit pour le secteur privé ou public, impose à l'employeur d'adapter le poste de travail en fonction des aptitudes (quelles qu'elles soient) et besoins du salarié et selon les préconisations du médecin du travail. Ces aménagements sont dits raisonnables car ils doivent être conditionnés et proportionnés aux moyens de l'entreprise puisque la notion de « charge disproportionnée » vient borner la responsabilité de l'employeur. Les mesures appropriées n'ont en effet pas à être mises en place s'il est démontré qu'elles représentent une charge disproportionnée (et donc déraisonnable) pour l'employeur.

c) Du droit au non-travail au combat pour le droit de travailler

²⁰ Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail

Des droits relatifs à l'emploi et au handicap à l'intersection de plusieurs politiques publiques

Le droit relatif à l'emploi des personnes se sont construits à l'intersection de deux secteurs des politiques publiques : celles de l'emploi, et celles du handicap. Pour cette raison, il est plus juste de parler de droits relatifs à l'emploi des personnes handicapées.

Les politiques de l'emploi s'adressent à l'ensemble de la population, et les travailleurs en situation de handicap constituent une partie de leur public cible. On parle alors de droit commun, puisqu'il s'adresse à tous sans distinction. Les acteurs de ces droits sont des acteurs classiques du milieu de l'emploi : les employeurs bien sûr, mais également Pôle Emploi, ainsi que les acteurs de la formation.

À l'inverse, les politiques du handicap ont émergé comme un droit spécifique puisqu'adressé à une partie seulement de la population et sont historiquement rattachées au secteur médico-social. Elles fournissent la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé qui ouvre le droit à l'obligation d'emploi et redirigent vers des formations accessibles ou vers le secteur protégé. L'émergence d'une approche catégorielle du handicap constitue une particularité des politiques sociales dont les droits relatifs à l'emploi des personnes en situation de handicap font partie.

Le pluralisme normatif : du droit au non-travail au combat pour le droit de travailler

Le droit spécifique à destination des personnes en situation de handicap souhaitant accéder à l'emploi s'est construit autour de plusieurs représentations du handicap. Autrefois considérée comme inapte à travailler, la personne handicapée a d'abord bénéficié de politiques assistantielles et a constitué la cible principale de la charité avant la reconnaissance nationale d'un droit à l'assistance en 1905. L'hypothèse de l'inaptitude au travail légitimait en effet que la solidarité nationale assure aux personnes handicapées un revenu indépendant de l'emploi.

Mais l'activité professionnelle a aussi été considérée comme une réponse possible à la situation de handicap. Cela s'est fait au début du XXe siècle, en parallèle de la médecine de la réadaptation : la personne handicapée devant participer à cette normalisation, elle était incitée à regagner le milieu de l'emploi. L'exercice d'un métier est donc apparu comme une autre forme de réparation collective²¹.

²¹ ROMIEN, P. (2005). "A l'origine de la réinsertion professionnelle des personnes handicapées : la prise en charge des invalides de guerre". *Revue française des affaires sociales*, 2, pp. 229-247.

Plus récemment, une troisième orientation des politiques du handicap et de l'emploi a émergé. Centrée sur les questions d'égalité, elle ne conçoit plus l'emploi comme une réponse au handicap ou un service rendu aux personnes. L'emploi est dorénavant envisagé comme un domaine de la vie où les personnes en situation de handicap ont droit à l'égalité et au respect, au même titre que leurs pairs valides. L'emploi est compris comme un lieu d'épanouissement professionnel et une attention particulière est portée à la question des discriminations et de l'égalité entre les salariés.

II/ Un quotidien professionnel marqué par la discrimination

a) Le handicap, premier critère de discrimination documenté dans le monde professionnel

Discrimination, handicap et emploi en France

La loi du 11 février 2005 et la CIDPH posent le cadre légal et réglementaire de l'accès aux droits et aux libertés pour les personnes en situation de handicap. Ces textes posent comme principe l'égalité de traitement à l'égard de ces personnes, peu importe la nature et l'importance des déficiences, et la nécessité de permettre leur pleine participation sociale et citoyenne. Si de réels progrès ont été faits en la matière, de nombreuses réclamations invoquant une discrimination fondée sur le handicap, adressées au Défenseur des droits, témoignent du chemin qu'il reste à parcourir. Il est intéressant de noter que le milieu du travail est concerné par plus de la moitié des saisines, tout critères de discrimination confondus : l'emploi reste donc le principal domaine de réclamation en France. Les questions liées à l'accessibilité sont également récurrentes²². Il est à noter qu'un grand nombre des discriminations vécues ne font l'objet d'aucune plainte et ne sont donc pas recensées : il est possible (et probable) que les discriminations au motif de l'origine soient bien plus nombreuses que celles au motif du handicap.

Dès le début des années 1990, les sociologues pointaient du doigt la discrimination facilement visible dont les personnes en situation de handicap faisaient l'expérience au moment d'entrer dans le monde professionnel. Jean-François Ravaud montrait ainsi qu'à compétences et parcours équivalents, les personnes handicapées précisant leur condition (être en fauteuil roulant) sur leur *curriculum vitae* avaient moins de chances d'obtenir un entretien d'embauche que les autres candidats valides et que ces chances se réduisaient à mesure que les postes étaient qualifiés, alors que la capacité motrice n'entraînait en rien dans les requis du poste (RAVAUD, 1992). Il en

²² Défenseur des droits, 2017, « Guide de l'emploi des personnes en situation de handicap et aménagement raisonnable, Défenseur des droits, décembre 2017 », <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/guide_-_emploi_des_personnes_en_situation_de_handicap_et_amenagement_raisonnable.pdf> Consulté le 25 août 2020

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

découle une discrimination à l'encontre des personnes dont le handicap est connu, ou visible, et le taux d'activité des travailleurs handicapés diminue à mesure que leur degré d'incapacité augmente.

Représentations du candidat en situation de handicap : hiatus entre l'incapacité présumée et la performance

Comment expliquer cette discrimination ? Pourquoi le handicap est-il une telle source d'exclusion pour ce qui est de l'emploi, et qu'a-t-elle de particulier comparée à la discrimination dans d'autres milieux, notamment scolaires ? La discrimination dans le monde du travail se fonde sur une représentation particulière du handicap. Effectivement, si le candidat handicapé est discriminé c'est non seulement du fait de son handicap, mais aussi car le recruteur se le représente comme un frein potentiel à sa productivité :

« (...) le monde du travail est aujourd'hui habité par un souci de l'excellence, dont le revers est l'amalgame qui, dans l'esprit de bon nombre de recruteurs, associe personnes avec incapacités à non-productivité. »²³

Au-delà de ces représentations inhérentes au handicap, celui-ci a souvent un impact sur le profil des candidats. Ces derniers cumulent des caractéristiques qui peuvent devenir des facteurs dissuasifs au moment de l'embauche, car ne correspondant pas au profil privilégié par les recruteurs. En vérité, la société ne semble pas attendre des personnes handicapées qu'elles travaillent.

Mais non content de compliquer l'insertion professionnelle de ces personnes, le handicap impacte également leur estime de soi. Parce que moins « employables » aux yeux des recruteurs, les candidats en situation de handicap ressentent parfois un sentiment d'inutilité. Cela les conduit à moins se valoriser et à s'autocensurer en remettant en question leurs capacités et leur légitimité, à renoncer parfois à leur RQTH et aux droits associés par anticipation négative de son impact sur leur insertion professionnelle (MERZOUK, 2008).

Néanmoins le handicap n'engage pas toujours une vision négative. Le phénomène discriminatoire reste indéniable car il implique un traitement spécifique en raison du handicap, mais il peut jouer en faveur du candidat. C'est ce qu'a montré une enquête de Rohmer et Louvet en mettant en évidence le phénomène d'héroïsation du candidat handicapé :

« [...] la perception des personnes en situation de handicap n'est pas systématiquement négative. Nous relevons au contraire une certaine survalorisation de ces personnes, décrites comme particulièrement volontaires et consciencieuses. Toutefois, cette survalorisation porte toujours sur des dimensions de

²³ MERZOUK R., 2008, « Travail, handicap et discrimination : lorsque le travail devient aussi un espace de production du handicap », *Reflets*, vol. 14, n°1, p. 155-181.

personnalité, et non pas sur celle des compétences professionnelles non attendues. Par conséquent, on ne semble pas attendre des personnes en situation de handicap qu'elles travaillent. Ainsi, lorsqu'elles font preuve d'une certaine expérience professionnelle, elles sont jugées exceptionnelles, perçues comme non représentatives de leur groupe d'appartenance. »²⁴

Effectivement, le candidat handicapé peut être perçu comme moins performant qu'un candidat valide... ou au contraire plus méritant, car plus courageux et persistant, du fait de son affliction. Motivée par une conception misérabiliste du handicap, cette représentation du travailleur handicapé peut le présenter comme un « dur à la tâche » (ce que Goffman désigne comme un « héros de l'adaptation »). Dans les deux cas, et quelle que soit l'issue de l'entretien, le candidat n'est considéré qu'à travers le prisme de son handicap.

Le handicap comme cause d'une double exclusion professionnelle

La discrimination rencontrée par la personne en situation de handicap ne s'arrête pas au recrutement. Après avoir obtenu le poste pour lequel elle a candidaté, la personne doit encore affronter - plus que les autres travailleurs - les difficultés propres au maintien en emploi. Les travailleurs handicapés ont moins souvent l'occasion de se projeter ou d'évoluer dans leur emploi. De plus, bénéficier des aides financières et matérielles auxquelles les travailleurs handicapés pourraient prétendre s'avère parfois un véritable parcours du combattant lorsque l'employeur se montre peu réceptif à leurs besoins. Ces aménagements de poste sont parfois vus comme un privilège, et non comme une mesure visant à produire de l'égalité et/ou à compenser le handicap : « L'injonction morale est insuffisante pour créer un intérêt partagé sur les questions d'emploi des personnes handicapées »²⁵. À cela s'ajoute la stigmatisation, portée par les attitudes négatives des collègues et des supérieurs. Entre deux questions indiscretes sur l'origine de sa déficience, l'employé en situation de handicap doit parfois se réinventer formateur et faire un travail de sensibilisation auprès de ses pairs (REVILLARD, 2018). Ce travail, en plus d'être non reconnu puisque invisible au sein des équipes, constitue un poids supplémentaire pour la personne en situation de handicap.

Pourtant, envisager le travail comme un lieu d'affirmation d'un principe d'égalité n'est pas impossible. L'emploi ne doit pas être considéré comme un service rendu à une personne défavorisée, ou une réponse à la situation particulière qu'impose le handicap. Comme pour tous les autres domaines de l'existence, la loi dit bien que les personnes en situation de handicap ont

²⁴ ROHMER O. & LOUVET E., 2006, « Être handicapé : quel impact sur l'évaluation de candidats à l'embauche ? », *Le travail humain*, vol. 1, n°69, p. 49-65.

²⁵ FILLION E. & THIVET D., 2018, « Les collectifs de travail face à l'obligation d'aménagements raisonnables », in Guevel M.-R. (dir.), *Inclure sans stigmatiser : emploi et handicap dans la fonction publique*, Rennes, Presses de l'EHESP, p.188.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

droit à l'égalité avec les personnes valides quand elles sont en emploi. Le travail, au-delà de sa dimension socio-économique, peut être un lieu d'épanouissement personnel (REVILLARD, 2018).

b) Du droit de travailler au droit de travailler à égalité avec les autres

Le principe de non-discrimination

La perspective égalitaire développée plus haut soulève de nombreuses difficultés relatives aux limites de l'égalité de traitement. En effet, une application stricte de l'égalité de traitement aura souvent des conséquences discriminatoires pour les personnes en situation de handicap. L'approche de la non-discrimination a été déployée pour la première fois sur la question de l'emploi des personnes en situation de handicap en 1990 par l'Americans with Disabilities Act (ADA) aux Etats-Unis. C'est la première législation à aborder le handicap et l'emploi d'un point de vue anti-discriminatoire : l'ADA reconnaît que les personnes en situation de handicap constituent un groupe minoritaire, sortant d'une longue histoire d'oppression. L'égalité des chances y est défendue tout en interdisant la discrimination sur la base du handicap ou de l'état de santé. L'ADA diffère du modèle plus classique de la protection sociale en ceci qu'il fait des personnes en situation de handicap des sujets de droits, au lieu de simples bénéficiaires de l'action sociale. Le principe de non-discrimination vise à supprimer les barrières handicapantes des environnements, notamment professionnels (bien que la jurisprudence en matière d'égalité des personnes handicapées face à l'emploi ait beaucoup réduit sa portée). Il s'agit de donner plus à certains pour garantir l'égalité réelle.

La notion d'aménagement raisonnable s'inscrit bel et bien dans un effort de redéfinition des contours des rôles et places des personnes en situation de handicap sur le marché du travail. Malheureusement, de nombreux travailleurs handicapés ne connaissent pas l'existence des aménagements raisonnables, et peu d'entre eux en font la demande²⁶. Parfois les employeurs ne connaissent pas davantage cette obligation qu'ils confondent souvent avec celle d'aménagement de poste (THIVET, FILLION, 2018). Nombre d'entre eux tendent à rester centrés sur une logique catégorielle basée sur le quota : les normes propres à l'aménagement raisonnable sont souvent amoindries par d'autres exigences, qu'il s'agisse de droit du travail ou encore de stratégies de management (DIRRINGER, 2017).

Quelle place pour la discrimination positive ?

²⁶ Défenseur des droits, 2017

Contrairement aux aménagements raisonnables, les quotas sont l'un des outils de la discrimination positive. Il s'agit ici de raisonner en termes d'égalité des places, et non en termes d'égalité des chances. Le principe de discrimination positive prévoit l'autorisation de favoriser les groupes qui ont tendance à être désavantagés. Il est prévu par l'article 7 de la Directive du Conseil d'État du 27 novembre 2000 portant sur la création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail. Tous les États membres de l'Union européenne sont invités à déployer des « mesures d'action positive » afin de favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées. En droit interne, l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) est par exemple une mesure d'action positive puisqu'elle permet aux employeurs de favoriser l'embauche des candidats en situation de handicap. Il s'agit ainsi de créer juridiquement une inégalité de traitement en vue d'atteindre une égalité factuelle. Si les mesures de discrimination positive permettent d'établir une égalité des chances, il s'agit d'un traitement préférentiel qui ne devrait pas être pérenne et qui est amené à disparaître une fois l'égalité des chances rétablie (CALVES & DAMON, 2016). Aujourd'hui, la politique de discrimination positive fait débat et celle de non-discrimination lui est préférée.

BOETH : la nécessité de la reconnaissance administrative

L'une des distinctions qu'il est possible de faire entre le droit de l'Union Européenne et le droit interne est que le premier aborde une définition très large de la « personne handicapée ». Aucune condition de reconnaissance administrative n'est posée pour accéder aux aménagements raisonnables. En France, il en va différemment puisque le droit spécifique ne s'adresse qu'aux personnes handicapées qui répondent à certains critères. Ceux-ci sont prévus par le Code de l'action sociale et des familles²⁷.

Les logiques d'encouragement au travail ont motivé l'instauration d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé. La RQTH est délivrée à tout bénéficiaire de l'AAH (allocation aux adultes handicapés) dès qu'il est en possibilité de travailler. En 2017, sur 2,67 millions de personnes bénéficiaires de la RQTH, seuls 43% étaient en activité²⁸. L'obtention de la RQTH a plusieurs avantages. Cette reconnaissance est considérée comme un facilitateur dans l'accès à l'emploi, puisque quand elle est annoncée elle permet aux recruteurs d'identifier aussitôt le candidat comme BOETH afin de répondre aux obligations de l'entreprise en termes de quotas. Révéler sa RQTH permet également à la personne de révéler les difficultés qu'elle

²⁷ Art. L. 114 du Code de l'action sociale et des familles.

²⁸ Cour des comptes, 2018, « L'aide à l'insertion professionnelle des personnes handicapées : l'intervention de l'AGEFIPH et du FIPHFP », <<https://www.ccomptes.fr/fr/documents/41236>> Consulté le 24 août 2020.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

rencontre quotidiennement, ou de se protéger contre un licenciement. Néanmoins l'obtention de la RQTH ne nécessite pas que celle-ci soit connue par le collectif. Certains employeurs encouragent pourtant leurs employés à déclarer leur handicap, que ce soit en promettant de leur fournir les aménagements nécessaires en réponse à leurs besoins, ou pour augmenter leur taux d'emploi.

S'il n'y a pas l'obligation de dévoiler son handicap, cela est pourtant une étape nécessaire pour bénéficier des aides financières et matérielles auxquelles les travailleurs handicapés ont droit. Suite à cela, rien ne le prémunit des risques de discrimination une fois en poste.

III/ Accès moindre à la formation

a) Des inégalités pour accéder aux formations de droit commun

L'un des premiers leviers qu'il faut actionner quand on s'intéresse à l'insertion professionnelle des personnes handicapées est l'accès à la formation. Celle-ci peut être initiale, ou continue s'il s'agit de faciliter la reprise d'études professionnalisantes, notamment pour les personnes dont le handicap est survenu à l'âge adulte. L'accès aux études supérieures étudiants et handicapés est donc un élément majeur de leur future insertion professionnelle. Cet accès doit s'étendre au-delà des seuls droits d'inscription et des aides communes, telles que les bourses sur critères sociaux. Les réflexions sur les modalités de l'accessibilité des matériels et des pédagogies ne sont pas partagées au sein de tous les établissements scolaires, si bien que les freins surviennent parfois dès l'enfance.

Entrer et rester à l'école : faire l'expérience des premières difficultés

La CIDPH demande aux États membres de reconnaître le droit des personnes en situation de handicap à l'éducation (article 24). Elle précise également que l'exercice de ce droit doit être assuré, sans discrimination, et sur la base de l'égalité des chances. Ce droit est également énoncé dans la loi du 11 février 2005. Pourtant les failles des politiques d'inclusion apparaissent clairement dès l'école. À la rentrée 2014, un élève sur trois était scolarisé dans un établissement spécialisé²⁹. Le nombre d'élèves en situation de handicap accueillis en milieu ordinaire augmente régulièrement depuis 2005... mais le taux de scolarisation décroît en fonction de l'âge des élèves et du niveau de scolarité (sans compter que ces élèves ne sont souvent accueillis en milieu scolaire que quelques heures par semaine). Une nette baisse de la scolarisation des élèves apparaît au

²⁹ Repères et Références Statistiques, 2015

moment de l'adolescence et ce chiffre décroît au fil des années : le nombre d'élèves scolarisés au lycée est par exemple quatre fois moins important qu'au collège³⁰.

L'inclusion passe par l'accessibilité des programmes, des lieux, ou des matériels, mais l'importance des posture individuelles (notamment celles des personnels pédagogiques) n'est pas négligeable. Au cours de leur formation, les enseignants ne reçoivent aucune information sur les bonnes pratiques à mettre en place, pour les préparer au jour où un élève en situation de handicap pourrait entrer dans leur classe. Il faut aussi évoquer les difficultés concernant l'attribution d'une AVS. Certains enfants doivent quitter l'école, faute de pouvoir bénéficier de l'aide d'une accompagnatrice dédiée, quant bien même celle-ci a été notifiée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). Ces difficultés ternissent les résultats des politiques publiques ayant fait la promotion de l'inclusion scolaire.

Arrivés au lycée, seul un tiers des élèves intègrent une voie professionnelle en population générale. À l'inverse, 58% des élèves en situation de handicap choisissent ce parcours ou quittent même le système scolaire dès la fin du collège. Il existe à ce jour peu de données statistiques sur les conditions concrètes de scolarisation de ces élèves, que ce soit sur leur réussite ou les aménagements et leur efficacité³¹.

Atteindre et réussir dans l'enseignement supérieur : le renforcement des inégalités

Si les enseignements primaires voire secondaires sont bien encadrés par la législation, ce n'est pas le cas de l'enseignement supérieur. La loi du 11 février 2005 et la charte université-handicap 2007 posent certains principes, mais les établissements sont libres d'appliquer leur mise en œuvre et de les financer selon les modalités de leur choix. La conséquence en est de grandes disparités selon les structures en matière d'accessibilité et de qualité de l'accompagnement des étudiants à besoins spécifiques. Le risque de décrochage, voire d'échec, est important³². En 2018, seuls 34 553 étudiants en situation de handicap ont été recensés dans l'enseignement supérieur (dont près de 31 000 à l'université), soit 1,64% de la population étudiante. Surreprésentés en licence, ils sont en revanche peu nombreux en master, manifestation de la difficulté qu'ils rencontrent pour poursuivre leur parcours universitaire sereinement³³.

b) Tour d'horizon de l'univers de la formation professionnelle et continue

³⁰ Direction d'évaluation, de la prospective et de la performance, 2014

³¹ CNESCO, 2016, « Rapport scientifique sur l'école inclusive pour les élèves en situation de handicap, Conseil national d'évaluation du système scolaire ».

³² VERETOUT A., 2015, « Être en situation de handicap et diplômé de l'enseignement supérieur », in Zafran J., *Accessibilité et handicap*, Grenoble, PUG, p. 249-273.

³³ État de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation en France n°13

Présentation de la formation professionnelle et continue

La formation professionnelle continue se distingue de la formation initiale. Elle permet de développer de nouvelles compétences au cours de la vie active, pour le retour ou le maintien dans l'emploi. C'est un outil fort de sécurisation des parcours professionnels qui s'adresse à un public constitué de demandeurs d'emploi et de salariés. Ce public est majoritairement adulte, a quitté la formation initiale et souhaite acquérir de nouvelles compétences pour évoluer dans son emploi (pour les salariés) ou bien se réorienter (pour les demandeurs d'emploi). La formation professionnelle des personnes en recherche d'emploi est principalement financée par cinq acteurs : les régions, Pôle emploi, l'Unédic (association chargée de la gestion de l'assurance chômage), l'État et les entreprises. Des fonds socialisés sont, eux, gérés par les partenaires sociaux tels que les Opérateurs de Compétence (OPCO).

Depuis l'application du plan « 500 000 formations supplémentaires », le nombre d'entrées en formation continue des demandeurs d'emploi a augmenté de 50% entre 2015 et 2016 et dépassé le million sur l'année (auparavant ce chiffre variait mais restait inférieur à 700 000 depuis dix ans)³⁴. Quand on parle de formation professionnelle suivie par des personnes en recherche d'emploi, celles-ci ont un statut de stagiaire de la formation professionnelle. Ces formations sont ouvertes à tous les demandeurs d'emploi, quels que soient leur âge et leur niveau de diplôme. En 2016, la majorité des stagiaires avaient moins de 26 ans, suivis de près par les 26-44 ans³⁵. Les formations diplômantes et professionnalisantes sont souvent assez longue et sont utiles dans le cas d'une reconversion professionnelle, contrairement aux formations de remise à niveau ou de perfectionnement, plus courtes, et portant sur des thématiques précises. Les formations en alternance permettent aux stagiaires de recevoir des enseignements théoriques dans un organisme de formation et d'acquérir une expérience professionnelle en entreprise. Enfin, la validation des acquis de l'expérience (VAE) est un bon moyen de faire reconnaître la valeur d'une expérience professionnelle en la faisant valider par un certificat.

Quid de la formation professionnelle pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap ?

La promotion de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap passe en partie par la formation et l'accompagnement vers l'emploi. Comme le nombre des situations de handicap survenant après l'apparition d'une maladie invalidante ou d'un accident n'est pas négligeable, il faut s'intéresser aux demandeurs d'emploi ayant quitté leur précédente profession

³⁴ Insee, 2018, Fiche « Formation des personnes en recherche d'emploi », La formation tout au long de la vie »

³⁵ *Idem.*

pour raison de santé ou d'invalidité. Si la perte d'un emploi est souvent douloureuse et suivie d'une période d'inactivité plus ou moins longue, la formation continue permet aux demandeurs d'emploi en situation de handicap de faciliter leur retour dans le milieu professionnel et de se réorienter si besoin.

Comme toute personne en recherche d'emploi, les demandeurs d'emploi en situation de handicap ont accès à la totalité des actions de formation de droit commun destinées aux demandeurs d'emploi. Des structures spécialisées existent, mais elles n'ont pas constitué l'objet de ce travail si bien qu'elles ne seront pas détaillées. Des dispositifs de formation spécialisés sont par exemple accessibles sur avis de la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées), tels les stages de réorientation professionnelle organisés par les CRP (Centres de rééducation professionnelle).

Le nombre des demandeurs d'emploi handicapés en formation a considérablement augmenté en 2016, puisqu'ils constituaient 11% des stagiaires en formation, soit 50% de plus que l'année précédente³⁶ (cette amélioration peut être mise sur le compte du plan « 500 000 formations » évoqué plus haut). La population des demandeurs d'emploi handicapés entrés en formation est légèrement plus masculine (57% d'hommes contre 54% sur l'ensemble des entrants) et plus âgée (91% de personnes sont âgées de plus de 26 ans, contre 71% pour le reste des entrants), ce qui correspond aux caractéristiques de l'ensemble de la population en situation de handicap³⁷. Ces personnes privilégient les formations courtes (moins de six mois), ce qui valide notre hypothèse selon laquelle elles souhaitent se réorienter rapidement après la perte de leur précédent emploi.³⁸

Les chiffres fournis par la DARES indiquent également que les demandeurs d'emploi en situation de handicap se tournent de plus en plus vers l'apprentissage et préparent en majorité de formations de niveau V, c'est-à-dire niveau CAP-BEP (62%). La répartition des apprentis est moins tranchée pour le reste de la population. Le secteur privilégié par les stagiaires en situation de handicap est le tertiaire (67%), probablement car c'est celui qui nécessite le moins d'efforts physiques importants (contrairement à l'agriculture ou à l'industrie par exemple).³⁹ Il n'y a à ce jour pas de données fiables sur une possible typologie des handicaps rencontrés dans les organismes de formation.

Toutefois, au même titre que le milieu universitaire, l'accessibilité des formations professionnelles reste partielle. Si les personnes en situation de handicap ne rencontrent que peu

³⁶ DARES, Résultats 2019-010 - La formation professionnelle des personnes handicapées entre 2014 et 2016

³⁷ *Idem.*

³⁸ *Idem.*

³⁹ *Idem.*

de difficulté pour s'y inscrire, leur participation aux activités et prestations proposées par les structures de formation est souvent freinée par de nombreux obstacles.

c) Ce qu'a changé la loi pour choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018

La Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel de 2018 réforme en profondeur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ainsi que la formation professionnelle et l'apprentissage. Dans le milieu de l'emploi, l'objectif est de responsabiliser les entreprises en modifiant notamment les modalités de décompte d'emploi des BOETH.

Pour ce qui est du monde de la formation professionnelle, cela a pour conséquence d'impacter particulièrement les structures de formation. Dans son article 6, la loi prévoit en effet une obligation de certification « Qualiopi » pour les organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences sur la base d'un référentiel national unique, s'ils veulent bénéficier de fonds publics ou mutualisés. Qualiopi s'accompagne d'une notion d'amélioration continue de la qualité : l'accueil et l'accompagnement des stagiaires en situation de handicap sont partie intégrante dans ce nouveau document. L'organisme de formation ou le CFA doit apporter des éléments de preuve afin de justifier de ses efforts pour atteindre les exigences qualité du référentiel : il doit donc mettre en place des actions concrètes. De plus, les CFA doivent désormais se garantir de la présence d'un référent handicap au sein de chaque établissement, de même manière que les entreprises de plus de 250 employés.

Concrètement, qu'est-ce que cela implique pour les acteurs de la formation professionnelle ? Tout d'abord la présence d'un référent handicap au sein de chaque CFA : sa visibilité, sa reconnaissance par ses pairs, sa formation, ses qualifications en matière de handicap et le fait qu'il soit accessible par les stagiaires. Mais aussi la professionnalisation des équipes, que ce soit sur le handicap, sur les compensations, sur les acteurs à contacter ou sur les démarches à effectuer pour mettre en place un accompagnement adapté. L'accessibilité doit elle aussi être travaillée et concerner l'ensemble des prestations de la structure. Enfin, la mise en place de moyens de compensation pour les situations individuelles en partenariat avec les référents de parcours doit être facilitée. L'objectif est d'inciter les structures de formation à développer une accessibilité dite globale, en partant du postulat que toute personne handicapée doit pouvoir accéder à suivre les formations proposées à tous.

Les structures de formation peuvent s'appuyer sur un organisme de proximité pour travailler ces nouvelles obligations légales : l'Agefiph.

Chapitre 2 - Agir pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées : l'exemple de l'Agefiph

I/ L'Agefiph : organisme en faveur de l'insertion professionnelle des personnes handicapées

a) Contexte d'émergence et fonctionnement

L'Agefiph naît en 1987, année où la loi du 10 juillet en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés est promulguée. C'est précisément pour s'assurer de la mise en œuvre de cette loi que l'Agefiph a été conçue. L'Agefiph est en effet chargée d'organiser la gestion de ces ressources pour favoriser le développement de l'insertion professionnelle des travailleurs en situation de handicap. Ce fonds est alimenté par les contributions des entreprises qui ne respectent pas les obligations d'emploi de travailleurs handicapés.

Il faut néanmoins attendre 2011 et la loi de finances⁴⁰ pour que l'État transfère à l'Agefiph des compétences d'administration publique. Parmi celles-ci, on retrouve ainsi l'instruction des demandes faites par les entreprises pour bénéficier de la reconnaissance de la lourdeur du handicap (RLH)⁴¹ ou encore le financement et le déploiement de parcours de formation professionnelle. Depuis 2013, a été ajoutée à ses compétences la gestion et le contrôle de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés faite par les entreprises chaque année.

