



JUIN 2021

p o i n t d e v u e 1

Quelle sécurisation des projets
de formation en Provence - Alpes -
Côte d'Azur ?

**L'exemple des demandeurs d'emploi
en situation de handicap**



Des ressources pour agir ensemble



Directrice de publication

Sylvette Avallet

Réalisation

Pierre Lorent

Chef de projet

avec l'appui de Fabien Miroso

PAO

Gaël Martinez

Anna Chaldjian

Marie-Louise Mendy

Photos

© Adobe Stock

Édito

Pour soutenir leur réflexion sur la sécurisation des parcours des personnes en situation de handicap, l'État et la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur, en coopération avec l'Association de gestion du fonds d'insertion des personnes handicapées (Agefiph), ont confié au Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur une Mission d'observation régionale de l'emploi et de la formation des personnes handicapées, plus simplement nommée « Mission observation Handicap ».

L'étude que nous allons vous présenter se situe dans le contexte de deux initiatives publiques :

- le Plan régional pour l'insertion des travailleurs handicapés (Prith), animé par la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (Dreets) ;
- et la convention-cadre d'engagement « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées », signée conjointement par la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur et par les délégations régionales de l'Agefiph et du Fiphfp (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique).

Cette étude sur les raisons de non-aboutissement de projets de formation visant des demandeurs d'emploi en situation de handicap a été commandée au Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur afin de contribuer au développement de « trajectoires sans coutures ». Entre l'enregistrement d'une prescription de formation par un conseiller de Pôle emploi, de Cap emploi ou de Mission locale et le démarrage effectif de cette formation, il s'agit que les temps d'attente, voire les « ruptures de projet », soient au maximum évités.

Ce document répertorie un certain nombre de pistes d'action ainsi que plusieurs initiatives emblématiques en région qui contribuent à éviter les ruptures de projet de formation. Nous formons le vœu que ces pistes ou initiatives vous inspirent, et vous souhaitons bonne lecture !

Yannick Chenevard

Président du Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur



Sommaire

Introduction	7
Chapitre 1 – La prévention des ruptures de projet de formation : enjeu de politique publique et objet de recherche	9
1. La formation professionnelle, un axe clé des politiques du handicap en région	10
2. Des outils pour analyser les risques de décrochage, en amont de l'entrée en formation	21
Chapitre 2 – La confirmation d'un projet : entre prescrit et réel, une validation complexe, une mise en œuvre aléatoire	25
1. La théorie du projet : des contours arrêtés, qui peuvent cependant être plusieurs fois redessinés...	26
2. Les difficultés de mise en œuvre du projet : de nombreux motifs de rupture	32
Chapitre 3 – Le processus d'accès à la formation : quelle prise en compte du handicap ?	53
1. Premiers contacts avec l'OF : un fréquent besoin de dialogue et d'encouragements	54
2. Le dossier de candidature : une étape clé pour le repérage et l'accompagnement des PSH	60
3. Modalités de sélection des candidats : veiller à l'équité	65
Conclusion	71
Bibliographie	73
Lexique	74



Introduction

La présente étude dresse un inventaire, étape par étape, des obstacles à la mise en œuvre des projets de formation portés par des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi. En effet, s'il est assez courant de s'intéresser aux décrochages survenant en cours de dispositif de formation, il est bien moins habituel de considérer les risques de rupture d'un projet de formation avant que celle-ci ne démarre...

Or, un projet de formation peut être soumis à de nombreuses remises en cause, malgré la signature d'une fiche de prescription par un conseiller de Pôle emploi, de Cap emploi ou de Mission locale. Les difficultés que nous allons énumérer ne sont bien sûr pas toutes spécifiques aux personnes en situation de handicap : certaines, plus génériques, concernent un large spectre de publics de demandeurs d'emploi.

Avant d'examiner ces différentes difficultés, il s'agira de situer la problématique de non-aboutissement de ces prescriptions de formations dans le cadre des politiques de formation et des politiques du handicap (premier chapitre).

Nous examinerons ensuite les raisons pouvant expliquer qu'une personne renonce à un projet de formation qui a été pourtant validé par un organisme prescripteur (second chapitre).