Missions et publics

Les missions légales de l'Agefiph sont définies dans le Code du travail. Il y est indiqué qu'une convention d'objectifs est conclue tous les trois ans entre l'État et l'association (art. L5214-2). L'article L5214-3 définit quant à lui ses principaux axes d'intervention :

« Les ressources du fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés sont destinées à favoriser toutes les formes d'insertion professionnelle des handicapés en milieu ordinaire de travail. Elles sont affectées notamment :

- *À la compensation du coût supplémentaire des actions de formation et au financement d'actions d'innovation et de recherche dont bénéficient les intéressés dans l'entreprise ;*
- *À des mesures nécessaires à l'insertion et au suivi durable et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés dans leur vie professionnelle dans l'objectif de favoriser la sécurisation de leurs parcours professionnels ;*

⁴⁰ Loi n°2010-1657 du 29 décembre 2010 de finances pour 2011

⁴¹ RLH : Cette aide de l'Agefiph a pour objectif de compenser financièrement les charges supportées par l'entreprise du fait des conséquences du handicap d'un salarié, après la mise en place de l'aménagement de sa situation de travail.

- *Au financement de tout ou partie des actions de formation professionnelle pré qualifiantes et certifiantes des demandeurs d'emploi handicapés. »⁴²*

La mission centrale de l'Agefiph est donc de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, dans les entreprises privées et en milieu ordinaire. Le site national de l'association présente sa mission ainsi :

« Cela veut dire aider les personnes handicapées à trouver un emploi, à suivre une formation, à conserver un emploi ou à créer une entreprise. Nous aidons également les entreprises à recruter, à maintenir dans l'emploi des personnes handicapées et les accompagnons dans la mise en place de leur projet emploi et handicap. »⁴³

Au fil des années, l'Agefiph a étoffé le catalogue de ses services en développant et animant un réseau de partenaires locaux (Conseils Régionaux, Pôles Emploi et Cap Emploi...) et de prestataires labellisés afin d'étendre les politiques en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés. En plus de cela, l'Agefiph propose une offre large panel de conseils et d'aides financières dédiés à ses publics.

Les interventions de l'Agefiph s'adressent à deux publics : aux personnes handicapées bien sûr, à condition qu'elles soient bénéficiaires de l'obligation d'emploi au titre de l'article L5212-13 du Code du Travail. Il faut pour cela que la personne soit en possession d'une RQTH (ce qui ne couvre pas l'ensemble des personnes en situation de handicap). Les personnes ayant engagé les démarches pour obtenir cette reconnaissance sont également éligibles, ainsi que les personnes titulaires de la carte d'invalidité ou de l'AAH, les victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ayant entraîné une incapacité permanente au moins égale à 10%, ou encore les victimes de guerre.

Les aides de l'Agefiph concernent également les entreprises privées, qu'elles soient soumises ou non à l'obligation d'emploi de personnes handicapées. L'Agefiph n'intervient que sur le champ de l'emploi en entreprises privées : c'est le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) qui accompagne les employeurs publics depuis sa création par la loi du 11 février 2005.

Compensation individuelle et amélioration globale

Les actions de l'Agefiph se développent sur deux axes complémentaires : la compensation individuelle des situations de handicap d'une part, et l'appui aux entreprises dans le développement de leur politique handicap interne. Toutefois, le premier champ d'intervention

⁴² Code du Travail, art. L5214-3

⁴³ Agefiph, « La mission de l'Agefiph : ouvrir l'emploi aux personnes handicapées », <<https://www.agefiph.fr/articles/propos-de-lagefiph/la-mission-de-lagefiph-ouvrir-lemploi-aux-personnes-handicapees>> Consulté le 30/04/2020.

reste la compensation individuelle, et celle-ci se présente comme une porte d'entrée vers l'inclusion.

Au cours de mes échanges avec les employés de l'Agefiph Bretagne, j'ai en effet pu comprendre que l'enjeu du financement des moyens de compensation individuelle n'était pas seulement de solutionner une situation mais plutôt de permettre à une personne en situation de handicap de participer au même titre que les autres. L'objectif, à terme, est bel et bien de rendre la société inclusive. Cette compensation individuelle des situations de handicap prend plusieurs formes pour répondre au mieux aux spécificités des situations particulières. Puisque les besoins diffèrent selon les personnes et les situations, il a fallu développer un large panel d'interventions⁴⁴. Ces aides vont de l'aide humaine (intervention d'un tiers pour permettre à la personne de participer au même titre que les autres stagiaires), à l'aide technique (outillage et matériel spécifique, comme un logiciel ou un siège adapté), ainsi qu'à la réorganisation des modalités de la formation (durée, période, lieu...).

La question du modèle économique

La gestion du fonds de l'Agefiph fait l'objet d'une grande attention. Sa mission de service public s'inscrit dans le cadre d'une convention pluriannuelle signée avec l'État ainsi que les acteurs majeurs de la politique de l'emploi des personnes handicapées. L'association est régulièrement contrôlée par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et la Cour des comptes, et son budget est approuvé tous les ans par le ministre chargé de l'emploi.

Tout comme le FIPHFP, l'Agefiph fonctionne d'après un modèle économique particulier. Son financement provient directement des contributions versées par les entreprises qui ne répondent pas à l'OETH. À mesure que les 6% de taux d'emploi minimum de travailleurs handicapés sont atteints, les ressources de l'Agefiph diminuent. Or, ce taux de 6% ne peut être envisagé comme une fin en soi : il s'agit d'un minimum rendu obligatoire par la législation, mais ne suffira pas à produire de l'égalité face à l'emploi ni à résorber le faible taux d'activité des personnes en situation de handicap. Le modèle économique de l'Agefiph implique nécessairement sa disparition une fois que sa mission initiale aura été remplie... sans pour autant garantir la pérennité de ses objectifs. La Cour des comptes a produit un rapport très critique en 2018, précisant notamment :

« [...] au fur et à mesure que l'insertion des personnes handicapées progresse, les ressources de ces organismes [nb : l'Agefiph et le FIPHFP], fondées sur la contribution des employeurs qui ne

⁴⁴ Voir Annexe n°2

remplissent pas leurs obligations d'emploi, se réduisent inévitablement, alors même que les dépenses continuent à augmenter ou ne diminuent pas dans les mêmes proportions. »⁴⁵

Le fonctionnement économique de l'Agefiph et du FIPHFP impliquent donc à terme une réflexion de fond sur la place, le rôle, et la pertinence de ces deux organismes dans les politiques de l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

b) L'offre de services et d'aides financières

Conditions de délivrance et principes

Depuis son apparition, l'Agefiph n'a cessé de développer son panel de services et d'aides financières. Celles-ci couvrent la totalité du parcours professionnel, de l'entrée en formation jusqu'à la sortie d'emploi ; et différentes actions, du financement de la compensation individuelle à l'aide à la création d'entreprise.

Avant toute chose, il faut prendre conscience que l'action de l'Agefiph se place en complément des dispositifs du droit commun auxquels les personnes en situation de handicap ont un égal accès de principe. Son offre de services n'a pas vocation à s'y substituer : ce droit commun ne saurait être remis en cause ou réduit au motif que des interventions spécifiques sont développées en parallèle par l'Agefiph ou le FIPHFP. Parmi ces dispositifs de droit commun, on retrouve par exemple la sécurité sociale, la mutuelle, ou encore les obligations de l'employeur en matière de conditions de travail. L'Agefiph intervient aussi en complémentarité d'aides spécifiques comme la Prestation de Compensation du Handicap (PCH). Le catalogue de l'Agefiph a en grande partie pour objectif de financer les surcoûts éventuels liés à la compensation du handicap, que ce soit dans les moments d'accès, de maintien ou d'évolution dans l'emploi. L'auteur de la prescription et de l'accompagnement apporté aux publics varie selon leurs besoins : il peut s'agir de l'Agefiph elle-même ou bien de partenaires et prestataires spécialisés et mieux à même d'intervenir dans une situation précise.

Les aides que propose l'Agefiph ne sont pas valables de droit, et leur délivrance n'est pas automatique. En effet, plusieurs critères doivent être remplis : les bénéficiaires (personne ou entreprise) doivent être éligibles, l'aide doit être complémentaire au droit commun, et sa délivrance peut fluctuer selon les ressources financières dont l'association dispose au plan national et/ou local. Enfin, ces aides ne sont pas rétroactives : elles ne peuvent pas être attribuées postérieurement à la date de réalisation de l'action ou prendre effet après cette date, sauf exception.

⁴⁵ Cour des comptes, 2018, « L'aide à l'insertion professionnelle des personnes handicapées : l'intervention de l'AGEFIPH et du FIPHFP », <<https://www.ccomptes.fr/fr/documents/41236>> Consulté le 24 août 2020.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

Évolution de l'offre de services

Ayant constaté que les parcours professionnels des personnes bénéficiaires restaient fragmentés, et qu'accéder à son offre de services pouvait s'avérer inutilement complexe, l'Agefiph a fait le choix de rénover celle-ci. Le nouveau catalogue est en place depuis le 23 avril 2018. Plus simple et plus concis (puisqu'il réduit l'ancien nombre d'interventions de 29 à 15), il se veut aussi plus opérationnel pour mieux accompagner les publics dans leurs projets. Mais cette évolution n'est pas seulement la représentation d'une nouvelle « vitrine » du catalogue, puisqu'elle s'apparente davantage à un changement de paradigme.

Jusqu'ici la vision de l'Agefiph était segmentée selon le statut de la personne par rapport à l'emploi : demandeur d'emploi d'un côté, salarié de l'autre. Mais le plan stratégique national de 2018 a donné une nouvelle direction à l'association, qui souhaite désormais aborder une prise en compte globale de la personne grâce à la notion de parcours. Il est dorénavant question du « parcours professionnel », celui-ci allant de la formation au maintien dans l'emploi : la personne évolue dans son parcours professionnel, avec des besoins correspondant à ces différentes étapes.

Présentation synthétique des aides et accompagnements

L'offre de services de l'association est distinguée en deux pôles, l'un dédié aux personnes en situation de handicap, l'autre aux entreprises. Il peut s'agir d'aides financières, qui constituent la majorité de l'offre, mais également d'un accompagnement individualisé et de ressources en libre-service⁴⁶. L'offre couvre les différents moments du parcours professionnel des personnes : la construction du projet professionnel, la recherche d'emploi, la formation, le maintien en emploi, et la création d'entreprise. Pour les entreprises, l'Agefiph propose des solutions pour intégrer le handicap à la politique des ressources humaines, pour recruter une personne en situation de handicap et la maintenir dans l'emploi.

c) Déclinaison territoriale d'une volonté nationale

L'Agefiph rassemble environ 450 collaborateurs, au siège et dans les délégations régionales. L'Agefiph agit au niveau local sur la base de stratégies définies au national. Ses instances dirigeantes sont regroupées en région parisienne, mais ses délégations régionales assurent le contact avec les acteurs territoriaux et sont au plus près des entreprises et des besoins des travailleurs.

⁴⁶ Voir annexes n° 3 et 4

Le siège de l'Agefiph est situé à Bagnex (92) et comprend : le conseil d'administration, qui définit la stratégie et la politique générale de l'association ; le comité exécutif, qui applique les décisions du conseil d'administration et assure la direction des délégations régionales. Les quatorze délégations régionales déclinent ensuite la politique nationale sur tout le territoire français. Elles sont les premières interlocutrices des publics et partenaires de l'Agefiph.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de plusieurs représentants de l'ensemble des acteurs impliqués dans la politique de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. Ces représentants définissent ensemble les axes stratégiques d'intervention de l'Agefiph. Le conseil d'administration est constitué de trois collèges : celui des employeurs (Medef et CPME), celui des salariés (CFDT, CGT, FO...), et celui des associations (UNAPEI, UNAFAM, APF, France handicap...).

À ces collègues s'ajoutent trois personnalités nommées par chacun d'eux, ainsi que deux personnalités nommées par l'État. Chacun des membres du conseil d'administration est nommé pour une durée de trois ans. Le conseil s'appuie sur six commissions : la commission financière ; la commission politique d'intervention ; la commission études et évaluations ; la commission études des conventions nationales ; la commission communication ; et la commission innovations et expérimentations.

Le comité exécutif

Chargé de mettre en œuvre les décisions prises par le conseil d'administration, le comité exécutif est actuellement dirigé par le directeur général de l'Agefiph, Didier Eyssartier, en poste depuis le 30 mai 2016. Le comité est lui aussi organisé en pôles selon différents secteurs d'intervention : mentionnons par exemple la direction de la mobilisation du monde économique et social, la direction de la sécurisation des parcours.

Toutefois il n'est pas toujours évident de décliner dans un territoire donné un modèle de développement tel qu'il a été voulu par les directions. Il arrive parfois que les mesures et orientations décidées au sein des directions nationales ne puissent pas être déployées sur les territoires : ceux-ci ne disposent pas toujours des ressources nécessaires au bon fonctionnement d'un nouveau service (comme cela a été le cas pour les Ressources Handicap Formation), contraignant les délégations régionales à se constituer d'abord un réseau de solide.

II/ Des aides et des actions pour favoriser l'accès à la formation

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

a) *Un pôle de services récent : la Ressource Handicap Formation*

L'émergence d'un nouveau service Agefiphien

Les engagements de l'Agefiph en matière d'actions favorisant l'accès à la formation pour les publics en situation de handicap sont définis dans la Convention nationale pluriannuelle multipartite de mobilisation pour l'emploi des personnes en situation de handicap 2017-2020. Celle-ci a été co-signée par divers acteurs dont l'Agefiph et le FIPHFP, l'État, Pôle Emploi, la CNSA ou encore les Régions. Le texte possède un volet dédié au renforcement de « l'accès à la formation professionnelle des personnes en situation de handicap en mobilisant toutes les offres de formation professionnelle ». L'article 3 indique ainsi que « les signataires s'engagent à impulser et appuyer la mise en place des plans régionaux d'accès à l'emploi et à la qualification »⁴⁷ en articulant « l'offre de formation de droit commun avec l'offre spécifique des centres de rééducation professionnelle »⁴⁸. Plus loin, l'article 4 rappelle que cet engagement concerne aussi la progression de « la part des personnes en situation de handicap dans les dispositifs de droit commun »⁴⁹.

Créée suite au plan stratégique national de l'Agefiph en 2018, la Ressource Handicap Formation (RHF) se décline comme un nouveau service d'appui aux personnes en situation de handicap. Le principe fondamental de la RHF se positionne en complément des actions déjà portées par l'Agefiph sur le domaine de l'emploi. Puisque toute personne doit pouvoir entrer en formation, les organismes de formation doivent adapter leurs dispositifs en conséquence et savoir accompagner les stagiaires à particularités. La Ressource Handicap Formation n'a pas vocation à se substituer aux acteurs déjà existants sur le champ de la formation et du handicap, mais à faciliter et à organiser leur mise en lien afin de prioriser la prise en compte des besoins des stagiaires en situation de handicap.

Les modalités des services Ressources Handicap Formation

Deux axes sont développés par l'Agefiph : une aide à la détection des besoins et à la co-construction de solutions d'aménagement des parcours de formation avec les acteurs de celle-ci d'une part ; l'accompagnement et le soutien de ces acteurs pour les aider à mieux répondre à leurs obligations en termes d'accessibilité et de compensation individuelle du handicap d'autre part.

La construction des réponses aux situations se fait en commun avec les acteurs de la formation afin de croiser les expertises. Ces acteurs sont notamment la personne en situation de

⁴⁷ Convention nationale pluriannuelle multipartite de mobilisation pour l'emploi des personnes en situation de handicap 2017-2020, Ministère du travail, novembre 2017, p.8

⁴⁸ *Idem.*

⁴⁹ *Idem.*

handicap elle-même, le ou les représentant(s) de l'organisme de formation (souvent le directeur ou la directrice dans les petites structures), le référent de parcours du stagiaire (référent Pôle Emploi, Cap Emploi ou Mission Locale), le référent handicap de l'organisme de formation, et l'employeur (si stage ou alternance). De l'autre côté, l'accompagnement des organismes de formation tend à former et sensibiliser les professionnels de la formation aux questions du handicap et de l'accessibilité. Diverses ressources sont ainsi proposées, que ce soit pour clarifier les obligations légales des OF et CFA, dresser un tableau des partenaires mobilisables sur le champ de la formation et du handicap, ou proposer un appui dans la construction d'un plan d'action en vue d'améliorer l'accessibilité des formations.

Ce nouveau service de l'Agefiph s'inscrit donc dans le cadre des politiques régionales de formation. La RHF se veut adaptable en fonction des territoires, de leurs besoins et de leurs ressources. Chaque délégation régionale est invitée à développer des initiatives locales selon les ressources existant sur leur territoire.

b) Un soutien développé en partenariat avec les acteurs locaux

Les organismes de formation peuvent solliciter le soutien de la RHF directement. De même, tout référent de parcours identifiant des difficultés ressenties par le stagiaire en raison des contraintes de la formation et du handicap peut solliciter l'aide de l'Agefiph⁵⁰. Les solutions sont construites en réunissant ces différents acteurs :

« [L'ambition de la RHF est de] Coordonner la mise en œuvre des adaptations pédagogiques ou matérielles à mettre en place à partir d'un diagnostic réalisé conjointement par l'organisme de formation, la personne handicapée, son référent parcours et, le cas échéant les spécialistes du handicap disponibles sur le territoire. »⁵¹

Les interventions de la RHF peuvent être classées en quatre familles d'actions. L'intervention la plus courante est ce que l'Agefiph appelle un « appui-conseil », et qui s'apparente à un premier niveau d'information fourni aux organismes de formation. Les chargé-e-s d'études et de développement (CED) de l'Agefiph spécialisé-e-s dans le champ de la formation fournissent à leurs interlocuteurs un éclairage sur leurs obligations et les possibles actions à mettre en œuvre pour répondre aux attendus des textes réglementaires. Ils peuvent être dirigés vers les acteurs compétents au regard des problématiques qu'ils rencontrent (par exemple vers les services spécialisés d'ergonomes pour aménager un poste de travail).

⁵⁰ Agefiph, 2019, « Ressources Handicap Formation - Mieux prendre en compte le handicap en formation », <https://www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2019-10/AGEFIPH_flyer_RHF_V5_1.pdf> Consulté le 24 août 2020.

⁵¹ Agefiph, « Ressource Handicap Formation (RHF) », <<https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation>> Consulté le 24 août 2020.

Les collaborateurs de l'Agefiph missionnés sur le champ de la formation doivent donc se réinventer ingénieurs pour construire une palette d'outils à disposition des OF et CFA (mode d'emploi pour l'élaboration d'un plan d'action, pistes sur l'accessibilité pédagogique, annuaire des acteurs ressources locaux...). Puisque l'idée est de responsabiliser les structures de formation pour les rendre autonomes dans l'accueil et l'accompagnement des stagiaires en situation de handicap, l'Agefiph a développé un programme de professionnalisation dans le cadre de la RHF. Axé sur l'accessibilité, il tend à rendre les structures de formation plus inclusives.

III/ La délégation Bretagne de l'Agefiph

a) L'organisation interne de la délégation Bretagne de l'Agefiph

Au même titre que les autres délégations régionales de l'Agefiph, la délégation Bretagne reprend une organisation en pôles. Chacun de ces pôles concerne un aspect de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, de la formation avec le service de la RHF, à la mobilisation du monde économique et social (MMES) qui concerne la relation avec les entreprises. Chacun de ces pôles est animé par un(e) ou plusieurs chargé-e-s d'études et de développement (CED). Ils ont la charge de la construction des marchés locaux et du développement des relations avec les partenaires de l'Agefiph. Les dossiers de demande d'aide et de financement sont traités par les conseillers-ères en prestation (CEP).

La délégation Bretagne de l'Agefiph est composée de huit CED, travaillant seuls ou en binôme sur chacun des pôles ; et de quatre CEP. Un alternant en contrat de professionnalisation a rejoint l'équipe et intervient lui aussi sur l'instruction des aides. L'équipe est supervisée par une déléguée régionale, et sa déléguée adjointe. Cette organisation est représentée schématiquement sur un organigramme, en annexe n°5.

b) Existence de la délégation en région : quels réseaux et quelles dynamiques territoriales ?

La délégation Bretagne travaille en étroite collaboration avec un large réseau de partenaires. Bien que l'Agefiph n'intervienne que sur le champ de l'emploi dans le domaine privé, elle entretient des contacts réguliers avec son équivalent, le FIPHFP. Depuis les changements institutionnels importants ayant suivi l'évolution législative avec la loi du 15 septembre 2018, l'Agefiph travaille également avec les OPCO et la Caisse nationale des dépôts et de consignation.

Parmi les partenaires de l'Agefiph on retrouve bien sûr les différents Cap Emploi, Pôle emploi et Missions locales qui constituent les prescripteurs des aides de l'Agefiph. Ce sont généralement eux qui montent les dossiers de demande d'aide et/ou de financement, et qui correspondent avec les CED et CEP de la délégation. Les prestataires d'appui spécifiques réalisant les PAS⁵² que l'Agefiph peut financer sont aussi des partenaires qu'il a fallu aller chercher et fidéliser. Ces partenaires spécialisés sont généralement associatifs : les PAS auditif sont par exemple réalisés par l'Union Régionale des Associations de Parents d'Enfants Déficiants Auditifs (URAPEDA). Malgré des appels à projet fréquents et ouverts à tous, les propositions recueillies viennent souvent d'associations importantes déjà bien connues de l'Agefiph (avec lesquelles un marché est souvent déjà établi), ce qui laisse peu de place pour l'entrée de nouveaux partenaires associatifs.

c) Les actions de la délégation Bretagne en faveur de la formation

Le déploiement du service de la RHF en Bretagne s'est fait dès 2019. Aujourd'hui, deux CED sont en charge de la thématique de la formation. Étant donné que les demandes et besoins des OF sont de plus en plus nombreux, l'Agefiph Bretagne a obtenu les fonds nécessaires pour créer un troisième poste sur la RHF. C'est donc un service en expansion.

En Bretagne, la RHF reprend les deux pôles présentés à l'échelle nationale. Les actions collectives concernent la professionnalisation des acteurs, les actions de sensibilisation et d'accompagnement global, mais aussi l'outillage que l'Agefiph entend proposer aux structures de formation pour les aider à développer l'accessibilité de leurs prestations. À l'inverse, les actions visant les situations individuelles vont de la détection des besoins, au diagnostic de la situation (grâce à l'intervention d'un prestataire spécialisé) et au financement des réponses compensatoires. Dans le cadre de ses actions sur le champ de la formation, l'Agefiph a développé un large panel de partenaires régionaux : le Conseil Régional bien sûr, mais aussi Pole emploi et Cap Emploi, les prestataires spécialisés évoqués précédemment, les organismes de formation et CFA... À cela s'ajoute la Politique Régionale de Formation des Personnes Handicapées (PRFPH), dispositif développé en partenariat avec la Région Bretagne et qu'il convient maintenant de présenter.

⁵² Il s'agit d'une prestation proposée par un expert du handicap, permettant d'informer le référent de parcours du potentiel de la personne, de son degré d'autonomie, mais surtout d'identifier les conséquences du handicap au regard du projet professionnel et les moyens qu'il convient de mettre en place pour le compenser.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

PARTIE II : La démarche de progrès Handicap et Accessibilité

Chapitre 1 : La Politique Régionale pour la Formation des Personnes Handicapées et sa démarche de progrès

I/ Présentation du dispositif

a) La PRPFH : contexte et histoire

Suite à la loi du 13 août 2004⁵³ sur les libertés et responsabilités locales, les Régions ont développé une compétence générale pour la formation professionnelle des demandeurs d'emploi. La loi du 5 mars 2014⁵⁴ relative à la formation professionnelle consolide le rôle des Régions en matière d'apprentissage, de formation et d'orientation professionnelle. La Politique régionale de formation des personnes handicapées, qui est développée en partenariat entre l'Agefiph et la Région Bretagne et définie par un accord cadre valable jusqu'en 2021. Ce partenariat est concrétisé par une convention signée par le Conseil Régional de Bretagne et l'Agefiph, portant sur le développement de l'accès des personnes en situation de handicap à la formation professionnelle et à l'apprentissage.

La mission de la PRPFH consiste à développer l'orientation des personnes en recherche d'emploi en Bretagne en favorisant leur entrée dans les formations professionnelles. Elle s'inscrit dans le cadre du Pacte régional d'investissement dans les compétences (conclu entre l'État et la Région) et se présente comme l'une de ses déclinaison opérationnelle. L'État a en effet déployé entre 2019 et 2022 un Plan d'investissement dans les compétences, mis en œuvre sur le territoire à travers les Pactes régionaux (PRIC). La PRPFH s'inscrit également comme un axe prioritaire du Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PRITH) puisqu'elle prolonge une volonté d'engager les acteurs de la formation et de l'orientation dans une démarche de progrès pour favoriser les parcours des personnes handicapées vers l'emploi, par le biais de la formation⁵⁵. La PRPFH traduit cette volonté d'investir sur la formation et d'axer les interventions

⁵³ LOI n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales

⁵⁴ LOI n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

⁵⁵ Voir Annexe n°6

sur un public spécifique : celui des demandeurs d'emploi moins qualifiés, faisant l'expérience d'un chômage longue durée ; des jeunes éloignés de l'emploi, des formations ou des études. Or, les personnes en situation de handicap correspondent à cette définition. Le défi est de repérer les publics « invisibles » et de les mobiliser, les former, et les accompagner jusqu'à l'emploi.

La convention de la PRFPH s'inscrit donc dans un cadre fédérateur et dans la poursuite des actions de collaboration déjà engagées⁵⁶. Conduit par l'Agefiph et le Conseil Régional de Bretagne, le dispositif existe depuis 1994 et s'adresse aux différents acteurs de la formation professionnelle pour faciliter l'accès aux formations de droit commun pour les personnes en situation de handicap et démocratiser la mise en place d'aménagements des situations individuelles.

b) Un dispositif à visée inclusive : faciliter l'accès aux formations professionnelles

Des actions à destination des organismes de formation

L'accord cadre de partenariat établi entre l'Agefiph et le Conseil Régional définit les orientations de la PRFPH. Celles-ci sont construites autour de six axes, retraçant une vision globale des parcours de formation, de l'accès aux formations en passant par la sécurisation des parcours, le développement des moyens de compensation, l'innovation pédagogique, la professionnalisation des acteurs et leur mise en réseau :

1. *Intégration des demandeurs d'emploi handicapés dans les formations de droit commun*
2. *Sécurisation globale des parcours des personnes handicapées*
3. *Développement de la compensation du handicap pour faciliter et sécuriser les parcours de formation*
4. *Expérimentation de pédagogies innovantes*
5. *Accompagnement des OF dans leur démarche de professionnalisation pour l'accueil des personnes handicapées*
6. *Déploiement d'une approche systémique de l'accès à la formation des personnes handicapées, associant l'ensemble des partenaires concernés.*

Les interventions de la PRFPH s'adressent à deux publics : les stagiaires en situation de handicap d'une part, avec la compensation individuelle, mais aussi les organismes de formation. Ce sont d'ailleurs ceux-ci qui restent les principaux interlocuteurs de l'Agefiph sur le champ de la formation puisque la condition de sécurisation des parcours des stagiaires fait de l'accompagnement des organismes une première nécessité. Ainsi, si à terme l'objectif est bel et

⁵⁶ Agefiph, 2016, « Convention de partenariat entre le Conseil Régional de Bretagne et l'Agefiph, portant sur le développement de l'accès des personnes en situation de handicap à la formation professionnelle et à l'apprentissage pour 2016 », <https://www.profilinfo.fr/doc_num.php?explnum_id=13276> Consulté le 24 août 2020.

bien de permettre aux personnes en situation de handicap de se former en accédant aux formations de droit commun, les actions de l'Agefiph s'adressent en premier lieu aux structures d'accueil. C'est d'autant plus vrai lorsque l'on s'intéresse à l'axe 5 de la PRFPH : « accompagnement des OF dans leur démarche de professionnalisation pour l'accueil des personnes handicapées ». Cet axe renferme trois actions portées conjointement par l'Agefiph et la Région Bretagne. La sensibilisation et la montée en compétences des formateurs, tout d'abord, qui est rendue possible par la mise en place d'un plan de professionnalisation régional et annuel. L'objectif n'est pas de former des experts du handicap mais bien de fournir des clés pour permettre aux équipes pédagogiques d'accompagner au mieux les personnes présentant des besoins spécifiques ou des particularités et éviter les bévues. À cela s'ajoute la constitution d'un réseau régional des référents handicap des OF et CFA, animé par l'Agefiph et la Région et permettant aux référents de partager leurs expériences, leurs bonnes pratiques, mais surtout de permettre la solidarité et éviter l'isolement des référents.

Un dispositif pour accompagner l'amélioration continue des pratiques : la Démarche de progrès

Un dispositif dédié à l'accompagnement des structures de formation dans la démarche d'amélioration de leurs pratiques est également porté par l'axe 5 de la PRFPH : la Démarche de progrès. Il s'agit d'un dispositif à destination des organismes de formation et CFA, en vue d'améliorer l'accessibilité des formations professionnelles de droit commun, en accompagnant les OF à la construction et la mise en place de leur politique handicap. L'indicateur n°32 du nouveau référentiel qualité incite les structures de formation à s'engager dans une démarche similaire : « Le prestataire [*nb : la structure de formation*] met en œuvre des mesures d'amélioration à partir de l'analyse des appréciations et des réclamations ». À ce critère d'évaluation correspond un niveau attendu : « Démontrer la mise en place d'une démarche d'amélioration continue »⁵⁷.

Initiée dès le lancement de la PRFPH, la Démarche de progrès se présentait jusqu'à sa refonte en 2020 comme un dispositif auquel les structures de formation pouvaient adhérer pour bénéficier du soutien et des conseils de l'Agefiph.

II/ La refonte de la démarche de progrès

a) Pourquoi retravailler la démarche de progrès ? Un contexte différent au sein de l'Agefiph

⁵⁷ « Guide de lecture du Référentiel qualité mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail, v5. du 28/03/2020 », <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide_referentiel_qualite_28-02.pdf> Consulté le 20/08/2020.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

Une première tentative infructueuse : une attitude « réactive » et un manque d'initiative liées au plan d'action

Dès le début de mon stage j'ai pu faire le constat que l'ancienne démarche de progrès était obsolète en raison de l'apparition de nouveaux textes réglementaires, et notamment la loi du 5 septembre 2018. J'ai remarqué une vraie difficulté dans le maintien de l'intérêt des OF, car entrer par la porte de l'accessibilité globale n'est pas toujours aussi parlant que d'entrer par celle de la compensation individuelle : il est moins simple de faire se sentir concernés les établissements quand on ne propose pas de réponse à une situation qui serait problématique. Enfin, la lecture des anciens plans d'action m'a confortée dans la volonté de renforcer l'accompagnement et le conseil des structures de formation. Mon objectif était donc d'actualiser les outils de la démarche, d'en revoir le mode de diffusion et de promotion, et surtout de faire en sorte qu'elle soit efficace pour ne pas se contenter d'une adhésion de principe.

L'arrivée d'une nouvelle déléguée régionale et l'actualité des questions de la formation

L'arrivée en octobre 2019 d'une nouvelle manager au sein de l'Agefiph Bretagne a été l'occasion de repenser les différentes actions de la délégation. Un important changement d'organisation a également été amorcé lors des premières semaines de l'année 2020 afin de redéfinir les contours de l'offre de services. Par ailleurs, l'arrivée de cette nouvelle direction conclue une période de tensions internes pour les contributeurs de l'Agefiph Bretagne. À cette occasion les projets restés en attente ont été retravaillés, et la Démarche de progrès en faisait partie. Enfin, les changements législatifs récents laissaient présager une situation complexe pour les structures de formation n'ayant pas encore développé une politique handicap. La rénovation de la démarche de progrès permettait d'accompagner ces établissements en tenant compte de l'actualité et du déploiement de la RHF, ce qui renforçait sa pertinence.

b) Comment amorcer cette refonte ? Méthodologie de conception de projet

Grâce à la documentation de l'Agefiph et suite aux échanges plus ou moins officiels réalisés avec ma tutrice de stage, le second CED chargé de la formation et la déléguée adjointe, j'ai pu construire des outils de travail pour aborder ce projet.

Analyse des difficultés et des besoins

Ma première initiative a été de dresser un état des lieux du dispositif. Pour ce faire, j'ai repris la méthode dite « QQQQCP » : cet acronyme résume les questions *Quoi ? Qui ? Où ?*

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

Quand ? Comment ? Pourquoi ? Il s'agit d'une méthode consistant à questionner systématiquement les différents aspects d'un dispositif (ici d'un projet), afin d'élaborer un état des lieux de l'existant et d'identifier les difficultés, d'en exposer le contexte, en vue de proposer des solutions. Cette méthode est suffisamment générale pour être appliquée à des projets de diverses structures. Ce travail devait me permettre d'améliorer la qualité du dispositif en identifiant les problèmes rencontrés par le passé et proposant des solutions innovantes, mais aussi d'améliorer l'organisation du processus d'adhésion à la Démarche pour le rendre plus intuitif. Il s'agissait plus globalement d'identifier les points stratégiques du dispositif dans une perspective d'amélioration (MOINE & SORITA, 2015).

Quoi ? Une démarche régionale pour développer l'accessibilité « institutionnelle » des formations de droit commun pour leur permettre d'atteindre le socle minimal d'accessibilité attendu par la loi (bien que jamais clairement défini). Les OF et CFA bretons peuvent ainsi s'engager dans une démarche de progrès pour développer l'accessibilité de leurs formations. L'idée était de mettre en perspective les attendus concernant l'accueil des personnes en situation handicapées et engager les OF et CFA vers la construction de réponses adaptées. Il ne s'agissait pas de se limiter à la présentation d'outils de diagnostic d'accessibilité, mais de penser l'accompagnement et l'appropriation d'une démarche de mise en accessibilité généralisée, et à sa réalisation effective.

Pour qui ? Initialement, et à terme : pour tout demandeur d'emploi, salarié ou alternant en situation de handicap, susceptible de vouloir intégrer une formation ouverte à tous. Cela passe nécessairement par l'accompagnement des organismes de formation professionnelle souhaitant développer leur accessibilité et/ou ayant besoin d'un appui dans la mise en place d'aménagements pour une situation individuelle. Les référents handicap des établissements profiteront aussi d'outils à disposition et d'un appui afin de les accompagner dans la prise en main de leurs nouvelles obligations, et parfois nouveaux rôles au sein de l'établissement.

Où et quand ? L'Agefiph n'a pas vocation à recevoir du public. L'accompagnement se fera à distance par téléphone ou par échange de mail. Des interventions ponctuelles pourront également se faire au sein des structures de formation. L'engagement des structures de formation (leur adhésion à la Démarche) peut s'étaler sur plusieurs années afin de leur laisser le temps de déployer des changements concrets, qui peuvent parfois être longs à mettre en place.

Comment ? L'inscription de la PRFPH dans le service RHF de l'Agefiph permet de centraliser et mutualiser les ressources, et de partager les moyens mis à disposition des organismes adhérant à la Démarche. Parmi ces moyens on retrouve une dynamique de réseau (notamment l'animation du Réseau des Référents Handicap), un programme de

professionnalisation, des aides et prestations pour groupe et pour les situations individuelles (un soutien financier pour l'aménagement des postes et l'accès à une plateforme de prêt matériel). Mais le point fort de la Démarche de progrès reste son outillage à destination des structures de formation et visant leur accompagnement dans le développement de l'accueil et de l'accessibilité des publics en situation de handicap. Si l'Agefiph et la Région mettent à leur disposition les outils nécessaires, les centres de formation s'engagent en contrepartie à développer concrètement l'accessibilité de leurs formations.

Pourquoi ? Pour permettre aux personnes en situation de handicap d'intégrer une formation de droit commun en prenant mieux en compte le handicap, et de réaliser sereinement leur parcours de formation professionnelle dans un environnement accueillant, accessible et adapté. Mais aussi pour permettre aux OF et CFA de mieux répondre à l'obligation légale en matière d'accessibilité de l'offre de formation ainsi qu'à l'exigence du référentiel qualité, en accompagnant l'évolution de leurs pratiques

Il est intéressant de voir que bon nombre de mes postulats de base n'ont pas été conservés au terme développement de ce projet. La notion de « socle minimal d'accessibilité » a ainsi fait l'objet de nombreuses réflexions, qui sont revenues tout au long du processus de construction avant d'être abandonnées. Si ce concept a le mérite de concrétiser l'accessibilité que sont censés viser les structures de formation, le fait que la loi ne définisse pas clairement à quoi fait référence ce socle minimum contribue à le rendre obscur. Après réflexion, mes tuteurs de stage et moi-même avons décidé que l'Agefiph ne disposait pas de la légitimité nécessaire pour définir à quoi ce socle minimal renvoyait. La notion de durée a elle aussi posé question. Fallait-il mettre des délais et rendre l'adhésion à la Démarche cyclique ? Se calquer sur le rythme de la certification Qualiopi (valable trois ans) ? L'idée de poser un délai pour encadrer l'engagement des structures de formation n'a finalement pas été retenue. Cet encadrement se fera de préférence par le biais d'un suivi de proximité et régulier, ce qui permet un accompagnement plus souple que la fixation d'un simple délai⁵⁸. Au terme de ce travail j'ai pu établir un tableau des besoins suite aux difficultés rencontrées par le Dispositif tel qu'il existait au début de mon stage⁵⁹.

Analyse des forces et des faiblesses

En échangeant avec ma tutrice de stage, je me suis aperçue que si l'Agefiph a de réelles ambitions en termes d'inclusion et d'insertion professionnelle auprès des publics en situation de handicap, elle dispose pas des ressources nécessaires à la mise en place idéale de tous ses projets.

⁵⁸ Voir Annexe n°11

⁵⁹ Voir Annexe n°12

J'y reviendrai plus loin. J'ai jugé pertinent de rassembler les forces et faiblesses de la délégation bretonne de l'Agefiph afin de mieux tenir compte de ces freins éventuels tout au long du processus de réflexion. J'ai ainsi réalisé un tableau SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)⁶⁰ pour avoir une vision globale et synthétique de la Démarche de progrès ainsi que des opportunités et des menaces potentielles.

Identification des objectifs

Afin d'organiser mon travail j'ai monté un rétroplanning⁶¹. En stage du 13 janvier au 26 juin 2020, j'ai pu étaler ma progression sur plusieurs mois. Les deux premiers mois ont été consacrés à une étape d'acculturation, pour prendre connaissance du fonctionnement interne de l'Agefiph, de ses partenaires, de son offre de services... et bien sûr voir ce qui avait été fait jusque là sur la PRFPH et la Démarche. Idéalement prévu pour avril, le déploiement de la démarche de progrès a finalement dû être repoussée à fin mai en raison de la crise sanitaire. Le travail en équipe était rendu complexe en raison de la distance puisque nous étions tous en télétravail, et tous les collaborateurs de l'Agefiph n'avaient pas les mêmes situations familiales, donc pas les mêmes disponibilités.

J'ai commencé par construire un premier outil pour me faire la main tout en m'informant, puisqu'il s'agit d'un recensement des éléments de langage sur les thématiques de l'accessibilité et des compensations des situations individuelles, avec une liste de ressources documentaires et des textes législatifs et réglementaires. Cet outil peut être proposé aux OF comme un appui pour prendre connaissance de leurs obligations en tant qu'OF et ERP. Le plus long dans tout cela a été de redéfinir les contours de la démarche de progrès : les engagements des OF adhérents, ceux de l'Agefiph, en tenant compte des ressources disponibles. Je suis ensuite passée à l'étape de la rédaction, en construisant l'outillage de la démarche et en le mettant aux couleurs de la RHF. Le travail de reconstruction de l'outillage est terminé depuis fin mai 2020, et diffusé aux OF pour une phase de test et d'ajustements.

III/ La construction d'outils à destination des organismes de formation

La Démarche de progrès se présente comme une offre d'accompagnement à la construction des politiques handicap des structures de formation, mais l'objectif est de les responsabiliser dans cette évolution. Plusieurs outils sont donc là pour les guider pas à pas et leur

⁶⁰ Voir Annexe n°13

⁶¹ Voir Annexe n°14

permettre de se positionner eux-mêmes sur ces thématiques. Il s'agit désormais de présenter les trois principaux outils de la Démarche qui structurent tout le processus de l'adhésion.

a) Identifier les obstacles et facilitateurs grâce à l'autodiagnostic

Tout commence par l'autodiagnostic. Il s'agit d'une étape permettant aux structures de formation de faire le point sur le niveau actuel d'accessibilité de leurs prestations, pour identifier les freins et leviers pour les personnes en situation de handicap, en vue de construire un plan d'action. L'autodiagnostic se présente sous la forme qu'un questionnaire Google Form dans lequel deux axes sont développés : l'accessibilité globale de l'OF et sa prise en compte des situations individuelles de handicap. S'il reprend la plupart des items présentés par le nouveau référentiel qualité⁶², ce questionnaire n'en est pas un miroir parfait. Il se concentre en effet sur les critères qui sont pertinents quand on s'intéresse à la prise en compte des situations de handicap dans la qualité des prestations d'un centre de formation⁶³. À ceux-ci s'ajoute un champ dédié à l'accessibilité du bâti, qui n'est pas évoquée dans Qualiopi mais est pourtant inscrite dans les obligations réglementaires de tout ERP.

b) L'adhésion à la charte de progrès

Une fois qu'il a réalisé cet autodiagnostic, l'OF peut officiellement adhérer à la Démarche en remplissant et renvoyant la charte : elle doit être signée par le directeur ou la directrice de l'établissement et son référent handicap. Bien que souvent ces deux rôles soient portés par la même personne, j'ai souhaité impliquer à la fois la direction et le formateur chargé du suivi des stagiaires en situation de handicap. Le référent handicap reste l'interlocuteur privilégié pour les questions relatives au handicap et organise la coordination entre les différents acteurs : il était donc important de l'impliquer dans la Démarche au même titre que la direction (dont l'accord est nécessaire pour développer des projets au sein de l'établissement).

En adhérant à la Démarche de progrès, les structures de formation s'engagent à réaliser un certain nombre d'actions et à respecter une philosophie accueillante à l'égard de leur public en situation de handicap :

- 1. Adhérer à la démarche sur la base du volontariat*
- 2. Nommer et former un référent handicap, en assurer le remplacement si besoin et en informer les interlocuteurs de la RHF*
- 3. Accueillir des stagiaires en situation de handicap en considérant leurs besoins spécifiques*

⁶² Voir Annexe n°15

⁶³ Voir Annexe n°16

4. *Améliorer progressivement l'accessibilité globale de l'établissement*
5. *Mettre en œuvre des mesures de compensation en fonction des besoins des stagiaires*

En retour, l'Agefiph et la Région Bretagne mettent à leur disposition plusieurs ressources pour les accompagner dans ce processus :

1. *Un outil d'autodiagnostic sur l'accessibilité des structures de formation*
2. *Des indicateurs de progrès pour guider les structures de formation dans leur démarche d'amélioration*
3. *Un accompagnement pour l'élaboration du plan d'action*
4. *L'appui, le conseil et l'accompagnement de la RHF dans le cas des situations individuelles*
5. *L'appui d'un réseau d'acteurs au service des structures adhérentes.*

c) Savoir construire et déployer un plan d'action

Suite à cette adhésion, les structures de formation peuvent enfin commencer à construire un plan d'action en réponse aux obstacles identifiés dans l'autodiagnostic. Il s'agit de prioriser les axes d'intervention en considérant l'accessibilité de manière universelle : tout devrait être accessible à tous, du cadre bâti aux contenus pédagogiques, et ce quel que soit le handicap.

Pour aiguiller les organismes de formation et essayer de ne pas rencontrer les mêmes limites que dans la précédente Démarche de progrès, j'ai construit un outil d'aide à la construction de ce plan d'action, présentant des pistes de réflexion sur les différentes thématiques abordées dans l'autodiagnostic, ou des exemples de dispositifs existants⁶⁴.

Idéalement l'Agefiph devrait pouvoir accompagner les structures de formation adhérentes dans la construction et la mise en place de ce plan d'action pour en garantir la qualité et le bon fonctionnement. Il ne s'agit pas de faire « à la place de » mais d'offrir un soutien régulier, individualisé et de se montrer disponible pour partager des conseils en cas de besoin.

Chapitre 2 : Des appréciations complexes de l'accessibilité

I/ Poser la question de l'accessibilité globale

a) S'informer et informer le public : un point d'entrée vers les échanges sur l'accessibilité

La veille légale et réglementaire, ou l'immersion dans le monde du handicap

Dans le domaine de la formation comme ailleurs, la première action à engager lorsque l'on souhaite développer l'accessibilité d'une structure est de s'informer sur ses obligations. Un accès effectif aux formations de droit commun « suppose des transformations du cadre bâti, de

⁶⁴ Voir Annexe n°17

l'aménagement des salles et des espaces d'étude : donc une mise en accessibilité matérielle » (REVILLARD, 2019, p.53). Mais il s'agit également d'entretenir une « réflexion sur des formats d'enseignement plus inclusifs, selon une logique de conception universelle, ainsi que la fourniture de dispositifs de compensation individuels quand nécessaires ». Autant d'informations que les acteurs de la formation doivent connaître. Cette mission revient le plus généralement au directeur ou à la directrice de la structure, qui partage ensuite les informations pertinentes au reste de son équipe. Il s'agit d'un rôle ingrat car chronophage et rendu complexe par le manque de lisibilité des textes juridiques souvent obscurs pour les non initiés. Il est possible de penser que cette tâche relève de la responsabilité de la direction. Néanmoins celle-ci a de particulier qu'elle suppose pour des professionnels issus des métiers de la pédagogie de s'improviser experts du handicap, ce qui fait d'autant plus hausser les sourcils quand on sait l'aspect labyrinthique de ce sujet.

En dehors de quelques exceptions, les acteurs de la formation abordent généralement la question du handicap dans leurs structures à l'occasion de la certification qualité. La course à la certification est le moment où les directeurs et directrices des structures de formation prennent du recul vis-à-vis de leurs pratiques sur le sujet. Souvent, celles-ci se révèlent en-deçà des attentes du référentiel et obligent les acteurs à les revoir très vite. C'est ce dont témoigne Manon⁶⁵, une directrice d'organisme de formation breton et hors-site. Intervenant sur le lieu des entreprises afin de former des salariés, le référentiel Qualiopi a eu peu d'impact sur ses pratiques et son organisation, hormis pour la question du handicap qui s'est révélée très contraignante :

« Je me suis prise au jeu avec Qualiopi, j'ai demandé à avoir un pré-audit avant l'audit de certification. Pendant le rendez-vous j'ai rempli tous les critères, sauf ceux relatifs au handicap. Je ne voulais pas rater la certif pour ça. »

La conclusion des inspecteurs fut alarmante puisque seuls les critères relatifs au handicap n'étaient pas remplis :

« Ça a demandé du temps, de l'énergie. Suite au pré-audit j'ai flippé, j'ai eu peur de rater la certif. Je ne savais pas à qui m'adresser. »

Face à ce nouveau challenge, Manon « s'est retroussé les manches ». Elle a par la suite contacté l'Agefiph Bretagne et a pu être accompagnée par une CED chargée de la formation, a adhéré à la Démarche de progrès, s'est inscrite à des sessions de formation sur la sensibilisation au handicap et aux adaptations pédagogiques et prévoit d'en suivre d'autres en 2021. Elle admet que ne pas avoir à se soucier de l'accessibilité des locaux est un réel soulagement et lui facilite les choses.

⁶⁵ Les prénoms des personnes citées ont été modifiés.

Accessibilité des informations, informations sur l'accessibilité

L'une des exigences du référentiel qualité concerne l'information au public sur l'accessibilité de la structure de formation et ses prestations. Les organismes doivent en effet partager des données sur l'accessibilité de leurs bâtiments et de leurs formations. Il ne s'agit pas seulement de prouver l'engagement des structures en matière d'accessibilité, mais de permettre aux futurs stagiaires de se sentir assez en confiance pour ne pas avoir à dissimuler leurs difficultés en craignant d'être mal accueillis.

Manon explique que son échange téléphonique avec la CED de l'Agefiph lui a permis de gagner en confiance et de se sentir davantage légitime à évoquer la question du handicap sur différents supports. Elle a notamment présenté le statut du référent handicap (elle-même) et la politique d'accueil à l'égard des personnes en situation de handicap sur le site internet, mais aussi sur certains documents administratifs. Elle invite les stagiaires à évoquer leur situation dès l'entrée en formation : « Si un stagiaire est en situation de handicap il lui est recommandé de contacter l'OF 15 jours avant la formation. » Elle avoue être contente de communiquer sur ces questions auprès de ses clients et y voit le reflet des obligations des entreprises : « les entreprises ont une responsabilité sociétale et environnementale, l'inclusion en fait partie ». À sa manière, la recherche de la certification constitue pour certains une prise de conscience d'un problème existant, d'une injustice à réparer, ainsi que la naissance d'une volonté visant sa résolution.

b) Faire l'essai de l'accessibilité universelle

Rendre accessible : quoi et pour qui ?

L'accessibilité universelle, qu'est-ce à dire que ceci ? Ce concept est souvent résumé par la locution « accessibilité à tout et pour tous ». Il s'agit d'un produit, d'un lieu, permettant à tous ses usagers de l'utiliser ou de circuler librement et en autonomie. Cette utilisation doit être faite dans « les conditions normales de fonctionnement » : autrement dit, elle ne doit pas requérir une intervention ou une adaptation spécifiques. La prise en compte du handicap et des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap doit donc être intégrée tout au long du processus de la conception de l'objet : c'est en effet bien plus simple de penser l'accessibilité d'un lieu (par exemple) dès sa conception... plutôt que de devoir faire des travaux quelques années plus tard.

Rosalie est directrice d'un important centre de formation breton. Familière du champ du handicap, elle est partenaire et prestataire de l'Agefiph Bretagne depuis plus de dix ans et propose des formations courtes destinées aux BOETH en vue de faciliter et accélérer leur retour vers

l'emploi. Quand nous avons abordé la question de l'accessibilité dans les structures de formation, elle a confirmé que celle-ci ne s'arrêtait pas à un seul domaine :

« Je vous dirais qu'il y a plusieurs niveaux d'accessibilité. L'accessibilité à la formation tout court, aux locaux (avec des places de stationnement ou du matériel de compensation par exemple), aux droits... l'accessibilité matérielle... il y a plusieurs domaines. »

Invitée à préciser ce qu'elle entendait par « accessibilité de la formation », la directrice a expliqué :

« C'est déjà comment est aménagée la formation pour s'adapter à la situation de handicap. Le rythme, surtout, en continu ou non, l'accompagnement individuel du stagiaire, les horaires... le télétravail aussi, qu'on essaie de mettre en place en cas de besoin. »

En plus de concerner l'ensemble des aspects d'une formation, l'accessibilité prend donc plusieurs visages. Si toutes sont importantes, l'accessibilité pédagogique est parfois oubliée, ou bien les structures de formation lui préfère des aménagements ponctuels en fonction des stagiaires. Couplée à l'accessibilité numérique elle assouplit les lignes de la formation pour permettre aux stagiaires qui en éprouvent le besoin d'apprendre à leur rythme, comme l'explique l'une des participantes au sondage :

« L'ensemble des cours était mis sur une plateforme informatique. Cela facilitait l'apprentissage. Les cours étaient aménagés pour nous permettre de suivre nos soins en parallèle. »

Mais si l'accessibilité est si importante c'est aussi car elle est l'une des clés pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder aux dispositifs de droit commun (c'est-à-dire ceux qui ne visent pas un public spécifique) et de participer à la vie sociale. En 2006, la Délégation interministérielle aux personnes handicapées affirmait que « la société, en s'inscrivant dans cette démarche d'accessibilité, fait progresser également la qualité de vie de tous ses membres ». Et effectivement, les bienfaits de l'accessibilité à l'égard de la population générale ont été démontrés : pensons aux ascenseurs, que les personnes valides utilisent sans avoir de difficulté pour monter des escaliers, ou encore aux sous-titres dans les jeux vidéos. Il en va de même en formation, où des pratiques pédagogiques plus accessibles bénéficient à l'ensemble des classes et pas seulement aux stagiaires en situation de handicap (la diffusion des supports pédagogiques en amont du cours, l'agrandissement de la police des textes lus en cours ...)⁶⁶. Travailler sur la question du handicap, c'est aussi anticiper la manière dont les structures de formation peuvent accueillir et prendre en compte les « différences ». D'après le nouveau modèle de l'accessibilité universelle, l'environnement se doit d'être adapté à chacun :

⁶⁶ Sciences Politiques, 2018, « Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante : handicaps cognitifs et psychiques », <<https://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr/enseignants/files/guide-pedagogique-handicap-invisible.pdf>> Consulté le 24 août 2020.

« L'objectif d'accessibilité universelle doit permettre à l'environnement d'être adapté à chaque personne. La réduction des ruptures de niveau dans l'environnement bâti [...] en constitue l'exemple emblématique » (EYRAUD, SAETTA & TARTOUR, 2018, p.22). Néanmoins la valeur symbolique de tels aménagements pose de nombreux problèmes quand il s'agit d'universaliser le cadre de l'accessibilité. Les transports et l'environnement bâti, comme indiqué ci-dessus, ont peu à peu donné leur visage à l'accessibilité que l'on évoque à tout venant : cette accessibilité est devenue un symbole, une référence, si bien qu'il est aujourd'hui difficile d'en élargir la conception.

Une restriction fréquente au cadre bâti

L'accessibilité universelle constitue une obligation légale depuis la loi du 11 février 2005 et prend le pas sur l'accessibilité seule, qui concernerait exclusivement la question du bâti. Une prise en compte globale des handicaps, des besoins des usagers et de leur environnement a guidé cette évolution. Néanmoins l'obligation légale de mise en accessibilité concerne exclusivement la chaîne des déplacements : le cadre bâti des ERP, les logements, les transports publics, la voirie... Si certains domaines sont aussi concernés, comme les moyens de communication en ligne et les services publics, force est de constater que l'on est encore loin de l'accessibilité « à tout » promue par la loi. Le champ de l'emploi et de la formation professionnelle ne fait (malheureusement) pas exception à la règle. Bien souvent, les adaptations pour favoriser l'accessibilité se limitent aux bâtiments et à l'agencement des salles de cours pour laisser circuler des fauteuils roulants. Or les stagiaires en fauteuil ne représentent pourtant qu'une petite partie du public accueilli dans les structures de formation puisque la majorité des handicaps recensés par les OF et les CFA sont d'ordre cognitifs (TSA, troubles dys...) ou psychiques (troubles bipolaires...). C'est ce qu'explique Rosalie, la directrice citée plus haut :

« Depuis quelques années on a de plus en plus de handicap d'ordre psychologique et psychique, depuis quatre ou cinq ans. C'est lié à des burn-out, des pressions. »

Quand je demande à Rosalie quelles sont les principales difficultés que rencontre ce nouveau public, elle explique que l'inaccessibilité est plus sociale que physique :

« Oh pour eux c'est surtout des difficultés d'intégration au sein d'un collectif, et des difficultés sociales. Il ne faut pas d'aménagement physique du poste mais plutôt un aménagement pédagogique de la formation, en intensifiant l'accompagnement individuel, alors on revoit nos points de vigilance et le rythme de la formation. »

L'accessibilité évoquée dans le référentiel qualité concerne seulement la sensibilisation des employés et la présence d'un référent handicap dans l'établissement. Pour ce qui est du reste il est question d' « adaptations aux publics bénéficiaires ». Il ne s'agit donc pas d'améliorer

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

l'accessibilité globale des formations, mais bien de rendre le bâti accessible et d'adapter le reste en fonction des besoins des stagiaires handicapés qui seraient susceptibles de passer la porte de l'établissement. Mais même si l'accessibilité du bâti est la plus mise en avant, il arrive qu'elle reste partielle. Un participant au sondage, en situation de handicap moteur, explique ainsi que si ses salles de classe étaient bien au rez-de-chaussée, en revanche les sanitaires se trouvaient à l'étage, et n'étaient pas adaptés.

c) *Quelle accessibilité en dehors des murs de l'organisme de formation ? La chaîne de déplacement*

Tous les domaines de l'existence « font système », c'est-à-dire qu'ils entretiennent des liens d'interdépendance. Pour être optimale, l'inclusion a ainsi besoin que l'accessibilité des logements, de l'éducation, des voiries et des transports soit réelle (REVILLARD, 2019). Dès les années 1960 la question de l'accessibilité a été assimilée à celle de la mobilité : l'ALGI (l'association pour le logement des grands infirmes) constatait ainsi que si les invalides rééduqués pouvaient retravailler, ils ne pouvaient en revanche pas sortir de leur habitation ni se rendre sur leur lieu de travail (SANCHEZ, 1992). Puis l'accessibilité des transports a été posée comme l'un des axes d'intervention principaux de la loi du 11 février 2005 car elle est l'une des conditions de l'accessibilité de la chaîne de déplacement, que le Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer définissait en 2005 comme « le cheminement d'une personne, de la chaussée jusqu'au logement, de façon praticable et sans discontinuité ». Cela vaut surtout pour les zones urbaines, où les transports en commun se sont vus agrémentés d'adaptations permettant la circulation des personnes en fauteuil. Les structures de formation situées dans ou à proximité de villes importantes, telles que Rennes ou Vannes, profitent donc de ce réseau de transport accessible.

En revanche les espaces ruraux bretons sont isolés puisque non reliés à un réseau de transport, si bien que la possession d'un véhicule personnel est souvent nécessaire pour y accéder. Le réseau de transport breton BreizhGo a beau profiter de l'appui du Conseil Régional pour développer l'accessibilité de ses TER et de ses cars⁶⁷, il se limite principalement aux côtes bretonnes. L'intérieur des terres reste, lui, bien moins desservi, notamment dans les départements des Côtes d'Armor et du Finistère. Or plusieurs organismes de formation se situent dans ces zones, ce qui contribue à les rendre difficilement accessibles sans véhicule personnel ou sans

⁶⁷ « L'accessibilité du réseau BreizhGo », <<https://www.breizhgo.bzh/accessibilite>> Consulté le 27/07/2020
Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

recourir à un système de taxi⁶⁸. Mais une fois arrivée sur le parking de sa structure de formation, la personne à mobilité réduite peut-elle stationner sur une place PMR ? Peut-elle facilement (et en sécurité) rejoindre l'entrée du bâtiment sans avoir à circuler sur la chaussée ? L'un des participants du sondage témoigne de l'absurdité de sa situation :

« L'établissement était accessible pour les personnes en fauteuil, les salles de cours étaient au rez-de-chaussée, les WC aussi... par contre une fois garé je devais rouler sur la route. Il n'y avait pas assez de place pour mon fauteuil entre les voitures et le mur. »

Il est peut-être possible de comprendre cette différence entre les multiples domaines de l'accessibilité comme une conséquence des législations plurielles. Celles-ci invitent et incitent à considérer l'accessibilité universelle comme un agrégat de plusieurs obligations, ce qui contribue à renforcer la vision fractionnée de l'accessibilité. Celle-ci mériterait au contraire d'être envisagée comme un tout unifié : si le bâti est accessible, alors il va de soi que les voiries doivent l'être également (WINANCE, 2004).

d) La question de la compensation individuelle : passer de l'universel au particulier

La compensation comme complément de l'accessibilité

Même si aucun usager concerné par le handicap n'est susceptible de l'utiliser dans l'immédiat, il faut que les usagers à venir *puissent* l'utiliser : il ne s'agit donc pas de questionner la légitimité de la mise en accessibilité de l'existant. Néanmoins il est possible de s'interroger sur la pertinence de déployer des ressources aussi importantes lorsque les informations dont on dispose dressent le profil du public accueilli et attestent que certains manques de l'accessibilité ne sont pas ressentis. La balance entre accessibilité globale et adaptations particulières n'est pas évidente à trouver et reste le principal mode de fonctionnement des structures de formation. Rendre accessible une formation pour tous n'est pas toujours faisable (souvent pour des raisons matérielles et financières) et adapter certains de ses aspects en fonction des spécificités individuelles de certains stagiaires est bien souvent la solution qui est retenue. Compte tenu la pluralité des handicaps, donc des besoins, et sachant que ces besoins peuvent différer d'un individu à un autre même s'ils partagent un handicap similaire, la possibilité de rendre une chose accessible à tous sans condition ni ajustement paraît bien naïve. Myriam Winance explique que « la conception universelle doit opérer un déplacement dans sa manière de prendre en compte la diversité, et abandonner sa prétention à l'Universalité. À la variation des capacités correspond une diversité de modes d'action et en deçà, une diversité de manières d'être et d'interagir avec

⁶⁸ Gref Bretagne, 2020, «Cartographie de la formation professionnelle en 2017 »

l'environnement. »⁶⁹ En effet, comment envisager de concevoir un fonctionnement unique tout en tenant compte de la diversité humaine ?