D'autres difficultés plus objectives seront étudiées, notamment le refus d'une candidature de personne en situation de handicap (troisième chapitre).

Tout au long de cette publication, il ne s'agira bien sûr pas uniquement de pointer les obstacles à la mise en œuvre d'un projet de formation. Nous présenterons des éléments susceptibles d'aider à la sécurisation des parcours de formation des demandeurs d'emploi, en particulier ceux bénéficiant de l'obligation d'emploi. Ces éléments, soumis à votre réflexion, sont indiqués sous la forme d'encadrés.

Trois types d'encadrés vous sont proposés :

- les encadrés **Contours** sont des éléments de contexte, notamment en lien avec l'action publique ;
- les encadrés **Focus** évoquent des exemples de parcours, de territoires, de problématiques ;
- les encadrés **Ressources** présentent des initiatives développées en région, en particulier des outils d'accompagnement.

Dans le contexte de sa création au 1^{er} janvier 2021, le Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur a pu fonder cette démarche de capitalisation d'initiatives régionales et infrarégionales sur la convergence de différentes expertises du Carif et de l'Oref, mobilisées dans l'appui aux politiques du handicap.

Mentionnons ainsi :

- le soutien aux acteurs participant au groupe de travail « Politiques du handicap », dans le cadre du Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles (Crefop) ;
- l'ingénierie de modules dédiés au handicap, intégrée à notre programme de professionnalisation ;
- et bien sûr, les études et travaux d'observation réalisés depuis plus de vingt ans par la Mission régionale d'observation de l'emploi et de la formation des personnes handicapées !



Chapitre 1

La prévention des ruptures de projet de formation : enjeu de politique publique et objet de recherche

L'essentiel

- L'État, la Région, l'Agefiph et le Fiphp sont à l'origine de plusieurs démarches interinstitutionnelles soutenant la formation des demandeurs d'emploi en situation de handicap.
- Du point de vue quantitatif, la plupart des indicateurs témoignent de progrès encourageants pour une meilleure prise en compte de ces publics dans les dispositifs de formation portés par la Région et la direction régionale de Pôle emploi.
- Du point de vue qualitatif, la sécurisation du projet de formation des « DEBOE » nécessite une attention renforcée. Il s'agit certes de prévenir les décrochages durant la formation (notamment pour mobiliser les aides humaines et techniques adéquates) mais aussi en amont de cette dernière.

Ce chapitre s'intéressera d'abord aux préoccupations des politiques publiques qui sont relatives à la formation des personnes en situation de handicap ; et plus précisément à la thématique de la « prévention des ruptures de parcours », regardée tout particulièrement par les institutions qui œuvrent en faveur de l'accompagnement des demandeurs d'emploi...

Après ce rappel des enjeux de politique publique, nous ferons référence à un corpus de travaux de recherche, conduits notamment par la Mission régionale d'observation de l'emploi et de la formation des personnes en situation de handicap, corpus susceptible d'apporter un premier éclairage sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap (PSH), à chaque étape de préparation d'un projet de formation.

1. La formation professionnelle, un axe clé des politiques du handicap en région

La formation est l'une des priorités des acteurs institutionnels qui interviennent en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

Elle est l'un des principaux axes du Plan régional pour l'insertion des travailleurs handicapés, animé par la Dreets, qui soutient l'innovation en matière d'accès à l'emploi et à la formation (cf. encadré page 11).

En Provence - Alpes - Côte d'Azur, la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur ainsi que les délégations régionales de l'Agefiph et du Fiphfp ont signé une convention cadre d'engagement, intitulée « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées », démarche contractuelle qui vise en particulier à développer l'insertion des demandeurs d'emploi en situation de handicap par la formation professionnelle (cf. encadré page 14).

L'Agefiph développe des solutions *ad hoc* pour la formation des PSH, avec en particulier la mise en place de la « Ressource handicap formation » (RHF), offre de services globale qui a vocation à être une véritable pierre d'assise pour garantir l'entrée en formation ainsi que les conditions de suivi et de réussite des stagiaires en situation de handicap (cf. encadré page 23).