Paul a dirigé plusieurs importants CFA bretons, tous issus d'une structure associative régionale dont la vocation est de former professionnellement les publics éloignés de l'emploi. Ce directeur est lui aussi prestataire de l'Agefiph depuis longtemps. Lorsque je lui ai demandé comment il définirait l'accessibilité, il m'a d'abord offert une réponse « en tant que professionnel », mentionnant le principe de l'accessibilité universelle, celle qui concerne tout et est destinée à tout le monde. Mais peu après, Paul a ajouté :

« À titre personnel je dirais qu'il faut savoir ce qui est logique. Faut-il adapter tout un bâtiment à une seule personne qui viendra ponctuellement, ou faut-il aider cette personne individuellement ? Il faut se battre pour que tout soit pensé à l'avance. »

Auparavant ce directeur m'expliquait que les anciens centres de formation où il avait travaillé accueilleraient des personnes avec des difficultés physiques et motrices, profil pour qui l'accessibilité du bâti et la mobilité est importante. S'il conteste ainsi le besoin d'aménager l'ensemble de l'existant pour un ou peu d'usagers, il propose de réfléchir à des moyens d'adaptation individuelle pour mieux les banaliser. La réflexion des moyens d'adaptations en amont des besoins permet en effet d'offrir rapidement et systématiquement une réponse appropriée aux difficultés des stagiaires, sans restreindre la question aux aménagements techniques. En somme : banaliser les processus d'adaptation individuelle pour anticiper quand c'est possible et répondre aux besoins spécifiques plutôt qu'offrir une réponse unifiée et parfois obsolète. Rappelons-nous de Rosalie, directrice d'un centre de formation : en détaillant ce qui rentrait selon elle dans le spectre de l'accessibilité, il lui est arrivé de mentionner des aménagements individuels qui ne sont *a priori* pas généralisés à l'ensemble des stagiaires en formation. À sa façon, l'adaptation aux besoins individuels des stagiaires rentre donc dans le champ de l'accessibilité : c'est faire en sorte qu'un maximum de difficultés puisse être gommé par une réflexion collective sur le mode de fonctionnement ordinaire d'un objet et la banalisation des moyens de compensation.

Au-delà de la démocratisation : faciliter l'accès la compensation individuelle

Ici la compensation vient donc en renfort d'une accessibilité perfectible (puisque définie comme un processus d'amélioration continue). Jésus Sanchez propose un modèle intégratif du handicap, lequel réunirait les approches environnementales, les droits de l'Homme, ainsi qu'une

⁶⁹ WINANCE M., 2014, « Universal design and the challenge of diversity. Reflections on the principles of UD, based on empirical research of people's mobility », *Disability and Rehabilitation*, vol. 16, n°36, p.22.

approche plus individualisée. Il propose une prise en compte d'éléments des approches collective et individualisée qui poserait le traitement individualisé comme un point de départ, avec un travail sur l'autonomie des personnes grâce aux aides techniques, des adaptations individuelles des cadres de vie, et ce qu'il appelle la médiation (l'intervention d'aides humaines). À ce traitement individuel succède un traitement collectif, guidé par la prise de conscience de la société face à ses responsabilités dans l'identification et l'élimination des difficultés individuelles et des barrières environnementales. C'est ce que Sanchez appelle « accessibilisation » : la mise en accessibilité progressive de la société et de ses multiples environnements (physiques, technologiques, structures sociales...), afin de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap. Cette intégration est possible selon lui en réduisant les barrières architecturales, économiques, sociales et psychologiques (SANCHEZ, 2007).

Mais il ajoute que cela ne sera pas possible sans la reformulation des normes qui régissent l'organisation et le fonctionnement du milieu ordinaire (les normes juridiques, réglementaires, ou encore culturelles). Il s'agit de prendre toute la mesure des principes d'accessibilité généralisée et de compensation individualisée dans le cadre d'un processus d'égalisation des chances des personnes. L'accessibilité ne peut pas réduire la déficience mais elle peut limiter, voire supprimer l'incapacité ainsi que les désavantages sociaux pouvant en résulter. Ces conditions supposent la mise en œuvre de mesures adéquates à deux niveaux : individuels et collectifs. Il faut ainsi partir de l'individuel/particulier (compensation) pour cheminer progressivement vers le collectif/universel (accessibilité). Il s'agit de mener une généralisation progressive de solutions particulières pour développer une culture de l'accessibilité⁷⁰.

Néanmoins, cette adaptation aux spécificités individuelles de la personne ne concerne que le contexte dans lequel elle évolue : on ne rend accessible que l'environnement d'une personne. À l'inverse, l'accessibilité ne se base pas sur les besoins spécifiques du public mais sur une infinité de particularités, elle ne se constitue pas en fonction de l'environnement d'un usager mais de celui de chacun. On ne cherche pas à atteindre une norme de fonctionnement, mais on se base sur un droit fondamental (le rétablissement de l'égalité des chances et l'accès à la participation sociale). Cela soulève de nombreuses questions. Quelle distinction fait-on entre environnement accessible et adapté ? Un environnement accessible à tous-tes, en tenant compte de toutes les spécificités, est-il envisageable ? (WINANCE, 2004)

Si la réalisation d'une accessibilité universelle pose déjà question, il faut également songer que la normalisation du handicap puisse dépendre de la manière dont on envisage sa prise

⁷⁰ BELIO C., 2011-2012, *Handicap, cognition et représentations* (Thèse de doctorat), Université Bordeaux 2.
Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

en compte dans la réparation de l'égalité des chances. La compensation pourrait gagner à être davantage perçue comme un enjeu collectif et organisationnel plutôt que comme une problématique individuelle. La question du rôle de la compensation pose finalement celle de la normalisation (ou banalisation) des mesures spécifiques, afin que la différence ne soit plus une exception.

II/ Création d'une politique en faveur du handicap

a) *La question du référent handicap : un acteur central mais sous-estimé*

Qu'est-ce qu'un référent handicap ?

Le référent handicap est une personne ressource au sein de l'organisme de formation ou du CFA qui contribue à la mise en œuvre de la politique handicap. Il organise ainsi la coordination entre les acteurs de l'accompagnement du stagiaire dans son parcours de formation et vers l'emploi. Il travaille en lien étroit avec plusieurs destinataires, dont le stagiaire, les proches-aidants, les équipes pédagogiques et administratives de l'organisme de formation, et les employeurs et responsables des lieux de stage. Le référent handicap participe aussi à l'accueil de la personne en situation de handicap et à la définition de ses besoins, et est à l'écoute des stagiaires pour les aider à préciser, mettre en œuvre et sécuriser leur projet de formation en vue de leur insertion professionnelle. Il anticipe également la fin de formation en informant le stagiaire des relais et dispositifs existants, assure le lien avec le référent de parcours et le prescripteur de la formation s'il y en a un. Plus globalement, le référent handicap coordonne les mesures de compensation du handicap en assurant un rôle de facilitateur entre les différents acteurs.

Le manque de temps dédié et de formation

S'il n'y a pas de règle concernant l'identification du référent, il est toutefois conseillé d'en faire un poste dédié, avec suffisamment de temps attribué à la réalisation de ses différentes missions, et de former la personne à qui le rôle est attribué. En cas d'établissement multi sites il est préférable de disposer d'un référent par site pour assurer un accompagnement au plus près des stagiaires.

Pour former le référent handicap, les structures de formation peuvent s'appuyer sur les sessions de professionnalisation organisées et financées par l'Agefiph et la Région, mais aussi sur des informations ou ressources spécifiques (liste de diffusion, lettre d'information, guide...). En 2015, un diplôme universitaire a par ailleurs été créé à l'Université de Paris Est Créteil (UPEC) afin de professionnaliser les futurs référents handicap, ou ceux déjà en poste (que ce soit dans le

secteur public ou privé)⁷¹. Une formation similaire pour les référents handicap de la fonction publique est proposée à l'EHESP⁷². Le métier tend à s'officialiser, ce qui permet l'ouverture ou la création de postes dédiés à l'exercice des missions du référent handicap. Entre 2018 et aujourd'hui ce rôle échouait souvent à un salarié de l'organisme de formation, volontaire ou non, qualifié ou pas. La désignation arbitraire du référent attribuait parfois ce rôle à un individu n'ayant aucune curiosité ou appétence personnelle pour la question du handicap. À cela s'ajoutent évidemment les autres missions dont l'employé avait déjà la charge, et auxquelles celles du référent handicap ne font que s'ajouter. Le cumul des tâches et des priorités contribue à donner au rôle de référent handicap un statut de « casquette » supplémentaire, qu'il est facile de redistribuer au gré du *turn-over* très fréquent au sein des structures de formation et des CFA. Mal identifié, avec peu de temps pour accomplir ses missions, le référent handicap ne devient alors que la vitrine vide d'une politique handicap qui peine à se concrétiser.

Mais quand le rôle échoue à une personne qualifiée et volontaire, avec suffisamment de temps dédié et pour qui les enjeux de l'inclusion sont bien connus et partagés, la présence d'un référent handicap peut impacter beaucoup les parcours de formation des stagiaires - et en bien. Une participante du sondage en ligne explique qu'elle a été accompagnée par le référent handicap de son établissement, qui a su identifier ses besoins et lui permettre de bénéficier d'aménagements. Une autre participante le confirme :

« Le référent handicap a pris le temps pour une cession de prise de repères. La plupart du temps les salles de formation étaient adaptées (heureusement les formations en amphi restaient rares). Mes besoins ont été bien pris en compte. »

b) Sensibilisation et montée en compétences des intervenants en matière de handicap

Approcher les formateurs : les premiers pas du travail de sensibilisation

En introduisant le rôle des facteurs environnementaux au sens large du terme, la CIF fait le jour sur l'impact des attitudes individuelles et sociales. Il serait naïf de penser qu'il suffit d'agir sur l'environnement physique ou organisationnel pour régler la question de l'inclusion : un travail sur les représentations doit être effectué auprès de la population valide. Dans une structure de formation, c'est le référent handicap qui a cette mission. Les formateurs ne sont en effet pas eux-mêmes formés à anticiper les situations de handicap, accueillir et accompagner les stagiaires : ce

⁷¹ DU Référent(e) handicap secteur privé, fonctions publiques, secteur associatif proposé à l'UPEC, <<https://www.upec.fr/fr/formation/formation-continue-et-vae/du-referent-e-handicap-secteur-prive-fonctions-publiques-secteur-associatif>> Consulté le 27/07/2020

⁷² DE Référent handicap : accompagnement des personnels en situation de handicap au travail proposé à l'EHESP, <<https://formation-continue.ehesp.fr/formation/referent-handicap-accompagnement-des-personnels-en-situation-de-handicap-au-travail/>> Consulté le 24/08/2020

n'est pas leur métier. Généralement ils « font avec », s'adaptent, ce qui laisse la porte ouverte aux maladroites. Le référent handicap est donc chargé de sensibiliser ses collègues à la question du handicap, en plus de faire le lien entre eux et les stagiaires en situation de handicap.

À la sensibilisation de ces acteurs j'aimerais associer leur responsabilisation. Ces deux concepts sont selon moi très liés et mes observations m'ont conduite à penser qu'il ne suffit pas de sensibiliser au handicap pour que les acteurs s'emparent de ces questions. J'ai ainsi eu l'opportunité d'assister à l'intervention d'un ergonome au sein d'un organisme de formation du Finistère. La situation de l'une des stagiaires nécessitait l'acquisition d'un matériel de bureau adapté et une rencontre avait été prévue entre elle, le spécialiste, et ma tutrice de stage chargée de ce dossier que j'ai eu l'occasion d'accompagner. L'ergonome avait spécifié ne pas devoir être dérangé durant le premier temps de la rencontre, car la stagiaire était amenée à lui exposer des détails médicaux, privés et sensibles. Mais l'échange a été interrompu à de nombreuses reprises en quelques minutes car nous avons été conduits dans le seul bureau du rez-de-chaussée où se trouvaient la machine à café et les boîtes repas de certains employés. Plus tard, l'ergonome a accompagné la stagiaire dans l'essai de différents matériels et lui a expliqué comment le régler. J'ai constaté avec surprise que la formatrice de cette stagiaire, pourtant présente ce jour-là, ne profitait pas de ces informations utiles et accessibles même aux non-initiés. Avec de telles connaissances elle aurait pu fournir à ses futurs stagiaires les premiers conseils pour mieux régler leurs sièges de bureau ou la hauteur de leur écran d'ordinateur. Il est probable que certaines structures de formation ne saisissent pas systématiquement ces opportunités et laissent la question de l'accessibilité aux « experts », là où il y aurait pourtant tant à gagner pour tout le monde si elle était partagée.

L'immersion des stagiaires dans l'entreprise : entre rejet et maladresse

Il n'en va pas différemment en entreprise, où les stagiaires sont généralement amenés à réaliser des stages, voire des alternances selon leur parcours de formation. Il est moins facile pour le référent handicap d'intervenir hors-site et d'y avoir un impact durable. Certaines entreprises s'avèrent peu accueillantes pour les stagiaires en situation de handicap, soit car ils craignent un manque d'efficacité, soit car la « lourdeur du handicap » leur paraît trop importante et incompatible avec le monde professionnel. « Certains gérants refusaient des stagiaires sous prétexte que le handicap de la personne était trop lourd pour eux », témoigne l'un des participants au sondage. D'autres entreprises acceptent volontiers d'accueillir ces stagiaires, mais l'accessibilité laisse alors à désirer. Un participant en situation de handicap moteur fait part de ses difficultés :

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

« Les formateurs ne prévenaient pas toujours les lieux de stages des éventuelles adaptations de poste à prévoir. Ce qui a engendré des difficultés de travail et d'intégration envers les salariés (poste de travail trop bas, impossibilité de passer ou de m'approcher du bureau, espace restreint donc impossible de rentrer de certaines pièces (toilettes). »

Le partage d'informations entre la structure de formation et l'entreprise est important puisqu'il s'agit d'une des conditions pour que le parcours du stagiaire se déroule sereinement. Mais quand les entreprises savent quels aménagements mettre en place, ceux-ci tardent parfois à se concrétiser car l'agenda de l'accès aux aménagements coïncide rarement avec celui des stagiaires :

« Au sein de l'établissement et pendant la formation, la prise en charge de la question du handicap a été bonne. Hors formation, en période de stage, vis à vis des entreprises, là ça pêchait. [...] Les demandes d'aménagement pendant les stages ont vraiment pris du temps. »

Quel travail de sensibilisation sur les stagiaires et collègues valides ?

La sensibilisation du milieu de l'entreprise est donc un enjeu majeur puisqu'une part non négligeable des formations s'y déroule. Néanmoins les formateurs et les encadrants du monde professionnel ne sont pas les seules personnes susceptibles d'impacter le parcours de formation des stagiaires en situation de handicap. Leurs camarades valides (stagiaires en formation ou collègues en entreprise) ont également un rôle à jouer puisqu'ils constituent leur entourage immédiat et quotidien, y compris en-dehors des moments d'apprentissage (lors des pauses intercoures par exemple).

Des sessions d'information sur la prise en compte du handicap sont parfois organisées lors des rentrées en formation. À ce moment le référent handicap se présente, partage ses coordonnées, et les stagiaires en situation de handicap sont invités à lui faire part de leurs besoins ou de leurs difficultés éventuelles. Les choses se déroulent souvent ainsi, et les stagiaires valides sont informés que plusieurs de leurs camarades sont susceptibles d'être concernés par le handicap. Mais une jeune femme mal-voyante ayant participé au sondage explique que cette conscience de sa situation n'était pas suffisante :

« Le plus difficile ne venait pas tellement des personnels, enseignants etc, car ils faisaient tout pour que je travaille au mieux. Mais de la part de mes collègues, du groupe de formés en général... Ils savaient que j'avais un handicap, mais en étaient conscients de loin, car dès qu'ils avaient affaire à moi ou qu'on devait travailler en groupe, ils ne comprenaient pas mes difficultés. Mon handicap ne se voit pas, et ils n'étaient pas prêts à accepter ma différence, malgré ce qu'ils prétendaient. »

Il est également facile d'imaginer que l'effet de groupe contribue à stigmatiser et marginaliser les stagiaires en situation de handicap⁷³.

⁷³ ABRIC J. 2003, « De l'importance des représentations sociales dans les problèmes de l'exclusion sociale » in ABRIC Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

c) *Savoir mobiliser les experts pour accueillir les stagiaires en situation de handicap*

Les structures de formation sont amenées à entretenir des contacts réguliers avec les acteurs du parcours de formation des stagiaires en situation de handicap, notamment les référents de parcours des stagiaires au sein des Pôles Emploi et Cap Emploi. Les rapports qu'entretiennent les structures de formation et les référents de parcours varient d'une structure sur l'autre. Les directeurs et directrices interrogés dans le cadre de mon enquête ont exposé des manières de faire différentes. Pour certains, le référent handicap se chargeait systématiquement des dossiers des stagiaires en situation de handicap, pour d'autres les formateurs étaient parfois suffisamment qualifiés pour le faire d'eux-mêmes. L'intervention du référent handicap était alors ponctuelle, sur les situations nécessitant une expertise spécifique (sur les questions d'indemnisation et d'AAH, d'obtention de la RQTH...). Référente handicap au sein d'un important groupe de centres de formation breton depuis six ans, Agnès explique que le formateur référent (l'équivalent du professeur principal dans le secondaire) des stagiaires se charge de les accompagner :

« Ma collègue et moi n'intervenons pas en extérieur, en entreprise. C'est le formateur référent qui s'en charge, on intervient s'il n'est pas en capacité de le faire. »

Intriguée et compte tenu de la ponctualité de ses interventions, je lui ai demandé quelles relations elle entretenait avec les référents de parcours des stagiaires :

« J'ai deux ou trois contacts pour les personnes que j'accompagne, mais c'est souvent le formateur référent qui a ces contacts là. »

Le fait qu'Agnès travaille dans une structure de formation partenaire et prestataire de l'Agefiph n'est sans doute pas étranger à cette organisation : elle explique ainsi que les enseignants intervenant sur les formations destinées aux BOETH sont tous formés et sensibilisés à la question du handicap. Toujours dans l'idée de responsabiliser de ses collègues, Agnès ajoute qu'elle souhaite que les formateurs puissent être autonomes dans l'accompagnement des stagiaires en situation de handicap. Cette autonomie lui permet de diminuer ses tâches en tant que référent handicap et de ne pas trop empiéter sur ses autres missions de conseillère en insertion professionnelle. Son rôle de référente handicap est caractérisé par du conseil, de l'information, et du soutien selon les situations et les besoins, ce qui fait qu'elle entretient peu de contacts avec les référents de parcours.

Les choses en allaient différemment dans les CFA que Paul a dirigé. Les rapports qu'entretenaient ses établissements avec les référents de parcours extérieurs passaient toutes par

J. (dir.) Exclusion sociale, insertion et prévention, Paris, ERES, p. 11-19.

le référant handicap. Il m'a ainsi expliqué que celles-ci différaient beaucoup selon les interlocuteurs :

« On a toujours eu des relations très proches avec les Cap Emploi, quel que soit le bassin. Ils sont là à tout moment, très regardants. Pour les Pôle Emploi... ça dépendait des antennes. Parfois il y avait un vrai accompagnement, parfois c'était un peu noyé dans la masse. »

Cela s'explique facilement dans le sens où contrairement à ceux des Pôle Emploi les conseillers des Cap Emploi profitent d'une formation dédiée au handicap et que le nombre de dossiers de demandeurs d'emploi dont a la charge un conseiller est sans doute moins élevé au sein des Cap Emploi. Les discussions concernant un rapprochement possible des Pôle Emploi et Cap Emploi sont donc inquiétantes⁷⁴. Si le second devenait un simple service du premier, cela contribuerait certes à rapprocher les BOETH du droit commun (tout en conservant un statut et des droits spécifiques, ce qui reste paradoxal), mais il est à craindre que les ressources à leur disposition soient considérablement amoindries.

III/ Quelles perspectives pour la Démarche de progrès ? La question de la participation des personnes en situation de handicap aux questions qui les concernent

a) Apprendre à pérenniser la Démarche de progrès

Renforcer la visibilité d'un dispositif encore mal connu

À l'heure actuelle, la Démarche de progrès est encore restreinte à la chambre de l'Agefiph et de ceux qui la connaissent déjà : ses partenaires telle que la Région évidemment, ainsi que les structures déjà adhérentes. Renforcer la visibilité de la Démarche permettrait aux structures non initiées de bénéficier d'un accompagnement pour améliorer la qualité de leur accueil des stagiaires en situation de handicap, et donc par extension de favoriser l'accès aux formations pour ce même public. L'une des solutions serait de se rapprocher du Gref de Bretagne qui dispose déjà d'un catalogue des structures de formation professionnelle bretonnes. L'Agefiph pourrait ainsi profiter de son annuaire et les informer annuellement pour que chaque directeur-trice et référent-e handicap soit au fait de l'existence de la Démarche. Mais dans un contexte où le temps vient déjà à manquer, l'expérimentation de solutions peut s'apparenter à une charge de travail supplémentaire.

⁷⁴ « Rapprochement entre Pôle Emploi et Cap Emploi au 1er janvier 2021 » <<https://www.senat.fr/questions/base/2019/qSEQ19121034S.html#:~:text=publi%C3%A9e%20dans%20le%20JO%20S%C3%A9nat,%2F12%2F2019%20%2D%20page%205972&text=En%20effet%2C%20le%20Premier%20ministre,personnes%20en%20recherche%20d'emploi.c>> Consulté le 02/08/2020.

Trouver le temps : un véritable défi organisationnel

Un autre obstacle doit en effet d'être identifié. Les contraintes de temps, notamment, sont l'un des principaux freins que rencontre l'Agefiph. Les CED missionnés sur le champ de la formation doivent d'abord gérer les demandes de financement liées au service RHF, entretenir une correspondance avec les acteurs, lancer des appels à projet pour développer de nouveaux marchés... si bien que le développement de la Démarche de progrès ne constitue que l'une de leurs nombreuses priorités. Il est probable que ce manque de temps soit caractéristique de certaines professions où le travail ne manque pas, contrairement aux ressources organisationnelles et humaines allouées. Les contraintes de temps (comme le manque de ressources humaines et financières) posent donc de réelles limites à l'expérimentation.

Il pourrait être intéressant de doter l'Agefiph d'un référent mutualisé qui interviendrait auprès des structures et les soutiendrait dans leurs démarches. Il pourrait s'agir d'un CED qui aurait un rôle de « référent » auprès de toutes les structures de formation bretonnes, et serait spécifiquement chargé du suivi de leur plan d'action et de leurs progrès en termes d'accessibilité. Des organisations similaires sont déjà expérimentées dans d'autres régions. J'ai ainsi pu prendre contact avec Céline, une référente handicap mutualisée intervenant sur la région Rhône-Alpes où une convention a été signée entre le FIPHP et la Fédération Hospitalière de France (FHF). Son travail consiste à accompagner les établissements hospitaliers dans le développement et la mise en œuvre de leur politique handicap. C'est ainsi une personne ressource amenée à se déplacer sur le territoire et qui se tient à la disposition des établissements adhérents à la FHF. La création d'un troisième poste RHF sur la délégation Bretagne de l'Agefiph, prévue courant 2020, pourrait permettre d'expérimenter une organisation semblable.

b) Penser et construire les politiques handicap avec leurs bénéficiaires : la question dérangeante de la participation

Une attente formulée dans le nouveau référentiel qualité

Enfin, je pense qu'impliquer les stagiaires en situation de handicap dans le processus de réflexion sur les politiques handicap des OF ne pourrait qu'être bénéfique. La participation des personnes en situation de handicap permettrait d'éclairer d'un nouveau jour les travaux de construction des politiques handicap. Le principe de co-construction qui traverse toute la RHF et la Démarche de progrès mériterait à mon sens d'inclure les premiers concernés des produits de cette construction, afin d'aller au-delà du travail « en chambre » des institutions. Le nouveau référentiel qualité insiste lui aussi pour que les structures de formation recueillent les

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

appréciations des bénéficiaires, comme l'indique son septième critère d'évaluation : « le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées ». À la suite de cela plusieurs indicateurs précisent ce qui est entendu par le critère, notamment celle-ci : « le prestataire recueille les appréciations des parties prenantes »⁷⁵.

Aller au-delà du simple recueil des appréciations

Le guide propose pour chaque indicateur d'évaluation des éléments de preuve. Or ce fameux septième critère n'évoque qu'une « enquête de satisfaction » ou un « questionnaire », qui ne permettent que de recueillir des avis sur la qualité des prestations. De tels procédés se contentent de légitimer (ou non) les dispositifs en place. Les données récoltées risquent de ne pas permettre de faire émerger de grandes tendances sur lesquelles les équipes pourraient travailler pour les prochaines promotions. Si le référentiel Qualiopi a le mérite de poser les bases et d'évoquer la question de la participation, ses attentes restent trop basses pour que la parole des stagiaires handicapés soit pertinente, efficace, et surtout entendue. Pour être réellement participative, l'amélioration de la politique handicap de l'établissement doit aller au-delà du simple recueil des appréciations.

Peu d'espace pour l'expression des personnes en situation de handicap

Le manque de place laissée aux personnes en situation de handicap dans le cadre de l'amélioration des pratiques des structures de formation s'explique par l'organisation des institutions. Le recueil des appréciations ne fait pas toujours partie du fonctionnement habituel des structures de formation et, chose étonnante, de l'Agefiph non plus. L'Agefiph n'a en effet pas vocation à construire son offre de services d'après les témoignages des personnes qui en bénéficient. Ses actions sont définies en réponse aux rapports et autres textes produits par les institutions politiques. Et, souvent, ses initiatives locales ne réunissent autour de la table que les structures décisionnaires.

Il en découle un système très verticalisé où les bénéficiaires des services agefipiens ne peuvent s'exprimer. Cette organisation pose question. Dans un pays et à une époque placés sous le signe de la démocratie participative, il est étonnant qu'un grand organisme chargé de favoriser l'accès à l'emploi pour les personnes en situation ne sollicite pas la parole de son public. Des représentants d'associations dédiées au handicap font certes partie de son conseil d'administration, mais celui-ci se charge exclusivement d'énoncer les grands axes d'intervention.

⁷⁵ « Guide de lecture du Référentiel qualité mentionné à l'article L.6316-3 du Code du travail, v5. du 28/03/2020 », <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide_referentiel_qualite_28-02.pdf> Consulté le 20/08/2020.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

De plus il est fréquent que les associations de personnes en situation de handicap soient représentées par quelqu'un qui n'est pas lui-même handicapé (souvent des parents de proches en situations de handicap), ce qui interroge d'autant plus la notion de représentativité : jusqu'où le discours rapporté au sein des conseils et commissions est-il celui des personnes en situation de handicap ? Mais passant au-delà de cette question de la représentativité, qu'en est-il pour ce qui est des initiatives locales, telle la PRFPH ? Il est par ailleurs prévisible que les politiques handicap des structures de formation seront pensées entre les murs clos de la direction et expérimentés ensuite, en tenant plus ou moins compte des retours des stagiaires. Parce qu'il n'y a pas assez de temps, parce que les acteurs de la formation n'ont pas l'habitude de procéder ainsi, parce que pourquoi faire intervenir des gens concernés quand les besoins et les solutions sont déjà identifiées par des experts ?

Je suis étudiante en master de santé publique spécialisé sur la question du handicap, je suis familière de ce milieu et proche de personnes en situation de handicap. Au cours de ce stage à l'Agefiph j'ai pu travailler aux côtés de chargés de projet compétents et dont la volonté de bien faire ne fait aucun doute. Mais le fait que j'aie été invitée à repenser un dispositif qui profitera à terme à un public concerné par le handicap, et ce sans rencontrer une seule personne handicapée (ou du moins se présentant comme telle et parlant avec ce statut), me laisse songeuse. Au sein de l'Agefiph comme partout ailleurs, il est difficile de trouver un équilibre entre les modalités procédurales inscrites dans les processus d'innovation et de prise de décision, et la place laissée à l'expression des personnes.

c) Replacer la question de la participation dans le contexte de l'inclusion

Présentation des enjeux et modalités de la participation des personnes en situation de handicap

Pourquoi est-il si important de faire participer les personnes à la conception et à la mise en œuvre des projets qui les concernent ? La participation ne réunit pas seulement des enjeux théoriques. Il ne s'agit pas de vérifier que les stagiaires en situation de handicap puissent pleinement participer aux activités prévues dans le cadre de leur formation, mais d'aller au-delà : de s'assurer que les politiques handicap qui les concernent soient en adéquation avec leurs besoins, leurs souhaits, leurs espoirs. L'effectivité des droits reste dépendante des politiques publiques qui les promulguent. (BAUDOT, BORELLE & REVILLARD, 2013) Depuis la loi handicap de 2005, le handicap est pensé en lien avec la participation. Mais comment envisager de construire et décider démocratiquement de ces actions, qui concernent un public spécifique et

restreint dans sa participation du fait de sa spécificité, sans l'impliquer dans le processus décisionnel ? (EYRAUD, SAETTA & TARTOUR, 2018)

Pensons aux trois phases de la participation que Joëlle Zask distinguait dans son ouvrage *Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation* : prendre part, contribuer et bénéficier. L'autrice supposait que la situation la plus satisfaisante pour l'individu et le groupe consiste en un équilibre entre ces trois moments. Mais la participation que nous évoquons ici est bien celle de la contribution, que Zask définit sur son blog comme : « le fait que l'individu apporte au groupe un élément spécifique sans lequel ce groupe serait autre qu'il ne devient. »⁷⁶ Toutefois cette contribution ne pourra être effective que si le contributeur reçoit du groupe les ressources nécessaires à sa participation, si le groupe dispose d'une bonne plasticité (« une autre condition souvent difficile à mettre en place réside dans le devoir que le groupe soit constitué de manière à pouvoir être transformé par la contribution des individus qui y prennent part »), et si le groupe reconnaît la part apportée et l'inscrit dans son patrimoine. Pour que la contribution des stagiaires ou employés aux politiques handicap de leurs établissements soit effective, il faut donc encore que ceux-ci leur laisse la possibilité de participer, et que l'impact de leur participation soit reconnu et pérennisé.

Quelle place pour l'autodétermination des personnes en situation de handicap hors des milieux de la santé et du médico-social ?

La reconnaissance législative des droits sociaux des personnes en situation de handicap date de 1975, et depuis leur droit à participer n'a cessé de s'étendre. De nombreux dispositifs plus ou moins participatifs dédiés à ce public ont vu le jour et se multiplient encore aujourd'hui : le CNCPH, créé en 1975 lui aussi, regroupe diverses associations nationales de personnes en situation de handicap. L'objectif est de constituer un groupe uni que le gouvernement pourrait consulter et qui disposerait d'une voix légitime pour être associée aux projets de l'action publique. Ce mouvement a ensuite été démocratisé au sein des collectivités locales, grâce à la création des commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées en 2005, pour ne citer qu'un exemple. Toutefois la participation des personnes en situation de handicap reste souvent limitée au milieu du médico-social ou aux cercles représentatifs et politiques.

Il est impensable de parler de démocratie participative sans évoquer les lois dites de « démocratie sanitaire » (la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale⁷⁷ et

⁷⁶ ZASK J., 2018, « Participer, qu'est-ce que c'est ? » <<http://joelle.zask.over-blog.com/2018/12/participer-qu-est-ce-que-ca-veut-dire-2018.html>> Consulté le 31/08/2020

⁷⁷ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé⁷⁸. Ces deux lois fixent en effet de nouvelles règles concernant les droits des patients et des usagers de ces services. L'accent est particulièrement mis sur l'appel à leur participation : aux décisions individuelles concernant chaque patient (manière d'atténuer le paternalisme médical), mais aussi aux gouvernances des collectifs desquels ils peuvent se rapprocher. (BRECHAT, 2006) La participation est dès lors présentée comme un critère de « bonne pratique professionnelle ». Néanmoins cette tendance peine encore à s'exprimer en-dehors de ces milieux. Les entreprises et la fonction publique, les organismes de formation et CFA sont autant de milieux où les personnes en situation de handicap devraient pouvoir évoluer selon leur souhait et leurs projets d'avenir, et pour lesquels la question de la démocratie participative reste un mystère.

Aujourd'hui l'emploi de travailleurs en situation de handicap peut être vu comme l'un des engagements éthiques des entreprises, au même titre que la conscience de leur empreinte écologique, et fait partie de ce que l'on appelle la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Le terme désigne en effet la prise en compte par les entreprises des enjeux sociaux et éthiques de leurs activités. Alors que la législation tend à les responsabiliser en matière d'emploi de travailleurs en situation de handicap, il est naturel que l'inclusion soit l'une de ces questions. Pourquoi cette prise de conscience n'incluerait-elle pas un volet dédié à la participation des salariés handicapés à un groupe de travail et de réflexion en matière d'inclusion sur le lieu de leur emploi ?

Donner de la valeur aux discours des personnes : la reconnaissance des savoirs expérientiels

Jésus Sanchez définit la culture de l'accessibilisation comme « la culture de l'intégration élaborée par une minorité, en référence à ses modèles d'autonomie » (SANCHEZ, 1992, p.129). Suivant le modèle de l'accessibilisation les personnes en situation de handicap sont ainsi invitées à construire elles-mêmes les normes en réponse à leurs besoins. Mais qu'est-ce que les personnes en situation de handicap pourraient apporter si elles étaient invitées autour de la table des grandes décisions ? Déplorant le manque de régularité dans les invitations à la participation des personnes en situation de handicap, Eve Gardien laisse entrapercevoir un élément de réponse :

« Certains de ces savoirs expérientiels sont rares. [...] Ils sont mal ou peu diffusés. Leur production est peu développée. Pourtant l'expérience des situations de handicap, de maladies chroniques ou de troubles de santé mentale est un contexte favorable au développement de savoirs spécifiques. En effet, ces expériences de vie permettent la réitération de situations et de problèmes auxquels le sens reste en grande partie à

⁷⁸ Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

attribuer, pour lesquels le raisonnement reste à produire pour s'orienter, s'adapter et agir dans un monde non adapté. »⁷⁹

De tels savoirs sont élaborés en situation et par ceux vivant ces situations. L'élaboration de ces connaissances se fait en réponse à un environnement inhospitalier : c'est la recherche d'une forme d'efficacité qui conduit les personnes en situation de handicap à les construire. En-dehors de ces situations, il est rare que l'on s'interroge en posant les mêmes questions, en reprenant les mêmes définitions, en abordant le sujet sous l'angle choisi par ces personnes. Cette articulation de l'expérience et du savoir se révèle être un élément majeur de l'autodidaxie. Il ne s'agit pas de l'expérience singulière d'un individu isolé : le savoir de l'individu se construit par opposition ou par rapprochement avec ceux des autres, afin d'être « au plus près des réalités ». Le savoir expérientiel reste dépendant de l'intersubjectivité et cherche à élaborer une « parole commune » qui croiserait différents niveaux de savoirs (GARDIEN, 2018). De ces savoirs expérientiels peuvent émerger de nouvelles normes, construites avec et pour le public qui bénéficiera à terme des actions qui en suivront le modèle.

Déconstruire les mondes de l'emploi et de la formation : ouvrir la porte aux modèles participatifs

Les documents vantant les mérites des politique handicap ou faisant office de guide pour accompagner les entreprises dans leur mise en place ne manquent pas. On mentionne les « étapes clés d'une politique RH en faveur du handicap », on rappelle l'importance de l'inclusion en entreprise, en revanche il suffit de lire ces textes pour remarquer que les personnes en situation de handicap sont exclues des ces démarches. Un texte de l'Agefiph traitant de la mise en œuvre d'une politique handicap en entreprise⁸⁰ mentionne bien de réaliser des entretiens avec les salariés dans le cadre d'une enquête qualitative, mais leur participation ne va pas plus loin. Un passage isolé invite les organisateurs de la politique handicap à s'assurer que « les parties prenantes sont bien impliquées dans la démarche afin d'avoir une dynamique collective ». Mais comment garantir que la participation des employés en situation de handicap soit effective et non une « coquille vide » ? Le risque est qu'une telle injonction normative conduise à exhiber les participants tout en les privant de leur pouvoir d'agir. Il est nécessaire que l'engagement des

⁷⁹ GARDIEN E., « L'utilité sociale des savoirs issus de l'expérience du handicap », <https://www.cnsa.fr/documentation/exe_6_cnsa_dossier_participant_exe1.pdf> Consulté le 14/08/2020

⁸⁰ « Comment mettre en place une politique emploi - handicap », <<https://www.agefiph.fr/comment-mettre-en-place-une-politique-emploi-handicap>> Consulté le 14/08/2020

entreprises en matière du modèle participatif ne relève pas de la récupération politique et que l'amélioration de leur image de marque ne soit qu'un bénéfice collatéral.

En entreprise comme au sein des structures de formation, il s'agit de dépasser la dynamique « top-down » évoquée plus tôt. Il ne suffit pas non plus de l'inverser parfaitement (« bottom-up ») en réduisant le rôle des directions et référents handicap à celui d'un service exécutif, au risque de les déresponsabiliser. Il s'avère à mon sens plus efficace de ressembler autour de la table des décisions plusieurs personnes, toutes expertes dans leur domaine et dont personnes en situation de handicap (en tant qu'expertes de leur propre vécu) feraient partie. Une attention particulière doit ainsi être portée à la reconnaissance et au respect des savoirs pluriels dans cette démarche participative.

En rendant possible la coopération, l'égalité et la réciprocité entre les participants, le modèle participatif favorise les apprentissages mutuels et la co-construction du savoir : l'identification et la résolution d'un problème par un groupe minoritaire et marginalisé. Des groupes de travail pourraient être constitués et se réunir régulièrement pour construire, déployer puis pérenniser la politique handicap de l'entreprise ou de la structure de formation. Ces groupes pourraient réunir le/les référent(s) handicap de l'établissement ; les personnes en situations de handicap fréquentant l'établissement (employés ou stagiaires) et souhaitant s'investir et contribuer dans l'amélioration des pratiques ; un ou des représentant(s) de la direction pour en garantir l'investissement dans la démarche et renforcer la crédibilité de la politique handicap ; et un représentant de l'Agefiph ou du FIPHFP pour pérenniser les rapports avec ces organismes, faciliter les échanges, et profiter de leur expertise si besoin. Il faut reconnaître qu'opter pour une politique handicap participative représente un véritable défi organisationnel. Mais les bénéfices seraient nombreux, à la fois pour les participants, les employés actuels et futurs de l'entreprise (ou stagiaires de l'organisme de formation), et l'entreprise elle-même. Citons par exemple le respect de l'autonomie des participants, les enrichissements mutuels, et bien sûr le choix de retenir une approche éthique et moins stigmatisante.

Il est souhaitable qu'à terme les dispositifs comme la Démarche de progrès puissent fédérer et réunir une plus grande variété d'acteurs et de bénéficiaires, incluant les personnes en situation de handicap. Il semble naturel que celles-ci puissent se saisir de ces outils et contribuer, elles aussi, à ce cheminement vers le progrès et l'inclusion.

CONCLUSION

Le 22 juillet 2020 dernier, le CNCPH (Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées) alertait le gouvernement quant à la disparition de la prise en compte de l'accessibilité dans ses priorités⁸¹. Face à la crise sanitaire liée à l'épidémie du Covid-19, les décisions gouvernementales tendaient à écarter la question de l'accessibilité, et ce en contredisant les lois et engagements antérieurs. Le CNCPH rappelle ainsi que l'accessibilité, et plus globalement l'inclusion, ne doivent pas être considérées comme des débats annexes mais plutôt comme une réflexion de tous les instants : « L'engagement de la puissance publique, des acteurs économiques et des collectivités pour garantir l'accès de tous au droit commun, quels que soient les éventuels handicaps rencontrés, reste une priorité ». Souhaitant faire de l'accessibilité l'un des piliers de la politique gouvernementale, le CNDPH insiste sur le fait que ce travail sur l'accessibilité doit être pluridisciplinaire et concerner l'ensemble des domaines de la vie sociale :

« L'accès à l'école [...], l'accès à l'emploi, la sauvegarde des emplois [...], l'accès aux transports et aux mobilités quels qu'en soient les motifs, l'accès à l'information et au débat public [...], l'accès sans condition à un accompagnement choisi, à une compensation réelle et intégrale des conséquences du handicap ainsi qu'à une autonomie financière au-dessus du seuil de pauvreté : aucun pan de cette mobilisation transversale à l'ensemble des ministères, des administrations et des services publics ne saurait être écarté. »

Par cette prise de parole, le CNCPH rappelle l'importance de voir l'accessibilité comme un travail qui réunit et qui se fait en continu plutôt que comme une mission cloisonnée. Mais ce discours alerte également sur le risque de voir les engagements pris en matière d'accessibilité oubliés ou repoussés en faisant d'elle une question secondaire. Pourtant les droits des personnes ne sauraient être mis « entre parenthèse » jusqu'au retour d'une situation plus clémente.

L'accessibilité est peut-être une question d'actualité, elle reste néanmoins un enjeu fragile qu'il faut motiver et qu'il est très simple de mettre de côté. Ce même constat est malheureusement le même lorsque l'on s'intéresse à la question de l'emploi et que l'on s'aperçoit que la volonté des entreprises est souvent conditionnée aux obligations légales ou à la menace d'une contribution financière à l'Agefiph (sauf exceptions motivées par des sensibilités individuelles).

⁸¹ « Handicaps / remaniement : l'accessibilité et l'inclusion doivent redevenir des priorités du Président de la République et du Gouvernement », <https://www.uniopss.asso.fr/sites/default/files/fichiers/uniopss/cncph-remaniement-cp22072020_002.pdf> Consulté le 24/07/2020

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

Si de véritables progrès ont été faits depuis les premières législations sur le handicap et l'emploi, il reste encore du chemin avant que l'inclusion devienne l'un des enjeux pensés spontanément par les employeurs et les décideurs. Mais la prise de conscience des entreprises quant à leur responsabilité sociale et de leur pouvoir d'agir en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap est encourageante. Il manque peu de choses pour que l'élaboration des politiques handicap internes puisse inviter la participation des employés handicapés, et leur permettre de contribuer aux réflexions et décisions qui les concerneront demain.

En quoi l'accessibilité des structures de formation constitue-t-elle un enjeu majeur pour la participation sociale des personnes en situation de handicap ? Au terme de ce travail, l'ébauche d'une réponse se dessine. La participation reste l'une des conditions *sine qua non* de l'inclusion. L'exercice d'un métier est, au même titre que la pratique d'une activité sportive, l'expression culturelle ou l'instruction, l'un des moyens de participation les plus visibles et entraîne une reconnaissance sociale importante. Mais nous avons constaté que les BOETH constituaient une population précaire, car moins formée et diplômée, freinée par la discrimination et les représentations encore néfastes à leur intégration. Pour que les personnes en situation de handicap puissent accéder à l'emploi et le conserver, il faut encore travailler l'accessibilité des cercles professionnels et de formation. Cela passe par la construction d'une politique handicap mêlant sensibilisation des acteurs, professionnalisation du référent handicap ainsi que leur participation dans cette construction. Mais rendre accessibles les structures de formation ce n'est pas garantir la participation sociale des personnes en situation de handicap ou leur inclusion, car les obstacles sont nombreux et ne se limitent pas au milieu de l'apprentissage. Il ne suffit pas de faire entrer un grand nombre de stagiaires handicapés en formation pour s'assurer de leur emploi futur : il convient de maintenir des efforts similaires au sein des entreprises. Le fait que leur engagement reste dépendant des législations peut rendre difficile la pérennisation de cette tendance à l'inclusion.

Mais qu'est-ce qu'une entreprise inclusive ? Quand la personne en situation de handicap se sent attendue, considérée et surtout valorisée pour ses compétences et ses savoir-faire, quand l'entreprise s'adapte et répond à ses besoins en créant un environnement capacitant et en développant son pouvoir d'agir. Et comment l'entreprise contribue-t-elle au développement d'une politique en faveur de l'inclusion ? En reconnaissant la personne en situation de handicap comme ayant droit au travail tout d'abord, en admettant qu'elle est experte de son employabilité. En reconnaissant, surtout son expertise et la primauté de ses propos. (GROS, 2020).

Mais plus important encore, travailler l'accessibilité des formations contribue à renforcer la liberté de choisir son avenir. Les enjeux d'accessibilité et d'inclusion ne se restreignent pas au

domaine de la formation professionnelle. Cette volonté de « rendre accessible », en travaillant sur l'environnement tant physique que social, ne peut se faire qu'avec les personnes et en élargissant leur possibilité de choisir à l'ensemble des domaines de la vie sociale : qu'en est-il de l'accessibilité des universités et écoles supérieures ? Nous y voyons une similarité avec l'appel du CNCPPH du 22 juillet 2020. Aux acteurs, aux décideurs, à nous, d'enfin laisser les personnes définir les contours de l'accessibilité qui leur correspond et de construire le monde inclusif de demain.

BIBLIOGRAPHIE

▪ Ouvrages

ABRIC J., 2003, « De l'importance des représentations sociales dans les problèmes de l'exclusion sociale » in Abric J. (dir.) *Exclusion sociale, insertion et prévention*, Paris, ERES, p. 11-19.

BLANC A., 2009, *L'insertion professionnelle des travailleurs handicapés*. Grenoble, PUG, 312p.

CASTEL R., 2007, *La discrimination négative. Citoyens ou indigènes ?* Paris, Le Seuil, 144 p.

BOURGUIGNON D. & FANIKO K., 2018, *Psychologie de la discrimination et des préjugés : de la théorie à la pratique*, Paris, De Boeck Sup, 304 p.

FILLION E. & THIVET D., 2018, « Les collectifs de travail face à l'obligation d'aménagements raisonnables », in Guevel M.-R. (dir.), *Inclure sans stigmatiser : emploi et handicap dans la fonction publique*, Rennes, Presses de l'EHESP, 272 p.

LAMBERT T., 1999, *Égalité et équité : antagonisme ou complémentarité ?* Paris, Economica, 146 p.

RINGELHEIM J., HERMAN G. & REA A., 2015, *Politiques antidiscriminatoires*, Paris, De Boeck Sup, 247 p.

MINE M., 2016, *Droit des discriminations dans l'emploi et le travail*, Bruxelles, Larcier, 852 p.

MOINE A. & SORITA N., 2015, « Chapitre 2. Le territoire comme un système complexe », in Moine A. & Sorita N. (dir.), *Travail social et territoire : Concept, méthode, outils*, Paris, Presses de l'EHESP, p. 51-92.

REVILLARD A., 2019, *Handicap et travail*, Paris, Presses de Sciences Po, 120 p.

SANCHEZ J., 2007, « Rendre accessible », in Poizat D. & Gardou C (dir.), *Désinsulariser le handicap : quelles ruptures pour quelles mutations culturelles ?* Paris, Eres, 360 p.

SANCHEZ J., 2005, « L'accessibilisation, support concret et symbolique de l'intégration », in Ravaud J.-F. & Lofaso F. (dir.), *Handicap et environnement : de l'adaptation du logement à l'accessibilité de la cité*, Paris, Frison-Roche, 261 p.

TROUVE E., HERCBERG E. & BREBAN-CAILLEAU V., 2016, « De l'accessibilité à l'accessibilité universelle en passant par la qualité d'usage et l'adaptation personnalisée », in Trouvé E. (dir.), *Agir sur l'environnement pour permettre les activités*, Paris, De Boeck Sup, 664 p.

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

VERETOUT A., 2015, « Être en situation de handicap et diplômé de l'enseignement supérieur », in Zafran J., *Accessibilité et handicap*, Grenoble, PUG, p. 249-273.

ZASK J., 2011, *Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation*, Paris, Le Bord de l'eau, 200 p.

■ Articles

BORKMAN T., 1976, « Experiential Knowledge: A New Concept for the Analysis of Self-Help Groups », *Social Service Review*, vol. 50, n°3, p. 445-456.

CHAPIREAU F., 2001, « La classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé », *Gérontologie et société*, vol. 24, n°99, p. 37-52.

EYRAUD B., SAETTA S. & TARTOUR T., 2018, « Introduction. Rendre effective la participation des personnes en situation de handicap », *Participations*, vol. 22, n°3, p. 5-28.

FOUGEYROLLAS P., « L'évolution conceptuelle internationale dans le champ du handicap : enjeux socio-politiques et contributions québécoises », <<http://journals.openedition.org/pistes/3663>> Consulté le 24 août 2020.

GARDIEN È., 2019, « Les savoirs expérientiels : entre objectivité des faits, subjectivité de l'expérience et pertinence validée par les pairs », *Vie sociale*, vol.1-2, n°25-26, p.95-112.

JOLY L., 2016, « L'égalité à l'aune du handicap », *Revue de droit comparé du travail et de la sécurité sociale*. Comptrasec - CNRS - Université de Bordeaux, vol.7, n°2, p. 48-58.

LEJEUNE A., 2019, « Travailler avec un handicap : idéal d'inclusion et inégalités face au droit », *Savoir/Agir*, vol. 1, n°47, p.53-62.

MERZOUK R., 2008, « Travail, handicap et discrimination : lorsque le travail devient aussi un espace de production du handicap », *Reflets*, vol. 14, n°1, p. 155-181.

PLAISANCE E., 2013, « De l'accessibilité physique à l'accessibilité pédagogique : vers un renouvellement des problématiques ? », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, vol. 3, n°63, p. 219-230.

RAVAUD J.-F. & VILLE I., 1994, « Représentations de soi et traitement social du handicap. L'intérêt d'une approche socioconstructiviste », *Sciences sociales et santé*, vol. 1, n°12, p.7-30.

RAVAUD J.-F., 1999, « Modèle individuel, modèle médical, modèle social : la question du sujet », <<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02264281/document>> Consulté le 24 août 2020.

ROHMER O. & LOUVET E., 2006, « Être handicapé : quel impact sur l'évaluation de candidats à l'embauche ? », *Le travail humain*, vol. 1, n°69, p. 49-65.

ROMIEN P., 2005, « À l'origine de la réinsertion professionnelle des personnes handicapées : la prise en charge des invalides de guerre », *Revue française des affaires sociales*, n°2, p. 229-247.

SANCHEZ J., 1992, « Accessibilités, mobilités et handicaps : La construction sociale du champ du handicap », *Les Annales de la recherche urbaine*, n°57-58, p. 127-134.

WINANCE M., 2014, « Universal design and the challenge of diversity. Reflections on the principles of UD, based on empirical research of people's mobility », *Disability and Rehabilitation*, vol. 16, n°36, p. 1334–1343.

▪ Mémoires et thèses

BELIO C., 2011-2012, *Handicap, cognition et représentations* (Thèse de doctorat), Université Bordeaux 2.

BESOMBES L., 2017-2018, *Les discriminations multiples au travail* (Mémoire) Université Aix-Marseille

BONNET C., 2009-2010, *L'insertion des personnes en situation de handicap : quels défis pour l'entreprise ?* (Mémoire) Université lumière Lyon 2

BOUNY L., 2017-2018, *L'emploi des agents en situation de handicap : entre politique de discrimination positive et politique de non-discrimination* (Mémoire) École des Hautes Etudes en Santé Publique Rennes

GIRARD C., 2002-2003, *La discrimination à l'embauche* (Mémoire), Université Lille 2

▪ Littérature grise

CUENOT M., 2010, « Vers une égalisation des chances : retour sur les principes d'accessibilité et de compensation dans le champ du handicap », <<https://www.creaibfc.org/wp-content/uploads/edd/309-12-2.pdf>> Consulté le 24 août 2020.

Cour des comptes, 2018, « L'aide à l'insertion professionnelle des personnes handicapées : l'intervention de l'AGEFIPH et du FIPHFP », <<https://www.ccomptes.fr/fr/documents/41236>> Consulté le 24 août 2020.

Agefiph, 2019, « Les personnes handicapées et l'emploi - Chiffres clés de 2018 », <<https://www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2019-09/CHIFFRE-CLES-2018-AGEFIPH-WEB.pdf>> Consulté le 24 août 2020.

Agefiph, 2019, « Ressources Handicap Formation - Mieux prendre en compte le handicap en formation », <https://www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2019-10/AGEFIPH_flyer_RHF_V5_1.pdf> Consulté le 24 août 2020.

Agefiph, 2016, « Convention de partenariat entre le Conseil Régional de Bretagne et l'Agefiph, portant sur le développement de l'accès des personnes en situation de handicap à la formation

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

professionnelle et à l'apprentissage pour 2016 », https://www.profilinfo.fr/doc_num.php?explnum_id=13276 Consulté le 24 août 2020.

« La démarche de progrès pour les organismes de formation et les CFA », Annexe 3 à la charte de progrès de la PRFPH de Bretagne.

Ministère du travail, novembre 2017, « Convention nationale pluriannuelle multipartite de mobilisation pour l'emploi des personnes en situation de handicap 2017-2020 », https://www.cnsa.fr/documentation/convention_multipartite_2017-2020_-_16_11_2017.pdf Consulté le 24 août 2020.

Observatoire des inégalités, 2016, « Emploi : la difficile insertion des personnes handicapées », <https://www.inegalites.fr/Emploi-la-difficile-insertion-des-personnes-handicapees> Consulté le 24 août 2020.

Rapport de l'IGAS et de l'IGF, octobre 2019, « Les établissements et services d'aide par le travail (ESAT) », http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/2019-026R_ESAT.pdf Consulté le 24 août 2020.

Sciences Politiques, 2018, « Guide d'accompagnement et de pédagogie innovante : handicaps cognitifs et psychiques », <https://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr/enseignants/files/guide-pedagogique-handicap-invisible.pdf> Consulté le 24 août 2020.

▪ Textes législatifs et réglementaires

Convention relative aux droits des personnes handicapées, ONU, 2006

Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
Article 6

Loi n°2014-789 du 10 juillet 2014 habilitant le Gouvernement à adopter des mesures législatives pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées

Loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations
Article 1er

Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail

Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées

Loi n°57-1223 du 23 novembre 1957 sur le reclassement des travailleurs handicapés

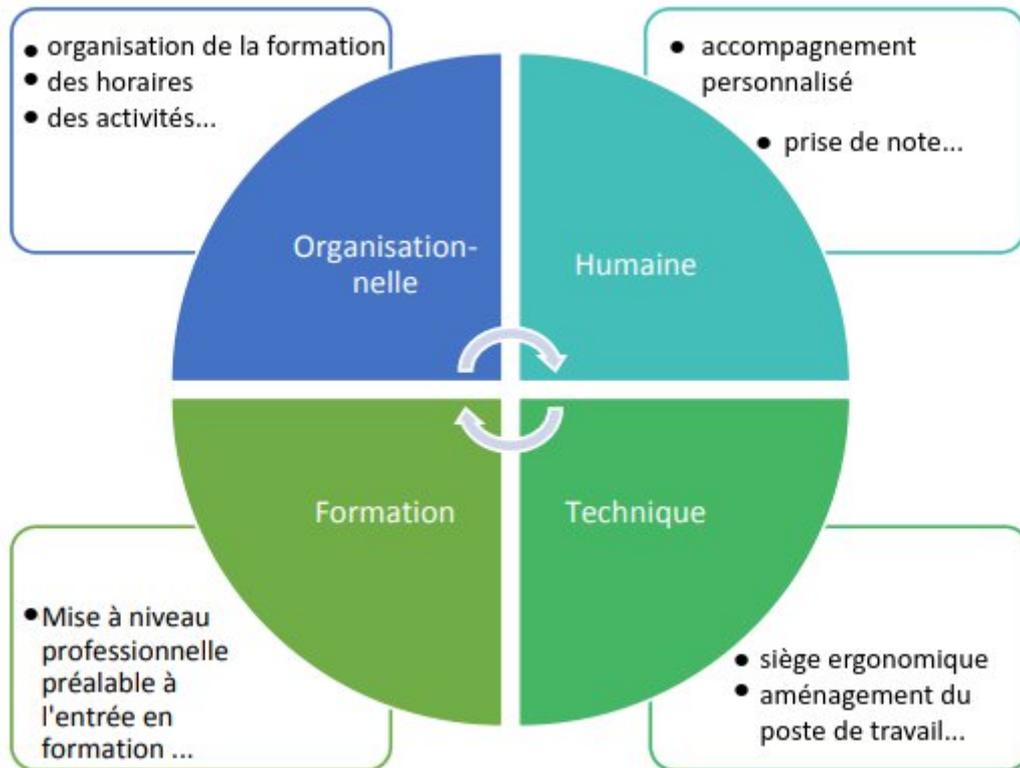
Loi du 26 avril 1924 assurant l'emploi obligatoire des mutilés de guerre
Article 2

Code du Travail

Articles : L5214-1, L5214-2 et L5214-3

ANNEXES

Annexe n°2 : Compensation individuelle



Annexe n°3 : Offre de services - personnes en situation de handicap

Personnes handicapées



DES SOLUTIONS POUR CONSTRUIRE VOTRE PROJET PROFESSIONNEL

Accompagnement

- Appui et accompagnement Cap emploi
- Conseil et accompagnement à la création d'entreprise pour une personne handicapée
- Prestations d'appuis spécifiques
- Emploi accompagné
- handicap d'analyse de capacités
- Comète
- Prestation spécifique d'orientation professionnelle

Aides financières

- Aide au parcours vers l'emploi des personnes handicapées
- Aide à la création d'activité par des personnes handicapées
- Aide technique à la compensation du handicap
- Aide humaine à la compensation du handicap
- Aide aux déplacements des personnes handicapées
- Aide prothèses auditives
- Aide à la formation des personnes handicapées dans le cadre du parcours vers l'emploi



DES SOLUTIONS POUR TROUVER UN EMPLOI

Accompagnement

- Appui et accompagnement Cap emploi
- Conseil et accompagnement à la création et reprise d'entreprise par les personnes handicapées
- Emploi accompagné

Aides financières

- Aide au parcours vers l'emploi des personnes handicapées
- Aide technique à la compensation du handicap
- Aide humaine à la compensation du handicap
- Aide au déplacement en compensation du handicap
- Aide prothèse auditive

Ressources en ligne

- Espace emploi candidat



DES SOLUTIONS POUR VOUS FORMER

Accompagnement

- Appui et accompagnement Cap emploi
- Ressource handicap formation
- Prestation d'analyse de capacité

Aides financières

- Aide technique à la compensation du handicap
- Aide humaine à la compensation du handicap
- Aide au déplacement en compensation du handicap
- Aide prothèse auditive
- Aide à la formation des personnes handicapées dans le cadre du parcours vers l'emploi
- Aide au défraiement des stagiaires handicapés en formation courte
- Aide à la formation des salariés handicapés dans le cadre d'un maintien de l'employabilité



DES SOLUTIONS POUR CONSERVER VOTRE EMPLOI

Accompagnement

- Appui et accompagnement
Cap emploi
- Prestations d'appuis spécifiques
- Emploi accompagné
- Prestation spécifique d'orientation
professionnelle

Aides financières

- Aide technique à la compensation
du handicap
- Aide humaine à la compensation
du handicap
- Aide au déplacement
en compensation du handicap
- Aide prothèses auditives



DES SOLUTIONS POUR CRÉER VOTRE ENTREPRISE

Accompagnement

- Conseil et accompagnement
à la création et reprise d'entreprise
pour une personne handicapée

Aides financières

- Aide aux déplacements
en compensation du handicap
- Aide prothèses auditives
- Aide à l'adaptation des situations
de travail des personnes handicapées
- Aide à la création d'entreprise
par des personnes handicapées

Annexe n°4 : Offre de services - entreprises

Entreprises



DES SOLUTIONS POUR INCLURE LE HANDICAP À VOTRE POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

Accompagnement

→ Conseil et accompagnement emploi handicap des entreprises

Ressources en libre service

→ Autodiagnostic politique handicap
→ Centre de ressources
→ Base Expériences

Échange des bonnes pratiques

→ Réseau des référents handicap



DES SOLUTIONS POUR RECRUTER UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Accompagnement

→ Conseil et accompagnement emploi handicap des entreprises
→ Appui et accompagnement Cap emploi
→ Étude préalable à l'aménagement des situations de travail
→ Prestations d'appuis spécifiques
→ Emploi accompagné

Aides financières

→ Aide à l'embauche en contrat d'apprentissage d'une personne handicapée
→ Aide à l'embauche en contrat de professionnalisation d'une personne handicapée
→ Aide à l'accueil, à l'intégration et à l'évolution professionnelle des personnes handicapées
→ Aide à l'adaptation des situations de travail des personnes handicapées
→ Aide financière liée à la RLH

Ressources en ligne

→ Espace emploi recruteur
→ Centre de ressources en ligne
→ Base Expériences

Échanger des bonnes pratiques

→ Réseau des référents handicap



DES SOLUTIONS POUR MAINTENIR DANS L'EMPLOI UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Accompagnement

→ Conseil et accompagnement emploi handicap des entreprises
→ Appui et accompagnement Cap emploi
→ Étude préalable à l'aménagement des situations de travail
→ Prestations d'appuis spécifiques
→ Emploi accompagné

Aides financières

→ Aide à la recherche de solutions pour le maintien dans l'emploi des salariés handicapés
→ Aide à l'adaptation des situations de travail des personnes handicapées
→ Aide financière liée à la RLH
→ Aide à l'accueil, à l'intégration et à l'évolution professionnelle des personnes handicapées
→ Aide à la formation des personnes handicapées dans le cadre du maintien dans l'emploi

Ressources en ligne

→ Centre de ressources
→ Base Expériences

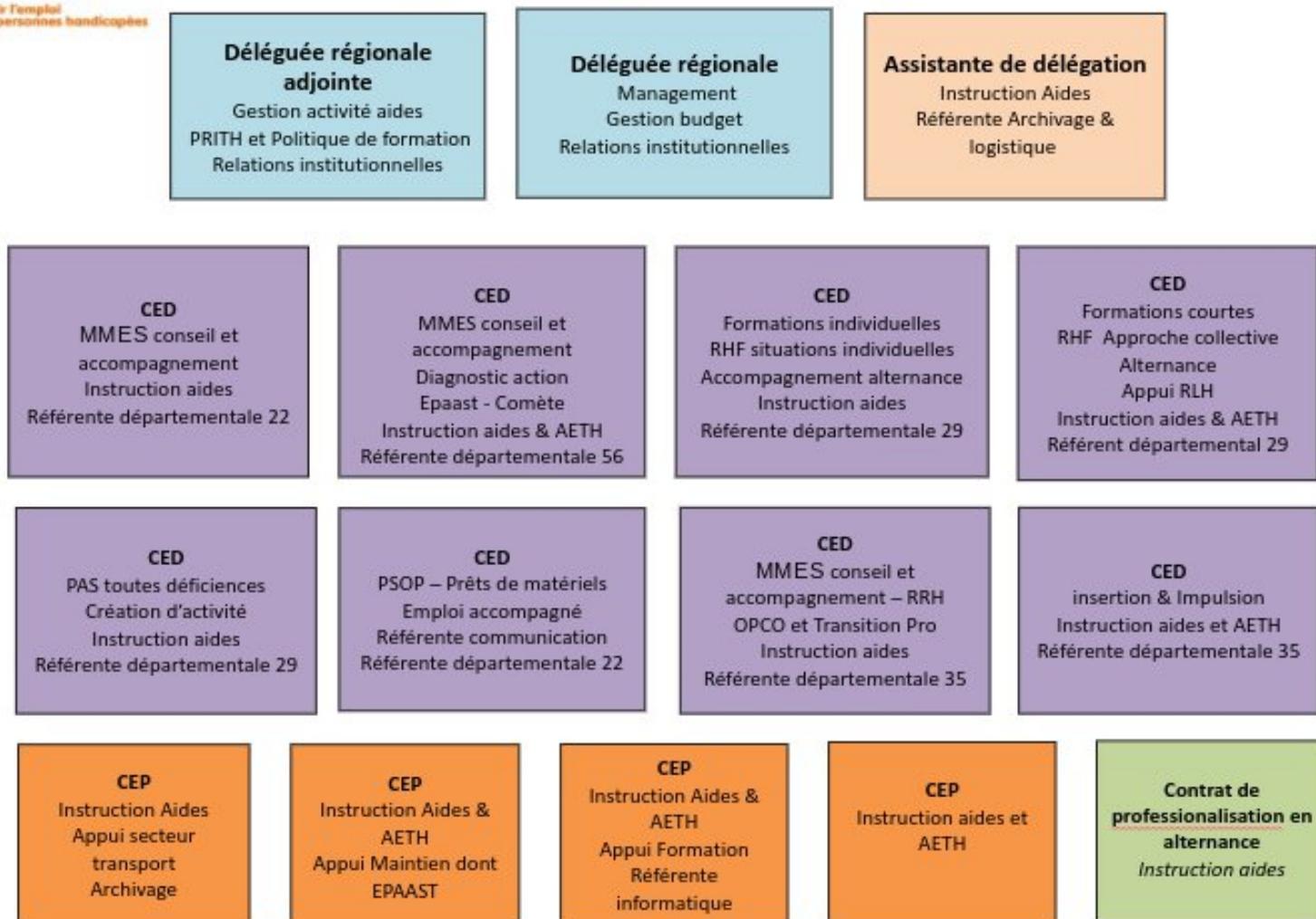
Échanger des bonnes pratiques

→ Réseau des référents handicap

Annexe n°5 : Organigramme de la délégation Bretagne de l'Agefiph



Délégation régionale Bretagne



Légende :

MMES : Mobilisation du Monde Économique et Social

EPAAST : Étude préalable à l'aménagement des situations de travail

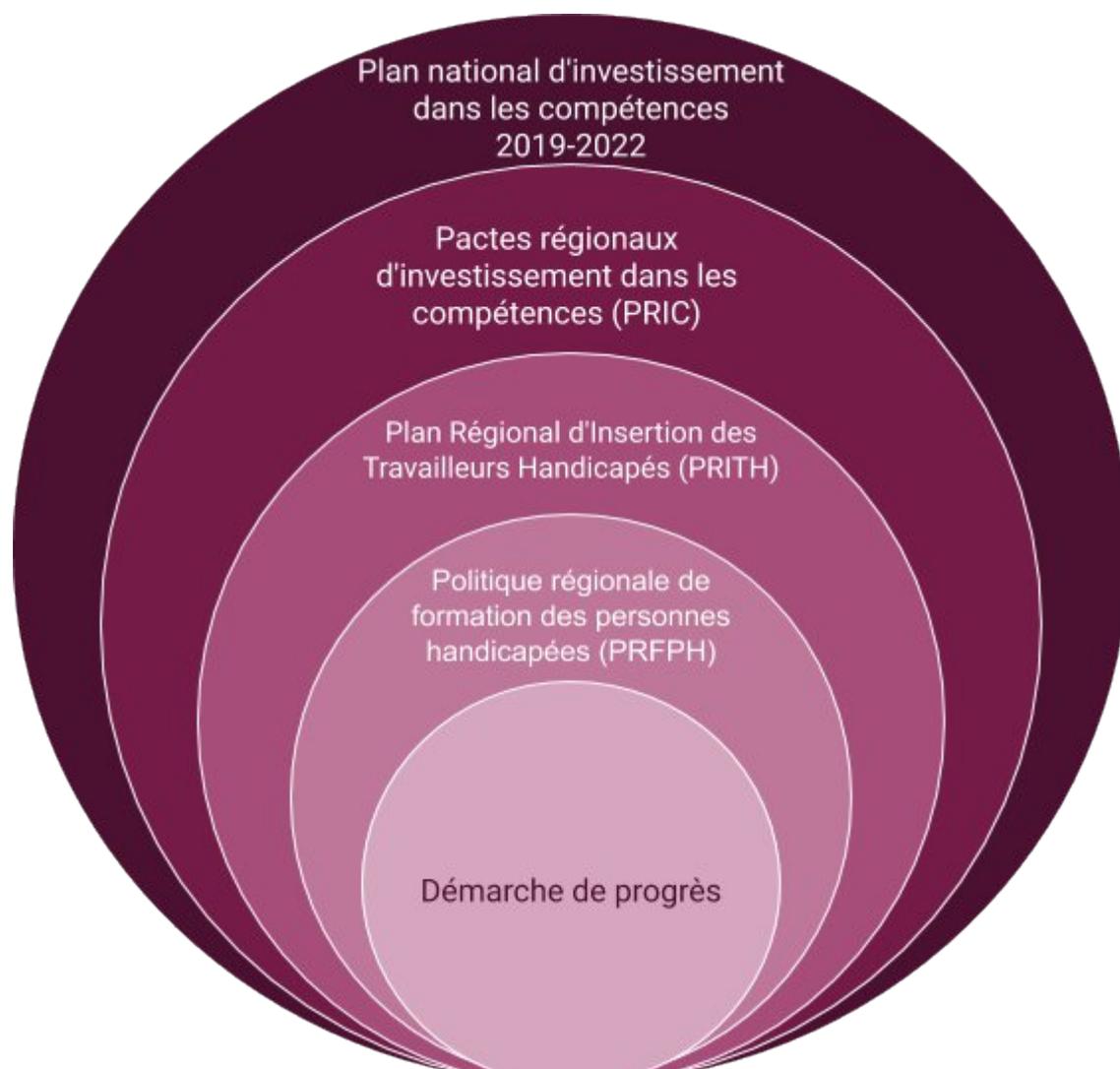
AETH : Aide financière à l'Emploi de Travailleurs Handicapés

PAS : Prestation d'Appui Spécifique

PSOP : Prestation Spécifique d'Orientation Professionnelle

RLH : Reconnaissance de la Lourdeur du Handicap

Annexe n°6 : Contexte de la PRFPH



Annexe n°7 : Trame d'entretien directeurs-trices

Politique handicap au sein des organismes de formation

1/ Présentation rapide de la recherche et de son contexte

REMERCIEMENTS

Merci d'avoir accepté de m'accorder du temps pour participer à cette recherche.

PRÉSENTATION DE LA CHERCHEUSE

Je suis étudiante en Master 2 Situations de handicap et participation sociale. Dans le cadre de mes études, je suis amenée à réaliser un mémoire de recherche sur la mise en place d'une politique handicap au sein des organismes de formation bretons, en lien avec mon stage à l'Agefiph.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ET DE L'OBJET DE L'ENTRETIEN

La durée de cet entretien n'excédera pas 1 heure. Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions les thèmes suivants : la politique de votre établissement en matière d'accueil des publics en situations de handicap, ainsi que les stratégies déployées pour améliorer l'accessibilité de vos prestations. En ayant ces thèmes en tête...

QUESTIONS ?

Avant que nous ne commençons, avez-vous des questions ?

2/ Présentation de l'enquêté-e

Prénom, Nom :

Âge :

Origine sociale :

Poste occupé :

Organisme de formation et types de formations délivrées :

Parcours scolaire et professionnel :

- Diplôme(s) ?
- Ancienne(s) profession(s) ?

Rôle et situation au sein de l'OF :

- Depuis quand à ce poste ?
- Dans quel contexte cela s'est fait ?

3/ Définition des contours du handicap

Pour commencer, je voudrais vous demander à quoi vous pensez spontanément quand je vous dis le mot « handicap ». Personnellement, comment est-ce que vous comprenez ou définiriez ce terme ?

Pourriez-vous me décrire le profil « type » (s'il y en a un) des stagiaires en situations de handicap qui fréquentent votre établissement ? (Formes de handicap majoritaires, besoins revenant régulièrement...)

4/ Politique handicap dans l'organisme de formation (logique et motivations)

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

Quelle place occupe le handicap (l'accueil des stagiaires en situations de handicap) dans votre établissement ? // A partir de quand avez-vous commencé à accueillir des PSH ? Comment ça s'est passé ?

- **En quoi est-ce une place importante dans votre organisation interne ?**
- Depuis quand le handicap tient-il cette place ?
- Quelles ont été les motivations vous ayant amené-e à vous engager dans une démarche d'amélioration en faveur des publics en situations de handicap ?

Quel est l'impact des nouvelles réglementations (Loi Avenir 2018 et référentiel Qualiopi) sur vos pratiques et votre organisation interne ?

- Diriez-vous que c'est quelque chose de contraignant ?
- Si oui, en quel sens ? (Pas assez de temps, manne financière importante, personnels pas ou peu formé, autres priorités...)

Suite à l'évolution de ces textes, la présence d'un référent handicap est devenue obligatoire pour les CFA, et fortement conseillée pour tout autre organisme de formation. Comment votre établissement se positionne-t-il par rapport à ces nouvelles recommandations ?

- Qu'est-ce qui a motivé votre décision d'intégrer ou non un volet handicap aux ressources humaines de votre établissement ?

5/ Stratégie et accessibilité (démarche générale)

Comment pourriez-vous définir l'accessibilité, en lien avec le handicap ?

De quelle manière identifiez-vous les situations de handicap et les éléments qui font obstacles à la participation de vos stagiaires ?

D'après votre expérience, quels sont les éléments qui gênent le plus les stagiaires ? (Manque d'ergonomie des postes de travail, horaires pas adaptés...)

- Pour quelles raisons ?

Avez-vous déjà eu l'occasion de réfléchir à une manière d'améliorer l'accessibilité de vos prestations ?

- Si oui, comment ?
- Pouvez-vous me parler des difficultés que vous avez pu rencontrer ?

Quels sont les manques et les besoins que vous identifiez et sur lesquels vous aimeriez être appuyé ?

6/ Accompagnement et compensation (suivi des stagiaires)

Pouvez-vous m'expliquer comment se déroule l'accompagnement et le suivi des stagiaires en situation de handicap dans votre établissement ? (Rôle du référent handicap, suivi adapté et personnalisé selon les besoins...)

- Que pouvez-vous me dire de la mise en place des moyens de compensation individuelle ?
- Si difficile : selon vous quelles sont les pistes pour expliquer que ce soit contraignant et fastidieux ?

Pouvez-vous me parler des relations que vous entretenez avec les prescripteurs et les référents de parcours des stagiaires ?

Avez-vous déjà eu à faire face à des cas de ruptures de parcours concernant des stagiaires en situations de handicap ?

- Si oui, quelles étaient les causes ?

Clôture de l'entretien

- Y a-t-il quelque chose qui vous semble important et que nous n'avons pas abordé ?
- Avez-vous des questions ?
- Voulez-vous être tenu(e) au courant des résultats de cette recherche ?

REMERCIEMENTS

Annexe n°8 : Trame d'entretien référent-e-s handicap

Politique handicap au sein des organismes de formation

1/ Présentation rapide de la recherche et de son contexte

REMERCIEMENTS

Merci d'avoir accepté de m'accorder du temps pour participer à cette recherche.

PRÉSENTATION DE LA CHERCHEUSE

Je suis étudiante en Master 2 Situations de handicap et participation sociale. Dans le cadre de mes études, je suis amenée à réaliser un mémoire de recherche sur la mise en place d'une politique handicap au sein des organismes de formation bretons, en lien avec mon stage à l'Agefiph.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ET DE L'OBJET DE L'ENTRETIEN

La durée de cet entretien n'excédera pas 1 heure. Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions les thèmes suivants : la politique de votre établissement en matière d'accueil des publics en situations de handicap, ainsi que les stratégies déployées pour améliorer l'accessibilité de vos prestations et votre expérience en tant que référent-e handicap au sein d'un organisme de formation. En ayant ces thèmes en tête...

QUESTIONS ?

Avant que nous ne commençons, avez-vous des questions ?

2/ Présentation de l'enquêté-e

Prénom, Nom :

Âge :

Origine sociale :

Poste occupé :

Organisme de formation et types de formations délivrées :

Parcours scolaire et professionnel :

- Diplôme(s) ?
- Ancienne(s) profession(s) ?

Rôle et situation au sein de l'OF :

- Depuis quand à ce poste ?

3/ Définition des contours du handicap

Pour commencer, je voudrais vous demander à quoi vous pensez spontanément quand je vous dis le mot « handicap ». Personnellement et en tant que référent-e handicap, comment est-ce que vous comprenez ou définiriez ce terme ?

Pourriez-vous me décrire le profil « type » (s'il y en a un) des stagiaires en situations de handicap qui fréquentent votre établissement ? (Formes de handicap majoritaires, besoins revenant régulièrement...)

4/ Politique handicap dans l'organisme de formation (*logique et motivations*)

Quelle place occupe le handicap (l'accueil des stagiaires en situations de handicap) dans votre établissement ?

- En quoi est-ce une place importante dans votre organisation interne ?
- Comment cet intérêt est-il démontré au quotidien ?
- Quels types d'actions l'établissement a-t-il, met-il ou prévoit-il de mettre en place en faveur des stagiaires en situations de handicap ?

5/ Place du/de la référent-e handicap (*missions, place et formation*)

Suite à l'évolution des textes (Loi Avenir 2018), la présence d'un référent handicap est devenue obligatoire pour les CFA, et fortement conseillée pour tout autre organisme de formation. J'aimerais savoir comment votre établissement se positionne par rapport à ces nouvelles recommandations :

- L'établissement possédait-il un-e référent-e handicap avant la parution de ces textes ou le poste a-t-il créé à cette occasion ?
- S'agit-il d'un poste dédié, ou d'un rôle ajouté, d'une "casquette" en plus des tâches déjà attribuées ?
- Avez-vous pu bénéficier d'une formation lors de votre prise de poste, plus tard, ou est-ce prévu ?

De quelle manière dont vous avez été nommé-e à ce poste ? (Volontariat, désignation...)

- Quelle a été votre réaction face à ce nouveau challenge ?

En tant que référent-e handicap, pouvez-vous me parler de vos missions ?

De quelle manière parvenez-vous à gérer votre temps ? (Temps dédié à l'exercice de ces missions au quotidien, jour dédié à ce rôle...)

Aujourd'hui, comment vous sentez-vous sur votre prise de poste ?

- Vous sentez-vous capable, compétent-e ?
- Vous sentez-vous à l'aise dans votre rôle ?

Pouvez-vous me parler des relations que vous entretenez avec les différents acteurs de l'organisme de formation ?

- Les stagiaires connaissent-ils votre existence, ont-ils pu vous identifier ?
- Avez-vous été identifié-e comme un acteur clé dans l'accompagnement des stagiaires handicapés et la gestion des situations de handicap ?
- Diriez-vous que votre statut de référent-e handicap est reconnu ?
- Quelles relations entretenez-vous avec les référents de parcours des stagiaires en situations de handicap ? (Pôle Emploi, Cap Emploi, Mission Locale...)

6/ Accompagnement et compensation des situations de handicap (*suivi des stagiaires*)

Pouvez-vous m'expliquer comment se déroule l'accompagnement et le suivi des stagiaires en situation de handicap dans votre établissement ? (Rôle du référent handicap, suivi adapté et personnalisé selon les besoins...)

- Comment le handicap est-il pris en compte dans cet accompagnement ?
- Que pouvez-vous me dire de la mise en place des moyens de compensation individuelle ?

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

- Si difficile : selon vous quelles sont les pistes pour expliquer que ce soit contraignant et fastidieux ?

Quels sont les manques et les besoins que vous identifiez et sur lesquels vous aimeriez être appuyé ?

Pouvez-vous me parler des relations que vous entretenez avec les prescripteurs et les référents de parcours des stagiaires ?

Avez-vous déjà eu à faire face à des cas de ruptures de parcours concernant des stagiaires en situations de handicap ?

- Si oui, quelles étaient les causes ?

Clôture de l'entretien

- Y a-t-il quelque chose qui vous semble important et que nous n'avons pas abordé ?
- Avez-vous des questions ?
- Voulez-vous être tenu(e) au courant des résultats de cette recherche ?

REMERCIEMENTS

Annexe n°9 : Trame d'entretien stagiaires

Politique handicap au sein des organismes de formation

1/ Présentation rapide de la recherche et de son contexte

REMERCIEMENTS

Merci d'avoir accepté de m'accorder du temps pour participer à cette recherche.

PRÉSENTATION DE LA CHERCHEUSE

Je suis étudiante en Master 2 Situations de handicap et participation sociale. Dans le cadre de mes études, je suis amenée à réaliser un mémoire de recherche sur la mise en place d'une politique handicap au sein des organismes de formation bretons, en lien avec mon stage à l'Agefiph.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ET DE L'OBJET DE L'ENTRETIEN

La durée de cet entretien n'excédera pas 1 heure. Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions les thèmes suivants : votre expérience en tant que stagiaire en situations de handicap dans cet organisme de formation et votre perception de l'accessibilité de l'établissement et des enseignements.

QUESTIONS ?

Avant que nous ne commençons, avez-vous des questions ?

2/ Présentation de l'enquêté(e)

Prénom, Nom :

Parcours professionnel :

Âge :

- Diplôme(s) ?

Origine sociale :

- Ancienne(s) profession(s) ?

Nature du handicap :

Quelle formation suivez-vous actuellement ?

Depuis quand êtes vous en formation dans cet établissement ?

3/ Perception individuelle de l'accessibilité de l'organisme de formation

Savez-vous si votre organisme de formation dispose d'un référent handicap ?

Si oui :

- Comment en avez-vous pris connaissance ? (A-t-il été présenté en début d'année, mentionné sur un document, a assisté à votre entretien de sélection...)
- Quels liens le référent entretient-il avec les stagiaires en situations de handicap ?

Si non :

- Identifiez-vous malgré tout une ou plusieurs personnes chargées du handicap au sein de l'établissement ?

- Avez-vous l'impression qu'il y ait malgré tout un accompagnement spécifique pour les stagiaires en situations de handicap ?

4/ Compétence & sensibilisation des personnels

Comment décririez-vous l'attitude des enseignants et des personnels administratifs à votre égard ?

Diriez-vous qu'ils sont bienveillants envers les stagiaires en situations de handicap, attentifs à leurs besoins spécifiques... ?

5/ Identification des obstacles & facilitateurs environnementaux

Comment décririez-vous l'accessibilité des bâtiments, des salles de cours ?

Comment décririez-vous l'accessibilité des enseignements (modalités pédagogiques et savoirs) ?

Diriez-vous que votre organisme de formation produit un effort pour rendre accessibles ses prestations ?

6/ Compensation individuelle

Avez-vous déjà demandé des moyens de compensation individuelle dans le cadre de votre formation (école et/ou stage) ?

Si oui :

- Quelle facilité de la démarche ?
- Quel accueil de la demande par les professionnels (acceptation ou remise en question du besoin) ?
- Quel accueil de la compensation par les pairs (collègues en entreprise ou autres stagiaires) ?

Si non :

- Parce que vous n'en aviez pas le besoin, parce que vous ne saviez pas comment faire, parce que vous n'avez pas osé ?...

Clôture de l'entretien

- Y a-t-il quelque chose qui vous semble important et que nous n'avons pas abordé ?
- Avez-vous des questions ?
- Voulez-vous être tenu(e) au courant des résultats de cette recherche ?

REMERCIEMENTS

Annexe n°10 : Résultats du sondage sur l'accessibilité des structures de formation professionnelle

Politique interne en faveur du handicap

Attitudes des supérieurs (enseignants, maîtres de stage, employeurs...)

Quantité		x1	x1		x1	x4	x6	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Attitude des personnels (enseignants, personnel administratif...)

Quantité		x1	x1		x2	x4	x5	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Attitudes des collègues de formation / de travail (individuel)

Quantité		x1	x2	x1	x1	x2	x5	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Attitudes des classes / groupes de collègues (collectif)

Quantité		x1	x2	x1	x1	x2	x5	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Compétences des personnels

Quantité	x1	x1	x1	x1	x1	x2	x4	x2
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Présence du référent handicap

Quantité	x2		x1	x2	x2	x2	x3	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Accessibilité globale

Voirie (trottoirs, rues, parkings, transports...)

Quantité	x1	x1	x1	x1	x2	x1	x6	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Cadre bâti (salles de cours, lieux collectifs, bureaux...)

Quantité	x2	x2	x1	x0	x0	x3	x4	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Matériel et poste de travail (ordinateur, siège, repose-pieds...)

Quantité	x2	x1	x1	x0	x0	x2	x6	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Modalités pédagogiques et savoirs

Quantité	x1	x0	x2	x1	x2	x1	x5	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Rythme de la formation

Quantité	x2	x0	x2	x1	x1	x4	x3	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas

								Non concerné
--	--	--	--	--	--	--	--	--------------

Procédures administratives

Quantité	x2	x0	x1	x3	x0	x4	x3	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Accessibilité numérique

Quantité	x0	x1	x0	x1	x1	x5	x4	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Informations

Quantité	x2	x0	x1	x3	x1	x3	x3	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Identification des situations de handicap

Processus d'identification du handicap en amont de la formation

Quantité	x2	x0	x0	x1	x3	x2	x4	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Anticipation des besoins spécifiques en formation

Quantité	x3	x1	x1	x0	x1	x4	x3	
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Anticipation des besoins spécifiques en stage/en alternance

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

Quantité	x2	x0	x0	x2	x4	x2	x2	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Accompagnement du stagiaire

Suivi par le référent handicap

Quantité	x2	x0	x2	x4	x0	x3	x1	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Accompagnement pendant les temps de formation

Quantité	x1	x0	x1	x3	x1	x5	x1	x1
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Accompagnement pendant les périodes en entreprise

Quantité	x1	x0	x1	x3	x1	x1	x3	x3
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Accompagnement à la sortie de formation

Quantité	x2	x0	x1	x2	x2	x1	x1	x4
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Suivi post-formation

Quantité	x2	x0	x2	x1	x2	x2	x1	x3
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Compensation des situations de handicap

Mise en œuvre des mesures de compensation en formation

Quantité	x2	x1	x1	x1	x1	x1	x3	x2
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Mise en œuvre des mesures de compensation en stage/en entreprise

Quantité	x1	x1	x0	x2	x3	x0	x3	x3
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Délai d'attente entre la demande et l'obtention de ces aides

Quantité	x2	x2	x1	x3	x0	x2	x1	x2
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Accompagnement dans les démarches par le référent handicap

Quantité	x2	x0	x1	x4	x2	x0	x2	x2
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Réceptivité des collègues / stagiaires face à ces aides

Quantité	x1	x0	x2	x3	x0	x3	x1	x3
Notation	-3	-2	-1	0	1	2	3	Ne sait pas Non concerné

Annexe n°11 : Méthodologie de projet (QOOQCP)

(Première version - février 2020)

Quoi ?

- Objectif : Une démarche régionale pour développer l'accessibilité "institutionnelle" des formations de droit commun pour leur permettre d'atteindre le socle minimal d'accessibilité (accessibilité pédagogique et du bâti).

Les OF et CFA bretons peuvent s'engager dans une démarche de progrès pour développer l'accessibilité de leurs formations. L'idée est de mettre en perspective les attendus concernant l'accueil des personnes en situation handicapées et engager les OF/CFA vers la construction de réponses adaptées.

En effet depuis la parution de la loi du 5 septembre 2018, la qualité de l'accueil des stagiaires en situation de handicap tient une place importante dans les textes réglementaires et dans le nouveau référentiel Qualiopi : les centres de formations ont besoin d'être accompagnés.

Pour ce faire, ils signent une charte régionale qui les engage à s'auto-positionner sur la base d'indicateurs définis pour les guider vers plus d'accessibilité. Les centres de formation sont accompagnés dans leurs démarches de développement de l'accessibilité des formations dispensées, leur engagement est validé et ils gagnent en visibilité auprès des publics concernés.

- L'idée est bien de **co-construire** ce changement et cette culture commune par le biais d'une expertise partagée entre les centres de formation, l'Agefiph, et la Région. Il ne s'agit pas de se limiter à la présentation d'outils de diagnostic d'accessibilité, mais de penser l'accompagnement à l'appropriation d'une démarche de mise en accessibilité généralisée, et à sa réalisation effective : *activer, faciliter et accompagner le changement*.

Pour qui ?

- Initialement, et à terme : pour tout demandeur d'emploi, salarié ou alternant, bénéficiaire d'une RQTH (ou en cours d'obtention) susceptible de vouloir intégrer une formation ouverte à tous.

Cela passe nécessairement par l'accompagnement des organismes de formation professionnelle (continue ou en alternance) souhaitant développer leur capacité à accueillir des personnes en situation de handicap et/ou ayant besoin d'un appui à la recherche de solutions d'aménagements pour une situation individuelle.

Les référents handicap des établissements profiteront aussi d'outils à disposition et d'un appui afin de les accompagner dans la prise en main de leurs nouvelles obligations, et parfois nouveau rôle au sein de l'établissement.

Ce dispositif a pour objectif de placer les centres de formation dans une démarche de progrès consistant à développer leurs compétences internes, faire évoluer leurs pratiques et renforcer leurs **partenariats** pour :

- Diversifier le recrutement en facilitant l'accueil des personnes en situation de handicap
- Améliorer l'identification des situations de handicap et l'analyse des besoins pour apporter des réponses en lien avec les prescripteurs
- Assurer une qualité d'accueil et de formation aux personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours, en développant notamment les mesures de compensation (aménagement pédagogiques, organisationnels et matériels) adaptées
- Préparer la sortie de formation et anticiper l'insertion professionnelle

Où ?

- Accompagnement à distance par téléphone ou échange de mail
- Intervention au sein des établissements des OF/CFA

Quand ?

Ne pas reproduire l'erreur de la précédente version de la démarche de progrès et se baser sur un temps long et pluriannuel (se calquer sur le rythme cyclique de Qualiopi tous les trois ans ?). L'accompagnement se fera en continu.

Comment ?

La démarche de progrès, et plus largement la PRFPH, s'inscrivent dans le cadre de la politique RHF de l'Agefiph : il s'agit d'un nouveau service issu des politiques régionales concertées de formation, co-développé régionalement par l'Agefiph et ses partenaires (Région, Pôle Emploi...) pour tenir compte des besoins et des caractéristiques propres à chaque territoire.

Cela permet un partage des moyens mis à disposition des organismes adhérant à la démarche de progrès :

- Un dispositif fondé sur une dynamique de réseau, des outils pour développer l'accueil et l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, consultables sur le site de la PRFPH
- Un programme de professionnalisation des acteurs sur le handicap

Margaux ROLLIN - Mémoire de l'École des Hautes Études en Santé Publique, de l'Université de Rennes 1 & de

l'Université de Rennes 2 - 2019-2020

- L'animation d'un Réseau de Référents Handicap (RRH) pour favoriser le partage des pratiques et croiser les expertises
- L'appui-conseil opérationnel de la PRFPH, au plus près des situations territoriales
- Des aides et prestations pour groupes
- L'appui-conseil de la PRFPH pour la compensation des situations individuelles
- Un soutien financier pour l'aménagement des formations
- Une plateforme de prêt de matériel grâce à notre partenaire régional Adaptech
- Sans compter la valorisation des adhérents à la démarche de progrès et la mise à disposition d'outils de communication.

Toutefois si l'Agefiph et la Région mettent à disposition les outils nécessaires, les centres de formation s'engagent en contrepartie à développer concrètement l'accessibilité de leurs formations. Cet engagement peut s'étaler sur plusieurs années afin de laisser le temps aux OF/CFA de déployer ces changements, qui peuvent parfois être longs à mettre en place (*engagement pluriannuel*).

Cette démarche de progrès est constituée de trois étapes :

- La signature de la **charte de progrès**, pour signifier l'adhésion de principe à la démarche
- La réalisation d'un **autodiagnostic** dans un délai de 6 semaines après signature de la charte, pour faire le point sur la position actuelle de l'établissement en matière d'accessibilité et de qualité d'accueil des publics en situation de handicap
- Le développement d'un **plan d'action** dans un délai de 4 semaines après le rendu de l'autodiagnostic, pour établir clairement quels aspects doivent être travaillés et améliorés
- Le répertoire recense les organismes de formation engagés dans la démarche de progrès, c'est-à-dire ayant rendu leur autodiagnostic et leur plan d'action.

Pourquoi ?

Pour permettre aux personnes en situation de handicap d'intégrer une formation de droit commun en prenant mieux en compte le handicap, et de réaliser sereinement leur parcours de formation professionnelle dans un environnement accueillant, accessible et adapté.

- Co-construire des solutions d'aménagement des parcours de formation.

Pour permettre aux OF et CFA de mieux répondre à l'obligation légale en matière d'accessibilité de l'offre de formation ainsi qu'à l'exigence du référentiel qualité, en accompagnant l'évolution de leurs pratiques

- Accompagner les acteurs de la formation à mieux répondre à leurs obligations en termes d'accessibilité et de compensation du handicap.

A propos des engagements du centre de formation :

- Adhésion à la démarche sur la base du volontariat
- Nomination et formation d'un référent handicap au sein de l'établissement si ce n'est pas fait, en assurer le remplacement si besoin et en informer l'équipe de la PRFPH
- Accueil des stagiaires en situation de handicap sans discrimination et mise en œuvre de mesures de compensation (organisationnelles, pédagogiques et/ou techniques) en fonction de leurs besoins
- Amélioration progressive de l'accessibilité de l'établissement en vue d'atteindre le socle minimal d'accessibilité dans un délai de N années après adhésion à la charte de progrès
- S'inscrire dans un échange régulier avec les responsables de la PRFPH et les informer des changements, progrès ou difficultés rencontrés
- Enfin, il s'agira à terme d'officialiser l'intention du centre de formation en inscrivant les exigences de la charte et les axes de progrès identifiés dans le projet d'établissement.

Que se passe-t-il en cas de non-respect des engagements ?

En cas de non-respect des engagements suivants :

- Non réalisation de l'autodiagnostic dans un délai de 6 semaines après signature de la charte
- Non réalisation du plan d'action dans un délai de 4 semaines après celle de l'autodiagnostic
- Non atteinte du socle minimal d'accessibilité dans un délai de N années

L'équipe de la PRFPH contactera le centre de formation pour en connaître les raisons et apporter un appui. Le centre disposera alors de trois mois supplémentaires pour actualiser sa démarche et : soit atteindre le socle minimal d'accessibilité exigé, soit effectuer les étapes d'autodiagnostic/de plan d'action selon le contexte.

Si aucune solution ne peut être trouvée, l'affichage public de l'engagement du centre de formation sur le site internet de la PRFPH sera suspendu et l'organisme ne sera plus considéré comme engagé dans la démarche de progrès. Il lui sera toujours possible de demander à la réintégrer par la suite.

A propos des engagements de la Région Bretagne et de l'Agefiph...

- La démarche de progrès doit constituer une plus-value séduisante pour l'OF. S'il s'engage à mener toutes ces actions (et efforts), malgré une réalité parfois complexe en matière de poids administratif, il faut le motiver/le récompenser. Le handicap n'est pas leur priorité.

MAIS : la démarche de progrès n'est pas un processus de labellisation des établissements signataires.

Comment susciter l'intérêt des OF/CFA ?

Adhérer à la démarche de progrès confère de fait l'accès au Réseau des Référents Handicap (RRH) et à l'offre de services de la RHF, au même titre que tout organisme de formation.

Mais la Région et l'Agefiph s'engagent en retour à :

- (Assurer la promotion de la démarche et contribuer à la communication sur les établissements inscrits dans la démarche (visibilité via le répertoire sur le site du GREF Bretagne)
- Financer la formation des référents des centres de formation et l'animation du réseau des RRH

Quelles informations concernant le centre de formation sont consultables en ligne ?

Si l'autodiagnostic et le plan d'action de votre établissement ne sont pas consultables sur le site de la PRFPH, d'autres informations sont accessibles dans le répertoire des OF et CFA adhérents à la démarche, notamment :

- Les coordonnées du centre de formation
- Les coordonnées du ou des référent(s) handicap
- L'atteinte ou non du socle minimal d'accessibilité
- Un champ dédié vous permettant de communiquer sur les pratiques de votre établissement en matière d'accessibilité et de qualité d'accueil des publics en situation de handicap que vous souhaiteriez promouvoir.

Annexe n°12 : Méthodologie de projet (Analyse des besoins)

(Première version - février 2020)

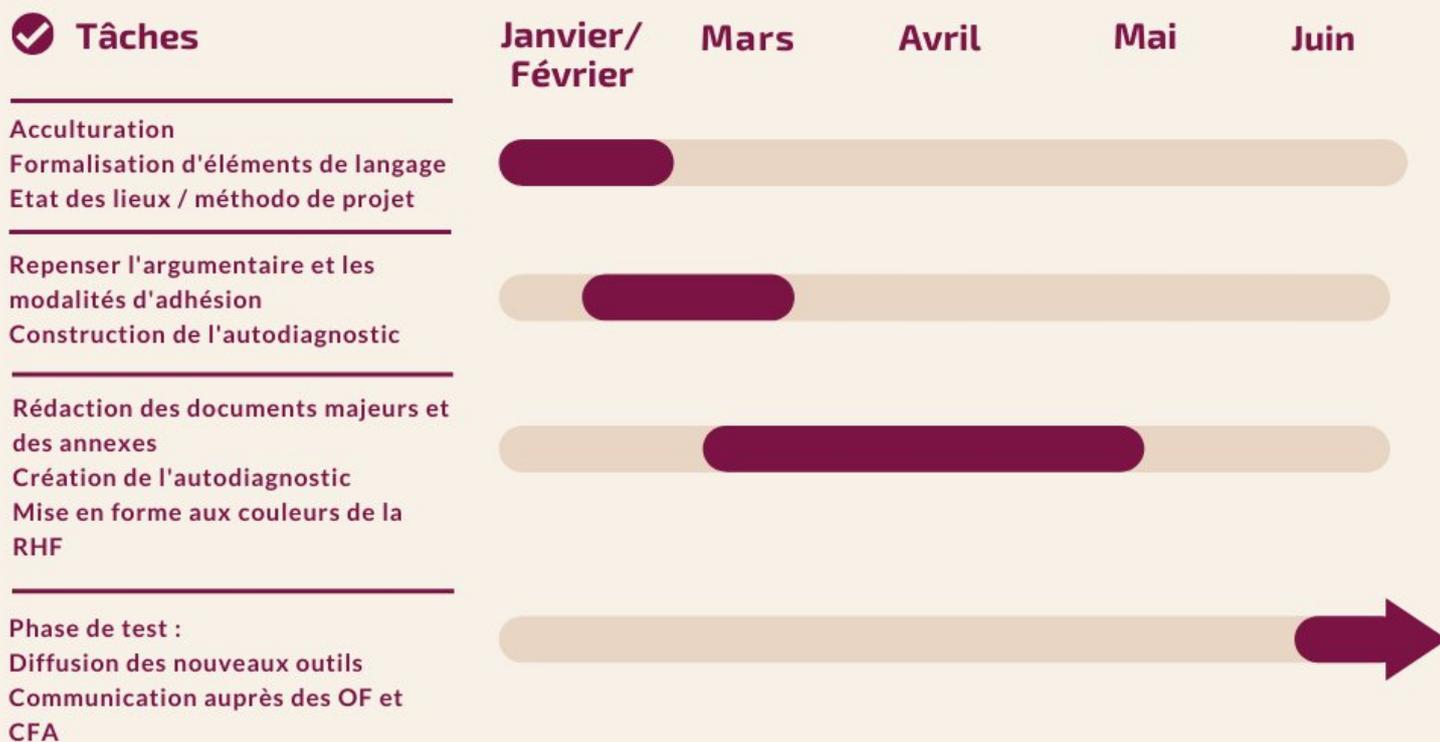
AVANT : difficultés constatées	BESOINS & OBJECTIFS	APRES : solutions à mettre en place
<ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'action sur un an ne fonctionne pas : délai trop court. Il faut que ce soit pluriannuel (<i>reste à déterminer le nombre d'années</i>) - Les plans d'action sont « mauvais » : sentiment que les OF n'ont pas saisi l'objectif et la mesure du projet = accompagnement des OF dans la construction du plan d'action ? Comment ? - Le socle minimal d'accessibilité n'est défini nulle part - Offre/engagements de l'Agefiph et la Région similaires à ceux exprimés dans la PRFPH et les RHF. Quelle attractivité pour la démarche de progrès ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer un vocabulaire commun et partagé - Présentation plus claire et lisible de la charte et des documents annexes - Simplification administrative - Structuration de l'offre de services et des prestations - Responsabiliser les OF/CFA (délais, engagements mieux définis ?) - Voir comment relayer l'information auprès des référents de parcours et autres acteurs de la formation pour qu'ils puissent en faire la promotion 	<ul style="list-style-type: none"> - Formalisation des éléments de langage basés sur Qualiopi de manière à communiquer et valoriser l'intérêt de l'adhésion à la démarche de progrès lors des rencontres et échanges avec les OF/CFA (exigences qualité, réponse aux obligations légales...) - Nouvel argumentaire pour susciter l'intérêt des OF/CFA - Actualisation de l'autodiagnostic : cohérent avec Qualiopi - Outils d'accompagnement à la rédaction du plan d'action de chaque OF/CFA - Plan de communication efficace sur la PRFPH

Annexe n°13 : Méthodologie de projet (SWOT)

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">- Une tradition de la co-construction portée par l'Agefiph- Les ressources mutualisées de la RHF et de la Région sur le champ de la formation- Une thématique et des enjeux d'actualité grâce aux législations- Légitimité de l'Agefiph à porter un tel dispositif	<ul style="list-style-type: none">- Une culture de l'accessibilité souvent réduite à la question du bâti, du handicap moteur et sensoriel- Le manque de disponibilité et d'intérêt des structures de formation pour s'engager dans une telle démarche- Le manque de ressources humaines et financières de l'Agefiph pour appliquer ses préconisations
OPPORTUNITÉS	MENACES
<ul style="list-style-type: none">- Obtention de financements supplémentaires pour accompagner les OF et CFA dans l'amélioration de l'accessibilité- Contribue à l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les formations et leur insertion professionnelle	<ul style="list-style-type: none">- Manque de visibilité de l'Agefiph auprès de certaines structures de formation- Risque de se contenter de répondre aux attentes du référentiel qualité sans s'investir davantage- Flou juridique sur les attentes en termes d'accessibilité- Perte de sens face à l'ampleur de la tâche

Annexe n°14 : Méthodologie de projet (Rétroplanning)

RETROPLANNING DEMARCHE



Annexe n°15 : Les 7 critères qualité et les indicateurs d'appréciation mentionnant le handicap

Critère 1 : les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder, les résultats obtenus

Indicateur 1 : Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : pré-requis, objectifs, durée, modalités d'accès, tarifs, contacts, méthodes et modalités d'évaluation, **accessibilité aux personnes handicapées (locaux et adaptation des moyens de la prestation)**

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et de l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

Indicateur 4 : le prestataire analyse **le besoin du bénéficiaire** en lien avec l'entreprise et/ou le financeur (Obligation spécifique mentionnée : le prestataire démontre qu'il **prend en compte les situations de handicap et les besoins de compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...)**)

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

Indicateur 20 : le prestataire dispose d'un **réfèrent handicap**

Critère 5 : La qualification et le développement, des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

La **sensibilisation du personnel au handicap** figure dans les éléments de preuve pouvant être apporté par l'organisme de formation

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

Indicateur 26 : Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner, former ou orienter les publics en situation de handicap

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciation et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

Annexe n°16 : Démarche de progrès (Autodiagnostic)

DEMARCHE DE PROGRES ● ACCESSIBILITE ET HANDICAP EN BRETAGNE



Trame de l'autodiagnostic

AVANT-PROPOS

- L'autodiagnostic, proposé dans le cadre de la démarche de progrès, a pour objectif de vous aider à identifier les points forts de votre structure, ainsi que les axes d'amélioration possibles en matière d'accessibilité et de handicap.

Nous vous invitons à renseigner l'ensemble des champs de manière à faciliter la formalisation du plan d'action qui découlera de la réalisation de cet autodiagnostic. La durée de l'exercice est estimée à une trentaine de minutes. Nous vous invitons à conserver le récapitulatif de vos réponses qui vous sera adressé à l'issue de votre participation. Les informations partagées dans le cadre de cet autodiagnostic ne seront pas divulguées.

Les axes de votre plan d'action seront personnalisés au regard de votre organisation, de vos moyens et ressources disponibles.

- En fonction des éléments résultant de votre autodiagnostic, vous pourrez solliciter l'appui et/ou l'accompagnement des interlocuteurs de la RHF pour élaborer votre plan d'action.

Ces derniers peuvent être mobilisés à chaque étape de la démarche de progrès et vous proposent de réaliser avec vous un bilan à l'issue de la mise en œuvre de votre plan d'action.

Ce temps d'échange privilégié avec les interlocuteurs de la RHF vous permettra de mesurer vos progrès en matière d'accueil du public en situation de handicap et de définir les suites possibles pour maintenir votre structure dans une démarche active.

-

CONTACT & INFORMATIONS

1) Contact au sein de l'organisme de formation (de préférence le ou la référent-e handicap) :

Civilité : <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur Nom : Prénom : Fonction au sein de l'organisme : Téléphone :
--

2) A propos de l'organisme de formation :

<u>Identité</u>	<u>Contacts</u>
Nom de l'organisme : Typologie : <input type="checkbox"/> Organisme de formation <input type="checkbox"/> Centre de Formation d'Apprentis Effectifs :	Adresse: Ville : Code postal : Site internet :

PARTIE A : PILOTAGE GLOBAL DE L'ACCESSIBILITÉ

1/ Politique en faveur du handicap

A propos du référent handicap

INFORMATIONS PRATIQUES

Le référent handicap doit mettre en œuvre et encadrer une politique handicap (enjeux, difficultés/aides, analyse des besoins des personnes handicapées, réponses aux besoins). Le sujet du handicap au sein de votre établissement est un enjeu qu'il convient de considérer dans sa globalité. Faire du référent handicap un poste dédié et former votre référent, c'est reconnaître l'importance de ce sujet, assurer un meilleur accompagnement des stagiaires concernés et une coopération optimale entre les différents acteurs.

Objectifs : disposer d'un référent handicap au sein de l'établissement et assurer la coordination avec les autres intervenants.

Indications : La loi du 5 septembre 2018 a rendu obligatoire la nomination et la présence d'un référent handicap au sein de chaque CFA. Si la présence d'un référent handicap n'est pas obligatoire dans un centre de formation n'ayant pas le statut de CFA, cela est toutefois fortement conseillé (et obligatoire pour adhérer à la démarche de progrès).

1) Présence du référent handicap :

0) L'organisme de formation n'a pas de ressources humaines spécifiques dédiées à l'accueil et au suivi des stagiaires en situation de handicap

- 1) L'organisme de formation a attribué le rôle de référent handicap à un membre du personnel en plus de son poste initial
- 2) L'organisme de formation a nommé un référent handicap au sein de son établissement
- 3) Un référent handicap a été désigné sur la base du volontariat au sein de l'établissement

→ **Commentaires et précisions :**

2) Rôle du référent handicap :

0) Le rôle de référent handicap est l'une de ses multiples fonctions mais il n'a pas de temps dédié à son exercice

- 1) Le rôle de référent handicap est l'une de ses multiples fonctions et il a du temps dédié à son exercice
- 2) Le statut de référent handicap constitue un poste dédié et il dispose du temps nécessaire pour son exercice

→ **Commentaires et précisions :**

3) Formation du référent handicap :

0) Le référent handicap n'a pas été formé

- 1) Il est prévu que le référent handicap soit formé dans l'année
- 2) Le référent handicap a été formé
- 3) Le référent handicap a été formé et fait partie d'un réseau de référents handicap régional

→ **Commentaires et précisions :**

4) Visibilité du référent handicap auprès des stagiaires :

- 0) L'organisme ne donne aucune information particulière sur le référent handicap aux stagiaires
- 1) Les stagiaires sont informés de la présence d'un référent handicap au sein de l'organisme
- 2) Les stagiaires rencontrent le référent handicap et connaissent son rôle

→ Commentaires et précisions :

Sensibilisation et montée en compétences des intervenants en matière de handicap

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : Déterminer, mobiliser et évaluer les compétences en matière de handicap des différents personnels.

Indications : L'accessibilité passe également par la sensibilisation des personnels : les former, c'est leur permettre d'assurer un meilleur suivi et accompagnement des stagiaires en situation de handicap. Il est donc important de les sensibiliser aux particularités de ce public et de les faire monter en compétence.

1) Sensibilisation des personnels pédagogiques :

- 0) Les personnels ne sont pas sensibilisés au handicap et aux particularités de ce public
- 1) Quelques membres du personnel ont été sensibilisés en raison de leur proximité avec certains étudiants en situation de handicap
- 2) L'organisme a déjà organisé une formation ou des ateliers de sensibilisation au handicap pour son personnel
- 3) L'organisme a déjà organisé une formation ou des ateliers de sensibilisation au handicap au personnel et veille à les professionnaliser en continu

→ Commentaires et précisions :

2) Analyse des besoins de compétences des équipes :

- 0) L'organisme de formation n'a pas les ressources pour analyser les besoins de compétences de ses personnels
- 1) L'organisme de formation est en capacité de recueillir les demandes de ses personnels en matière de développement des compétences
- 2) L'organisme de formation dispose d'un plan de développement des compétences destiné à ses personnels

→ Commentaires et précisions :

3) Entretien et développement des compétences des personnels :

- 0) L'organisme de formation n'a pas les moyens pour entretenir ou développer les compétences de ses personnels
- 1) L'organisme de formation a déjà proposé à certains de ses personnels pédagogiques de développer leurs compétences en réponse à une situation précise
- 2) L'organisme de formation diffuse des documents d'information sur les possibilités de formation ou de qualification
- 3) L'organisme de formation propose régulièrement à l'ensemble de ses personnels de participer à des formations pour développer leurs compétences

→ Commentaires et précisions :

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : Mobiliser les acteurs et outils pour accueillir, accompagner, former ou orienter les publics en situation de handicap.

Indications : Pour garantir un accès facilité aux aides et compensations individuelles du handicap, il faut pouvoir assurer la coordination entre les acteurs (stagiaires, référent handicap, référents de parcours des stagiaires, prescripteurs, équipes pédagogiques, proches-aidants...). Cela implique tout d'abord de s'informer sur les démarches permettant de bénéficier d'une aide à la compensation individuelle du handicap (connaître les aides existantes, les conditions pour en bénéficier...). Identifier les prescripteurs et permettre aux personnels pédagogiques d'identifier le référent handicap comme intervenant privilégié pour toute question relative à l'accompagnement d'un stagiaire en situation de handicap sont autant d'éléments à prendre en compte.

1) Connaissance des démarches pour bénéficier d'une aide à la compensation individuelle du handicap :

(Choix multiples)

- L'organisme ne connaît pas les démarches à réaliser pour bénéficier d'une aide à la compensation du handicap
- L'organisme a déjà identifié les démarches à réaliser pour bénéficier d'une aide à la compensation du handicap
- L'organisme a déjà identifié les différents prescripteurs et pris contact avec eux
- L'organisme entretient des relations suivies avec certains prescripteurs et a déjà mis en place une compensation dans le cadre d'une formation

→ **Commentaires et précisions :**

2) Les équipes pédagogiques mobilisent l'intervention du référent handicap pour mettre en place les adaptations à toutes les étapes de la formation :

0) Aucun contact régulier

1) Echanges lors de situations problématiques

2) Echanges réguliers et formalisés

3) Echanges réguliers, formalisés et pilotés par la direction en vue d'une amélioration continue

→ **Commentaires et précisions :**

2/ Accessibilité

Veille légale et réglementaire

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectifs : Effectuer une veille permanente sur l'évolution des textes légaux et réglementaires en matière de handicap et de formation.

Indications : il n'est pas rare que la loi et ses attendus ne soient pas toujours bien connus des acteurs et des publics. Cette question entend clarifier la position de votre établissement par rapport à ses obligations légales.

1) Veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle :

0) Les changements réglementaires ne sont pas ou peu connus

1) Les changements réglementaires sont connus mais il est encore difficile de voir comment les appliquer

2) Les changements réglementaires sont connus et l'organisme de formation a identifié comment les appliquer

3) L'organisme de formation actualise ses supports d'information en fonction des évolutions juridiques et identifie comment les appliquer

→ Commentaires et précisions :

2) Comment l'organisme de formation réalise-t-il en interne cette veille sur le champ de la formation professionnelle, et si besoin, que lui manque-t-il pour la faciliter ?

Réponse libre

Accessibilité des informations, informations sur l'accessibilité

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : Fournir une information accessible, complète et actualisée sur l'accessibilité aux personnes en situation de handicap (accessibilité de l'établissement et de ses prestations).

Indications : Au même titre que tout ERP, les organismes de formation et CFA doivent informer le public du niveau d'accessibilité de leurs prestations. Comment le public peut-il prendre connaissance du niveau d'accessibilité des prestations ? Comment est-il informé des possibilités d'aménagement des formations ?

1) Par quels moyens et en quelles circonstances les informations sur l'accessibilité sont-elles partagées ?

(Choix multiples)

- Ces informations ne sont pas partagées
- Elles sont partagées après sollicitation du stagiaire
- Elles sont spontanément partagées au cours de l'entretien d'entrée
- Elles sont spontanément partagées au cours de l'entretien de sélection ainsi que diffusées et accessibles à tous (dépliants, site internet...)

→ Commentaires et précisions :

2) Par quels moyens et en quelles circonstances les informations sur les possibilités d'aménagement / de moyens de compensation sont-elles partagées ?

(Choix multiples)

- Ces informations ne sont pas partagées
- Elles sont partagées après sollicitation du stagiaire
- Elles sont spontanément partagées au cours de l'entretien d'entrée
- Elles sont spontanément partagées au cours de l'entretien de sélection ainsi que diffusées et accessibles à tous (dépliants, site internet...)

→ Commentaires et précisions :

3) Dans le cas où ces informations ne sont pas partagées, quels sont les freins que vous identifiez ?

Réponse libre

L'accessibilité du bâti

INFORMATIONS PRATIQUES

Partielle : l'accessibilité est dite partielle lorsqu'elle permet à certaines personnes présentant seulement un ou certains types de handicaps de se déplacer librement et de participer aux différentes activités sociales, ou lorsqu'une partie seulement des bâtiments est accessible.

→ Exemple : le bâtiment ne dispose pas d'un ascenseur. La présence d'une salle de cours au rez-de-chaussée permet aux personnes à mobilité réduite d'assister aux enseignements, mais elles ne peuvent pas fréquenter la bibliothèque à l'étage.

Totale : l'accessibilité est dite totale lorsqu'elle permet à chacun de se déplacer librement et de participer aux différentes activités sociales, sans restriction, et peu importe le type de handicap, et la totalité des bâtiments est accessible.

→ Exemple : le bâtiment dispose d'un ascenseur, des repères permettent de guider les personnes non ou malvoyantes avec un marquage au sol et des éléments de contraste sensoriels ou visuels...

Objectif : Améliorer l'accessibilité du bâti.

Indications : Contrairement aux idées reçues, l'accessibilité physique de l'établissement ne doit pas se limiter aux personnes à mobilité réduite. Sont également concernés les handicaps sensoriels, intellectuels, cognitifs...

1) Quelle accessibilité en fonction des handicaps ?

- 1) Les locaux ne sont pas adaptés pour recevoir des personnes en situation de handicap
- 2) L'accessibilité des locaux est partielle (ex : handicap moteur)
- 3) L'accessibilité des locaux est totale (accessible à tous les types de handicaps)

→ **Commentaires et précisions** :

2) Attestations de l'accessibilité pour la globalité des locaux :

- 0) Aucune partie des locaux n'est accessible
- 1) Une partie des locaux est accessible
- 2) L'organisme de formation dispose de l'attestation d'accessibilité pour l'ensemble des locaux

→ **Commentaires et précisions** :

INFORMATIONS PRATIQUES

Exemples : un cours est accessible aux stagiaires sourds ou malentendants lorsqu'il est également partagé sous la forme d'un document rédigé ; aux stagiaires non ou malvoyants sous la forme d'un document audio (et leur permet d'enregistrer le cours) ...

Objectif : améliorer l'accès aux savoirs.

Indications : Lorsque l'accessibilité initiale d'un cours ne permet pas à un stagiaire d'y participer pleinement, comment est-il possible de l'adapter pour surmonter ces obstacles environnementaux ? Les enseignants disposent-ils d'une bonne marge de manœuvre pour mettre en place ces adaptations ?

1) L'accessibilité des enseignements et des pédagogies :

(Choix multiples)

- Les enseignements et les pédagogies ne sont pas accessibles : ils ne sont pas adaptés pour les personnes en situation de handicap, quel qu'il soit
- Les enseignements et les pédagogies sont adaptés pour les personnes en situation de handicap moteur
- Les enseignements et les pédagogies sont adaptés pour les personnes avec un handicap visuel
- Les enseignements et les pédagogies sont adaptés pour les personnes avec un handicap auditif
- Les enseignements et les pédagogies sont adaptés pour les personnes avec un handicap psychique, cognitif et/ou intellectuel
- Les enseignements et les pédagogies sont adaptés pour toutes les personnes en situation de handicap

→ **Commentaires et précisions :**

2) Des modalités d'adaptation favorisant l'accès aux savoirs sont-elles identifiées et proposées aux stagiaires en situation de handicap ?

0) Les enseignements et les pédagogies ne peuvent pas être adaptés

1) Quelques enseignements et quelques pédagogies peuvent être adaptés mais pas par tous les intervenants ni pour toutes les situations d'apprentissage le nécessitant

2) Les enseignements et les pédagogies peuvent être adaptés par tous les formateurs et pour toutes les situations d'apprentissage le nécessitant

3) Les enseignements sont partagés aux élèves sous différentes formes et les pédagogies s'adaptent facilement aux particularités de chaque stagiaire

→ **Commentaires et précisions**

Démarche d'amélioration continue

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de l'accessibilité globale de l'organisme de formation.

Indications : La démarche de progrès n'encourage pas à atteindre un seuil d'accessibilité minimale. L'enjeu est de s'investir dans un processus d'amélioration continue. Cela passe par le recueil des appréciations des stagiaires, première source d'information pour faire progresser les pratiques, et qui permettront d'évaluer celles-ci.

1) Le recueil des appréciations des parties prenantes :

0) L'organisme ne possède aucun dispositif de recueil des appréciations

1) L'organisme possède un dispositif de recueil des appréciations

2) L'organisme possède un dispositif de recueil des appréciations et l'a présenté aux stagiaires et aux équipes pédagogiques

→ Commentaires et précisions :

2) Evaluation des pratiques en terme d'inclusion des stagiaires en situation de handicap :

0) L'organisme ne traite ni les difficultés rencontrées ni les réclamations

1) L'organisme organise un retour d'expériences des pratiques mais n'identifie pas de pistes d'amélioration

2) L'organisme identifie des pistes d'amélioration à partir de l'analyse des retours d'expériences des pratiques

→ Commentaires et précisions :

3) Le niveau d'accessibilité de l'organisme de formation :

0) Le niveau d'accessibilité n'est pas évalué (ou peu)

1) Le niveau d'accessibilité est évalué au regard de l'accessibilité physique du bâti

2) Le niveau d'accessibilité est évalué d'après une approche globale de l'accessibilité

→ Commentaires et précisions :

4) Quelles démarches sont entreprises pour favoriser l'accessibilité généralisée ?

Réponse libre

PARTIE B : PARCOURS DU STAGIAIRE

1/ Accueil du stagiaire et élaboration d'un parcours personnalisé

Identification des publics en situation de handicap

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : Démontrer comment le besoin et le projet professionnel du stagiaire sont analysés en fonction de la finalité de la prestation.

Indications :

BOETH = Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés

RQTH = Reconnaissance de la Qualité du Travailleur Handicapé

Plus les situations de handicap sont anticipées, plus la formation du stagiaire se déroulera paisiblement. Identifier en amont du début de la formation les situations de handicap est bénéfique à la fois pour le stagiaire (qui intègre un nouveau milieu et peut avoir besoin d'être rassuré sur l'accueil qui lui sera réservé) et pour l'équipe pédagogique.

1) L'organisme de formation dispose-t-il d'un processus d'identification des situations de handicap lors des entretiens d'entrée ?

(Choix multiples)

- L'organisme de formation n'a pas de process particulier pour identifier des personnes en situation de handicap avant l'entrée en formation
- L'organisme informe le stagiaire de la politique de l'établissement en matière de handicap (réfèrent handicap, compensations et/ou aménagements possibles...)
- Le statut de BOETH et/ou la question de l'impact de l'état de santé sur la formation font partie des informations recueillies dès la phase d'accueil
- Le réfèrent handicap participe aux entretiens individuels

→ Commentaires et précisions :

2) Le projet est-il analysé en fonction de la finalité de la formation ?

0) L'organisme de formation n'a pas de process ou de dispositif particulier pour valider la cohérence et la pertinence du projet

1) A la demande du stagiaire, l'organisme de formation met en place un process ou utilise un dispositif particulier pour valider la cohérence et la pertinence du projet

2) L'organisme de formation met parfois en place un process ou utilise un dispositif particulier pour valider la cohérence et la pertinence du projet

3) L'organisme de formation met systématiquement en place un processus ou utilise un dispositif particulier pour valider la cohérence et la pertinence du projet

→ Commentaires et précisions :

Définition des besoins spécifiques

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : Démontrer comment les besoins spécifiques des stagiaires en situation de handicap sont anticipés et pris en compte.

Indications : Anticiper les situations de handicap c'est réduire les difficultés que rencontreront les stagiaires et leur permettre un parcours de formation plus serein. D'autant plus que monter un dossier de demande d'aide pour compenser une situation de handicap peut prendre du temps. Identifier les besoins spécifiques des stagiaires en amont de la formation est donc bénéfique pour tout le monde. Enfin, assurer la continuité entre l'organisme de formation et le lieu professionnel est également et garantir le partage d'informations entre le tuteur et le référent handicap est aussi capital.

1) Les besoins de compensation sont-ils anticipés et pris en compte lors des entretiens d'entrée ?

0) L'organisme de formation n'est pas en capacité d'anticiper les besoins de compensation

1) L'organisme de formation prend connaissance des besoins de compensation du stagiaire mais ne le fait pas suivre d'actions

2) L'organisme de formation anticipe l'identification des moyens de compensation lorsque le stagiaire annonce sa RQTH ou son statut de BOETH

3) L'organisme de formation anticipe l'identification des moyens de compensation en toutes circonstances

→ **Commentaires et précisions** :

2) Les besoins sont définis et identifiés à la fois au sein de l'organisme et chez l'employeur avec l'accord du stagiaire :

0) Aucune diffusion de l'information n'est faite entre l'organisme de formation et le lieu de stage ou d'alternance

1) L'information est transmise à certains lieu de stage ou d'alternance en fonction des difficultés du stagiaire

2) Des rencontres sont organisées afin de définir les besoins chez l'employeur/le lieu de stage

→ **Commentaires et précisions** :

2/ Accompagnement et suivi des stagiaires

Modalités des mesures de compensations

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : Adapter la formation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires selon les besoins et les spécificités de chacun.

Indications : Refuser de mettre en place une mesure de compensation individuelle est constitutif d'une pratique discriminatoire. Plusieurs acteurs sont là pour aider les organismes de formation à adapter leurs prestations : aides techniques, aides humaines, ou encore modification de l'organisation d'une formation sont autant de moyens de permettre aux stagiaires en situation de handicap de participer aux différentes activités proposées.

1) L'organisme de formation met-il en œuvre les compensations utiles et nécessaires à toutes les étapes de la formation ?

0) Non

1) En partie (selon les situations, les urgences...)

2) Oui, toutes les situations de handicap sont prises en compte et compensées si besoin

→ Commentaires et précisions :

2) Si cela a déjà été fait, le déploiement de ces mesures de compensations a été...

0) Difficile (peu ou pas expérimenté, procédures mal connues et peu lisibles, démarches difficiles pour identifier et joindre les différents acteurs)

1) Fait par tâtonnement (reste du ressort de l'exceptionnel, apprentissage « sur le tas »)

2) Plutôt facile (procédures connues, différents acteurs identifiés)

3) Très facile (pratique désormais familière, procédures bien connues, contacts réguliers avec les prescripteurs et/ou acteurs ressources...)

→ Commentaires et précisions :

Suivi du stagiaire

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectifs : Garantir le suivi et l'accompagnement des stagiaires en situation de handicap.

Indications : En raison des nombreux obstacles environnementaux, qu'ils soient physiques (cadre bâti, matériel inadapté...) ou sociaux (attitudes des pairs...), les personnes en situations de handicap sont plus vulnérables que les autres stagiaires aux ruptures de parcours. Mettre en place un accompagnement, un suivi adapté et rester à l'écoute des situations où elles pourraient se sentir en difficulté permet de réduire ce risque.

1) Le référent handicap garantit le suivi de toutes les personnes en situation de handicap :

0) Le référent n'a pas connaissance des situations de handicap

1) Le référent a une connaissance partielle des personnes concernées par un accompagnement spécifique, sans suivre leur parcours

2) Le référent a une connaissance partielle des personnes concernées par un accompagnement spécifique, et est impliqué dans le suivi de leur parcours

3) Toutes les personnes avec un accompagnement spécifique sont connues du référent handicap, qui s'assure du suivi formalisé de leur parcours

→ Commentaires et précisions :

2) L'organisme de formation dispose-t-il d'une mesure de prévention et d'analyse des ruptures de parcours ?

0) Aucun suivi des stagiaires en situation de handicap n'est organisé

1) Un suivi des stagiaires en situation de handicap est organisé par le référent handicap

2) Un suivi des stagiaires en situation de handicap est organisé, associant le référent handicap et les équipes pédagogiques et/ou administratives

3) Un suivi des stagiaires en situation de handicap est organisé, associant le référent handicap et les équipes pédagogiques et/ou administratives, et les ruptures de parcours sont analysées avec une possibilité d'impact sur l'organisation de l'activité de l'organisme de formation

→ Commentaires et précisions :

3) Accompagnement des stagiaires pendant les périodes en entreprise :

0) L'organisme n'a jamais accompagné de stagiaire en situation de handicap dans sa recherche de stage et/ou ne sait pas comment l'accompagner

1) L'organisme a déjà accompagné des stagiaires en situation de handicap dans leur recherche de stage

2) L'organisme sait accompagner les stagiaires dans leur démarche et conseiller les employeurs sur l'accueil en entreprise d'une personne en situation de handicap

3) L'organisme prépare les stagiaires et accompagne les employeurs dans la mise en œuvre des solutions d'adaptation et de compensation nécessaires

→ Commentaires et précisions :

Gestion de la sortie de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Objectif : Accompagner le stagiaire dans la sortie de formation.

Indications : Idéalement, l'accompagnement du stagiaire doit se poursuivre jusqu'au terme de la formation, et permettre un moment de transition entre la sortie de formation et l'entrée dans le monde professionnel. Toujours dans l'idée d'une démarche d'amélioration continue, l'organisme de formation co-construit avec le stagiaire sortant un bilan de sa formation, tenant compte de son vécu et en tirant les éléments à améliorer.

1) Existe-t-il un dispositif d'accompagnement et de suivi vers la sortie de formation ?

0) Non, l'organisme ne mène aucune démarche particulière

1) L'organisme informe le prescripteur de la sortie de formation du stagiaire en situation de handicap

2) L'organisme prépare avec le prescripteur ou le référent de parcours la sortie de formation d'un stagiaire

3) L'organisme fait un bilan aux prescripteurs ou référents de parcours sur le déroulement de la formation

→ Commentaires et précisions :

2) Suivi du stagiaire après la formation :

0) L'organisme n'assure aucun suivi au terme de la formation

1) L'organisme prend contact avec le stagiaire à 3 mois et 6 mois sans d'autres modalités si le contact ne peut être établi

2) L'organisme prend contact à 3 mois et 6 mois et, si besoin, avec les prescripteurs auprès desquels les relais sont faits à la sortie de formation

3) En plus de prendre contact, l'organisme donne aux stagiaires la possibilité d'utiliser les ressources du centre après la sortie de formation (salle de documentation, référent handicap...)

4) En plus de reprendre contact et de rendre accessibles les ressources du centre, l'organisme organise si nécessaire une réunion de suivi individuelle ou collective

→ Commentaires et précisions :

3) L'organisme propose-t-il au stagiaire de réaliser un bilan de son parcours de formation avant sa sortie ?

0) Non, cela ne fait pas partie du process de sortie de formation

1) Pas systématiquement

2) Oui, l'organisme propose au stagiaire de faire un bilan personnalisé

→ Commentaires et précisions :

POUR FINIR...

Merci d'avoir pris le temps de réaliser cet autodiagnostic. Nous vous invitons une fois de plus à conserver la copie de vos réponses qui vous sera envoyée par mail : ces informations vous seront utiles pour réaliser votre plan d'action.

Un champ d'expression libre ci-dessous vous permet de partager les éventuelles informations qui n'auraient pas pu être évoquées en amont du questionnaire. Avez-vous identifié des manques en réalisant cet autodiagnostic ? Avez-vous éprouvé des difficultés au cours de cet exercice ? Avez-vous des attentes particulières vis-à-vis de la démarche de progrès ?...

Champ d'expression libre :

Annexe n°17 : Démarche de progrès (Outil d'appui à la construction du plan d'action)

DEMARCHE DE PROGRES

● ACCESSIBILITE ET HANDICAP EN BRETAGNE



Outil d'appui à la mise en place d'une politique handicap

Ce document a pour objectif de proposer des pistes de réflexion sur les attendus en termes d'accessibilité des structures de formation. Sa lecture peut précéder la construction d'un plan d'action et favoriser la mise en place d'une politique handicap au sein de l'établissement.

○ A propos du référent handicap

Le référent handicap est une personne ressource au sein de l'organisme de formation ou du CFA qui contribue à la mise en œuvre de la démarche de progrès en matière d'accueil et d'accompagnement des personnes handicapées. Il organise ainsi la coordination entre les acteurs de l'accompagnement du stagiaire dans son parcours de formation et vers l'emploi, et participe à impulser une dynamique handicap au sein de son organisation.

→ Fiche gouvernementale présentant le rôle et les missions du référent handicap en CFA : https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/31664_dicom_fiches_handicap_fiche_2_-_re_fe_rente_handicap_en_cfa.pdf

Le référent handicap d'un établissement est donc l'interlocuteur privilégié sur ces questions tant au sein de l'organisme de formation que dans les relations partenariales, travaillant en lien étroit avec plusieurs destinataires, dont : le stagiaire, les proches-aidants, les équipes pédagogiques et administratives de l'organisme de formation, et les employeurs et responsables des lieux de stage.

S'il n'y a pas de règle concernant l'identification du référent, il est toutefois fortement conseillé d'en faire **un poste dédié**, avec suffisamment de **temps** attribué à la réalisation de ses différentes missions, et de **former** la personne à qui la mission est confiée.

Ses missions :

- | | | |
|--|---|---|
| → Participer à l'accueil de la personne en situation de handicap et à la définition de ses besoins. | → Assurer le lien avec le référent de la personne et le prescripteur de la formation. | → l'animation de la démarche de progrès. |
| → Être à l'écoute des stagiaires afin de les aider à préciser, mettre en œuvre et sécuriser leur projet de formation en vue de leur insertion professionnelle. | → Assurer un rôle de facilitateur pour mobiliser les ressources appropriées aux besoins, notamment pour la mobilisation d'aides humaines, techniques et/ou financières. | → Être à l'écoute des équipes pédagogiques et administratives afin de les sensibiliser et de les amener à contribuer activement à la démarche de progrès en matière d'accès des formations délivrées par l'établissement. |
| → Anticiper la fin de formation en informant la personne en situation de handicap sur les relais et dispositifs existants, et | → Coordonner si nécessaire les mesures de compensation du handicap par un rôle d'interface entre les différents acteurs. | |
| | → Être l'interlocuteur privilégié de | |

Formation et qualification :

A ce jour il n'existe pas de parcours diplômant pour devenir référent handicap. Il s'agit davantage de formation interne pour les personnels déjà en poste, mises en place par les acteurs du réseau handicap de votre région.

Le poste de référent handicap est souvent une mission attribuée à l'un des salariés d'un établissement. Tout un chacun peut devenir référent handicap, à condition de disposer des ressources nécessaires à la bonne exécution de sa mission. Chaque employé, au sein de

l'établissement, doit tenir compte de la dimension handicap dans ses activités.

Dans tous les cas il est important d'outiller le référent handicap et de lui indiquer des interlocuteurs ressources pour lui permettre de se constituer un réseau de partenaires.

Visibilité et identification au sein de l'établissement :

En raison de sa position de médiateur et de ses missions, il est important que le référent handicap soit correctement identifié par tous les acteurs internes et externes de

la formation : les stagiaires, mais également l'équipe pédagogique et administrative, ainsi que les référents de parcours et prescripteurs. Effectivement, c'est souvent le référent handicap qui est amené à monter les dossiers de demandes d'aides financières de l'Agefiph, en lien avec le référent de parcours du stagiaire. Si un changement de personnel devait s'effectuer, il serait important de transmettre le nom et les coordonnées du nouveau référent aux stagiaires et aux partenaires de l'organisme de formation.



Sensibilisation et montée en compétences des intervenants en matière de handicap

Outils fournis par l'Agefiph :

Rendre accessibles les formations d'un établissement commence par l'information et la sensibilisation des équipes pédagogiques et administratives. C'est un levier capital pour l'évolution des pratiques. Avant même de convaincre les personnels du bien-fondé et de la légitimité de cette démarche, il faut réaliser un travail de fond : la lutte contre les préjugés et les représentations. Ils sont effectivement la première source (souvent par méconnaissance) des mauvaises pratiques.

→ Un jeu en ligne pour découvrir la thématique du handicap et se familiariser avec le vocabulaire et les aides de l'Agefiph : <https://www.handipoursuite.fr/app/#/lebonprofil>

→ Affiches Agefiph de sensibilisation au handicap (téléchargeables ici : www.activateurdeprogres.fr/Site/OutilsDeSensibilisation)



Savoir mobiliser les expertises, outils et réseaux pour accueillir les stagiaires en situation de handicap

Comme dit précédemment, la participation à un réseau d'acteurs du milieu du handicap est un atout pour permettre à la démarche de progrès d'un établissement de se concrétiser.

Créer et développer des relations partenariales avec les acteurs locaux et les structures qui orientent le public en situation de handicap scolarisé ou en recherche d'emploi.

Participer ou impulser des dynamiques locales autour de projets liés au handicap.

Rédiger des comptes rendus, formaliser des partenariats, créer des fiches de liaison avec les services publics de l'emploi... mais aussi animer et participer à des groupes de travail, des communautés professionnelles sont autant de pistes à explorer. Cela nécessite de bien connaître

l'écosystème du handicap : cartographier les acteurs est donc une des premières étapes.



Veille légale et réglementaire

→ Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous recommandons la lecture de ce document recensant les obligations légales et réglementaires des ERP : #WWW

Au-delà de la réponse aux obligations de l'organisme de formation, celui-ci peut identifier les ressources disponibles et capitaliser les informations favorables à la politique handicap développée en interne. La diffusion de cette information et la conception d'outils de communication (ou le partage d'outils existants) est un atout supplémentaire.

Accessibilité des informations, informations sur l'accessibilité

L'OF ou le CFA peut informer ses partenaires (Cap Emploi, Pôle Emploi...) de la politique handicap développée dans l'établissement et de son engagement en matière d'inclusion. Intégrer dans les documents destinés au grand public une mention relative au handicap est indispensable.

Spontanéité :

S'il faut évidemment fournir aux stagiaires qui en font la demande toutes les informations relatives au déroulement d'une formation, il est indispensable de les rendre accessibles. La diffusion de ces informations doit être le résultat d'une démarche spontanée de l'organisme de formation, et être actualisée régulièrement.

Accessibilité

La diffusion de ces informations doit se faire de telle manière que n'importe quel public puisse en prendre connaissance, et cela quels que soient ses capacités ou son handicap. Il est donc intéressant de prévoir différents formats pour tenter de répondre au plus grand nombre de spécificités.

- Employer une police de caractère lisible et sans empattement (Verdana, Arial...)
- Conserver un contraste suffisant entre le texte et le fond
- Choisir un papier sans reflet à l'opacité suffisante, d'un format facilitant la manipulation et le sens de lecture
- Pour les documents à imprimer, privilégier les formats A4-A5

Si le document est destiné à recevoir du braille, anticipez la place prise par le braille : équivalent d'un Arial corps 48, et choisir le papier avec le fabricant.

La plupart de ces indications valent également pour l'accessibilité numérique.

→ Pour plus d'informations, guide Communiquer pur tous (CNSA) :

https://www.cnsa.fr/documentation/ns04-112-18l_spf_communiquer_pour_tous_bd_total_web.pdf

Accessibilité des outils pédagogiques et des savoirs

A ce sujet, nous vous recommandons de feuilleter le guide sur l'innovation pédagogique développé par Sciences Po :

→ <https://www.sciencespo.fr/enseignants/sites/sciencespo.fr/enseignants/files/guide-pedagogique-handicap-invisible.pdf>

→ http://www.sciencespo.fr/sites/default/files/guide_sensibilisation_handicap_WEB.pdf

Prendre en compte les conséquences des handicaps sur l'apprentissage est un enjeu capital dans la réponse des organismes de formation. De nombreuses initiatives d'innovation pédagogique se mettent en place : il est conseillé de se prendre connaissance du guide mis en place par Sciences Po, qui est un excellent outil en la matière.

Le Conseil national de l'innovation pour la réussite éducative définit l'innovation pédagogique comme suit : « Une pratique innovante est une action pédagogique caractérisée par l'attention soutenue portée aux élèves, au développement de leur bien-être, et à la qualité des apprentissages. En cela, elle promeut et porte les valeurs de la démocratisation scolaire. Prenant appui sur la créativité des personnels et de tous les élèves, une pratique innovante repose également sur une méthodologie de conduite du changement. Le partenariat permet à l'équipe d'enrichir son action grâce aux ressources de son environnement. »

Puisque l'innovation pédagogique agit sur l'environnement de la formation (modalités de transmission de savoirs, d'évaluation...), elle fait directement écho à la notion d'inclusion développée dans la loi 2005-102 (dite loi handicap). Une nouvelle manière d'envisager la

question de l'accessibilité apparaît, fondée sur les besoins et capacités des stagiaires en situation de handicap et pouvant agir comme un levier pour mettre en place des innovations pédagogiques bénéfiques pour l'ensemble des apprenants.

Exemple d'adaptations pédagogiques :

- Partager le support numérique en amont du cours et dans un format modifiable pour permettre aux stagiaires de se l'approprier

- Varier les supports de cours (diaporama, pdf, format papier, permettre aux stagiaires de l'enregistrer...)

Mise en page des documents pour les rendre lisibles pour un stagiaire DYS :

- Utiliser la police Arial 12 ou 14
- Interligne 1.5 ou plus selon la nature du document

- Augmenter éventuellement l'espacement par défaut entre les caractères

- Ne pas surcharger les paragraphes : privilégier les retours à la ligne après chaque idée

- Numéroté les pages en indiquant le nombre total de pages pour faciliter le repérage dans le document

- Surligner en gras les mots ou notions importantes

- Isoler sur une page un tableau ou un graphique en l'annotant de façon claire pour faciliter la lecture

Le handicap peut avoir des répercussions importantes sur la manière dont les stagiaires vivent l'organisation de la formation. Les rythmes scolaires, la répartition de la charge de travail, ou encore l'importance de l'écran dans les interactions entrent parfois en conflit avec la gestion du stress, la capacité de concentration en cours, les capacités de compréhension et assimilation des connaissances des stagiaires. L'entrée en formation coïncide parfois pour eux avec la production d'un effort supplémentaire pour faire avec une organisation qui peut être inadaptée à leurs besoins. Pour ces raisons, l'accessibilité organisationnelle est aussi importante que celles présentées plus haut.

De plus, il a été prouvé que l'effort d'accessibilité est bénéfique pour l'ensemble des stagiaires : ces dimensions ne sont pas spécifiques aux stagiaires en situation de handicap mais ont pour eux une acuité importante. Recherche des solutions pour faciliter l'accès et le suivi des formations ne peut être que profitable pour le plus grand nombre.

→ Guide Les adaptations pédagogiques pour l'accueil de personnes handicapées (Practhis) : http://www.handipole.org/IMG/pdf/guide_adaptations_pedagogiques-3.pdf

Identification des publics en situation de handicap

La rencontre de stagiaires est une étape importante puisque c'est à ce moment que l'équipe peut anticiper les aménagements ou adaptations de la formation, de validation des épreuves au long du parcours, et des concours. Trois indicateurs principaux sont à retenir :

- Pouvoir laisser la possibilité aux personnes de se déclarer ou non une reconnaissance administrative du handicap (laisser un champ « RQTH » sur l'un des documents joints au dossier de candidature par exemple). Cela permet à l'OF de faire un état des lieux des personnes suivies, des types de handicap présents dans sa structure, des types d'aménagements à mettre en place.
- Formaliser des fiches de liaison avec les référents de parcours
- Etablir la compatibilité ou l'incompatibilité entre le handicap du candidat à une formation et la formation, en mobilisant les aides de l'Agefiph.

Il est recommandé de mentionner la politique handicap de l'entreprise et les coordonnées de la personne à contacter en cas de besoin.

Convocation à l'entretien

Quand on convoque un candidat pour un entretien on ne sait pas toujours s'il est en situation de handicap. Dans le mail de convocation qui indique le lieu et l'horaire, l'organisme de formation peut ajouter une phrase comme :

« Afin de nous permettre d'organiser au mieux votre entretien, merci de nous faire connaître les aménagements qui seraient nécessaires pour la bonne conduite de celui-ci (place de parking, interprète de communication, etc.). »

« Vous êtes invité.e à un entretien, avez-vous des besoins particuliers d'aménagements auxquels nous pourrions répondre afin de garantir la réussite de cet entretien (place de parking, interprète de communication, etc.) ? »

Lors de l'entretien

Comme avec n'importe quel candidat, l'appréciation des compétences et de la motivation est le sujet central.

Seul le médecin peut interroger directement la personne sur son état de santé. Il est important de distinguer le handicap de ses conséquences : l'état de santé du stagiaire et ses soins éventuels relèvent du secret médical. En revanche, évoquer les conditions du suivi de la formation vous permettra d'aborder les conséquences possibles du handicap et les moyens d'organiser au mieux la formation pour en faciliter l'accès et le suivi (et éventuellement d'anticiper les mesures de compensation individuelle nécessaires).

→ Par exemple : vous ne pouvez pas interroger un stagiaire sur la maladie à l'origine de ses problèmes de dos. Mais vous pouvez évoquer avec lui les matériels conseillés pour préserver son dos et lui éviter des douleurs sur son poste de travail.

Définition des besoins spécifiques

L'objectif est d'accompagner le stagiaire en situation de handicap pour lui permettre de poursuivre sa formation. Pour ce faire, il est possible d'aménager le poste de travail en fonction des préconisations du stagiaire, d'un médecin ou d'un ergonome. Le Cap Emploi responsable du suivi du stagiaire peut intervenir en complément pour étudier la situation et vous épauler dans les demandes d'aides auprès de l'Agefiph.

→ Attention : le stagiaire doit être bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés tel que défini à l'article L5212-13 du code du travail ou en voie de le devenir (l'accusé de réception de la demande de titre de bénéficiaire est alors requis) pour être éligible aux aides de l'Agefiph.

L'enseignant a un rôle de « vigie » : bien formé, il peut repérer des signes perceptibles sur les difficultés des stagiaires.

Définition des besoins spécifiques

La gestion des situations de poursuite de formation nécessite de prendre en compte les situations le plus en amont possible et de mobiliser un éventail de compétences en interne comme externe. La mise en place d'un accompagnement adapté, en permettant de sortir des situations d'urgence et de faciliter l'identification des acteurs, améliore le traitement des situations problématiques.

L'Agefiph est là pour vous aider à accompagner au mieux les stagiaires en situation de handicap. Plusieurs aides existent :

- **Aide technique** : cette aide permet de compenser le handicap grâce à des moyens techniques. Elle est accordée pour l'achat ou la location d'une aide technique : « tout instrument, équipement ou système technique adapté ou spécialement conçu pour compenser une limitation d'activité rencontrée par une personne du fait de son handicap, acquis ou loué par la personne handicapée pour son usage personnel » (loi du 11 février 2005). Par exemple : siège ergonomique, repose-pieds...
- **Aide humaine** : cette aide permet de compenser le handicap grâce à des moyens humains. Elle est accordée pour financer l'intervention d'un tiers permettant de réaliser un geste professionnel pour que la personne puisse participer aux activités de la prestation de formation au même titre que tout autre stagiaire. Par exemple : heures de cours supplémentaires, preneur de notes...
- **Les prestations d'appuis spécifiques** : un prestataire expert du handicap (visuel, auditif, moteur, mental, psychique et troubles cognitifs) peut être mobilisé au moment de l'entrée et le suivi en formation. Il apporte une expertise sur les potentialités et le degré d'autonomie de la personne handicapée ainsi que sur les modes et techniques de compensation à mettre en place et à développer.

Suivi du stagiaire

→ Fiche Pratique « Comment aborder la RQTH ? »

www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2019-10/AGEFIPH_FICHE_RRH-Comment%20aborder%20la%20RQTH.pdf

Pendant la période en entreprise (pour les alternants) ou en stage, le référent handicap de l'organisme de formation peut prendre contact avec le maître de stage ou l'employeur pour prévoir un accompagnement renforcé en dehors de la formation. Pour cela, il convient de s'assurer que le lien entre le centre de formation et le lieu d'alternance/de stage permet un accueil adapté et un suivi dans les deux structures. Proposer d'informer voire sensibiliser les collègues du stagiaire (dans la mesure du possible) n'est jamais une mauvaise chose.

ANNUAIRE DE CONTACTS UTILES

ORGANISME	MISSIONS	SITE INTERNET	COORDONNEES
Agefiph Bretagne	Informe et conseille les bénéficiaires de l'OETH et les entreprises. Instruit et finance des aides pour compenser le handicap.	https://www.agefiph.fr/bretagne	07.84.00.83.14 formation-bretagne@agefiph.asso.fr
Conseil Régional de Bretagne	Partenaire et porteur de la démarche de progrès.	https://www.bretagne.bzh/	accueil@bretagne.bzh
Gref Bretagne	Intervient sur les champs de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle. Offre un accompagnement des partenaires de l'emploi et de la formation (appui à la professionnalisation, animation de groupes de travail...)	https://www.gref-bretagne.com/	02.99.54.79.00
Cap Emploi 35	Accompagne les salariés, stagiaires et demandeurs d'emploi en situation de handicap. Accompagne les employeurs/les organismes de formation dans le recrutement et le maintien dans l'emploi/en formation. Prescrit les aides de l'Agefiph.	https://www.capemploi35.fr/	02.23.44.82.30 contact@capemploi35.com
Cap Emploi 56	Accompagne les salariés, stagiaires et demandeurs d'emploi en situation de handicap. Accompagne les employeurs/les organismes de formation dans le recrutement et le maintien dans l'emploi/en formation. Prescrit les aides de l'Agefiph.	https://www.capemploi-56.com/	02 97 47 62 30 contact@capemploi56.fr
Cap Emploi 29	Accompagne les employeurs/les organismes de formation dans le recrutement et le maintien dans l'emploi/en formation. Prescrit les aides de l'Agefiph.	https://www.capemploi-29.com/contact.html	02 98 80 81 14 contact@capemploi-29.com
Cap Emploi 22	Accompagne les salariés, stagiaires et demandeurs d'emploi en situation de handicap. Accompagne les employeurs/les organismes de formation dans le recrutement et le maintien dans l'emploi/en formation. Prescrit les aides de l'Agefiph.	https://www.capemploi-22.com/	02 96 62 33 33 informations@capemploi22.org

Les préconisations d'actions reposent sur l'analyse réalisée au cours de l'autodiagnostic, et de vos échanges avec les interlocuteurs RHF.

→ Nous restons à votre disposition pour vous aider dans la réalisation de ce plan d'action. N'hésitez donc pas à nous solliciter autant que de besoin : formation-bretagne@agefiph.asso.fr

RESUME

La formation des demandeurs d'emploi en situation de handicap est un élément important de leur parcours professionnel. Les structures de formation se doivent donc d'être accessibles, obligation renforcée à travers la loi du 5 septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel.

L'accompagnement des acteurs de la formation dans la mise en oeuvre de leur politique handicap sera observée à travers un dispositif de l'Agefiph. Cette étude s'appuie également sur des entretiens réalisés auprès d'acteurs de la formation et un sondage adressé à des stagiaires en situation de handicap.

Les résultats montrent le rôle déterminant du référent handicap, l'impact de l'environnement et des moyens de compensation. Enfin, ce travail replace l'accès à la formation dans le contexte de l'inclusion et préconise que ces efforts soient poursuivis en milieu professionnel et permettent la participation des bénéficiaires à la prise de décision.

Mots clé : handicap, accessibilité, inclusion, formation, emploi, agefiph