Contours

L'État, dans le cadre du Prith, soutient l'innovation pour des parcours adaptés et inclusifs

Ainsi que défini par l'article L5211-5 du code du travail, le Plan régional pour l'insertion des travailleurs handicapés, sous l'autorité des services déconcentrés de l'État, comprend notamment en région deux axes dédiés à l'accès à l'emploi (axe 1) et à la formation (axe 2). Dans le cadre du Prith, plusieurs initiatives soutenues par l'État peuvent être signalées :

L'appel à projets « **100 % Inclusion, la fabrique de la remobilisation** », émis par l'État en 2019 dans le cadre du PIC (Plan d'investissement dans les compétences), a pour but d'« *expérimenter et évaluer des parcours structurés autour d'actions d'accompagnement innovantes des publics concernés, permettant la remobilisation, le développement ou la valorisation des compétences* ». La focale est orientée prioritairement sur les pédagogies « actives », qui visent à placer les bénéficiaires au centre des dispositifs. Le cahier des charges insiste particulièrement sur la prise en compte des difficultés et attentes spécifiques des PSH qui sont un des publics prioritaires de cet appel à projet¹. Depuis le lancement du PIC 100% Inclusion, une quinzaine de projets retenus dans le cadre de l'appel à projet national se déploient en région Provence - Alpes - Côte d'Azur. Parmi eux, peuvent être cités deux projets dédiés aux PSH : « THALENT Digital », porté par l'Agefiph et « FIAM » (Formation interentreprises d'adaptation aux métiers), porté par ICLUSION.

Ces deux projets innovants mettent l'accent sur l'insertion professionnelle des PSH dans les filières porteuses : THALENT Digital² - déployé par un consortium d'acteurs experts du handicap et de la formation professionnelle, dont deux organismes de formation, Simplon et WebForce³ - accompagne ces publics vers les métiers du numérique : ce dispositif, déployé au niveau national - avec un engagement sur 500 parcours accompagnés -, concerne 43 parcours en région. Le projet FIAM, vise à développer l'emploi des PSH dans l'industrie, en particulier les métiers de production, confrontés à des besoins importants de nouvelles recrues, dans le contexte de la transition digitale - « Industrie 4.0 ».

Sont également à mentionner les actions relatives au **Plan d'Investissement dans les compétences Formation des salariés handicapés en Entreprises Adaptées (PIC Formation EA)**. Le PIC Formation EA – en déploiement sur la période 2019-2022 – vient soutenir deux expérimentations de l'État, sur lesquelles l'Agefiph est partie prenante : CDD Tremplin³ et Entreprises adaptées de travail temporaire (EATT)⁴. Le PIC EA est un appui supplémentaire pour développer la formation des salariés recrutés en CDD Tremplin ou en EATT et ainsi participer à la construction de parcours inclusifs pour les PSH.

La Ressource Handicap Formation, portée par l'Agefiph, a également fait l'objet d'un soutien de l'État dans le cadre du PRIC Axe 3. Des financements complémentaires, orientés sur un appui à l'innovation en matière de professionnalisation des acteurs de la formation, ont ainsi pu être apportés afin d'accompagner le développement de la RHF en région.

D'autres initiatives partenariales emblématiques sont aussi valorisées dans le cadre du Prith, comme la Convention cadre d'engagement 2018-2021 « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées en Provence - Alpes - Côte d'Azur » signée entre le Conseil régional, l'Agefiph et le Fiphfp, et dont le suivi statistique, confié au Carif-Oref, est soutenu par l'État.

¹ <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/100-inclusion-3eme-vague-de-l-appel-a-projets-au-benefice-des-personnes-les>

² <https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/thalent-digital-un-parcours-accessible-vers-les-competences-et-metiers-du>

³ <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/entreprises-adaptees-lancement-de-l-appel-a-experimentation-pour-les-cdd>

⁴ <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/experimentation-EATT>

Quatre types d'améliorations ont été enregistrés sur le front de l'accès à la formation des PSH, depuis le lancement en 2018 de la convention cadre d'engagement « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées » :

- Augmentation du nombre de personnes en situation de handicap dans l'offre de formation financée par le Conseil régional (931 stagiaires en 2019, soit une hausse de 3 % par rapport à 2018) ; cette augmentation est d'autant plus manifeste qu'elle se situe dans un contexte de recul général du nombre de stagiaires tous publics en formation continue, observé en 2018 et 2019.
- Accroissement de la proportion de PSH parmi les stagiaires de formation, passée de 7,2 % en 2018 à 8,5 % en 2019.
- Hausse de la part d'organismes de formation accueillant des publics en situation de handicap ; alors qu'en 2018, près de sept sur dix avaient ouvert leurs portes à des jeunes ou adultes présentant un handicap, en 2019 huit sur dix accueillaient des PSH (98 organismes de formation étaient dans ce cas).
- Accès renforcé aux formations de niveau CAP et bac : si le nombre de personnes s'engageant dans ces premiers niveaux de formation est en augmentation de façon globale, c'est en particulier le cas pour les stagiaires confrontés à un handicap ; leur proportion augmente parmi l'ensemble des publics débutant une formation de niveau 3¹ (CAP, + 1,6 point de 2018 à 2019) et encore davantage parmi ceux qui accèdent à une formation de niveau 4 (bac, + 3 points de 2018 à 2019).

¹ Depuis 2019, il existe un nouveau cadre national des certifications professionnelles : celui-ci établit une nouvelle nomenclature des niveaux de diplômes. Un tableau, prévu à l'article 2 du décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019, mentionne les correspondances entre cette nouvelle nomenclature (du niveau 3 – CAP – au niveau 8 – doctorat) et celle qui était utilisée antérieurement (du niveau V – CAP – au niveau I – master 2 à doctorat).

Contours

Une convention cadre Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur/Agefiph/Fiphfp pour le suivi et le développement de la formation des PSH...

La convention cadre d'engagement « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées en Provence - Alpes - Côte d'Azur » avait été lancée en 2018 par la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur et les délégations de l'Agefiph et du Fiphfp, avec 2021 pour horizon conclusif. La convention a été prolongée jusqu'en juin 2023. Cette démarche partenariale s'inscrit dans la continuité de deux coopérations précédentes, entre 2009 et 2012 (accord cadre entre la Région et l'Agefiph), puis entre 2013 et 2017 (première convention cadre partenariale, signée également par le Fiphfp).

Les signataires se sont engagés à « *conjuguer leurs compétences et moyens respectifs [...] afin de favoriser l'emploi ainsi que la qualification en vue d'une insertion professionnelle des personnes handicapées dans un emploi durable* » ; un des principaux axes de cette convention étant de développer « *l'emploi par la formation* », en veillant notamment à l'atteinte d'objectifs quantitatifs « *à hauteur de la représentation des personnes en situation de handicap dans la demande d'emploi* ».

Pour accompagner les signataires de la convention dans leur réflexion stratégique, la Mission régionale d'observation de l'emploi et de la formation des personnes en situation de handicap, portée par le Carif-Oref, s'est vu confier une démarche pluriannuelle de suivi statistique, aboutissant à la production d'un document de travail annuel et à la publication d'une synthèse mise en ligne, téléchargeable sur www.orm-paca.org/Gagner-la-bataille-pour-l-emploi-des-personnes-handicapees-en-Provence-Alpes-1010¹.

Destinée à garantir un égal accès des personnes en situation de handicap aux dispositifs de droit commun, la convention cadre d'engagement s'intéresse bien sûr prioritairement à la formation professionnelle des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi : il s'agit que les conditions d'accès et les parcours soient plus inclusifs. Parmi les perspectives visées, la formation à distance (FOAD) est notamment une préoccupation : elle est en effet susceptible de faciliter l'engagement en formation, dès lors que certaines PSH sont confrontées à des problématiques de mobilité spatiale ou d'articulation des

temps de vie (quand par exemple le planning doit concilier horaires de formation et suivi médical régulier). Les signataires de la convention s'attachent à favoriser l'accès aux formations des personnes handicapées à tous les niveaux, qu'il s'agisse de formations préqualifiantes (taux de représentation des PSH fixé à 12 %, avec des résultats encourageants) ou de cycles de l'enseignement supérieur.

Entre autres actions au service de l'emploi des PSH, la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur et ses partenaires s'intéressent également à la création d'entreprise des personnes en situation de handicap, susceptible d'associer développement économique et insertion professionnelle.

¹ Prochaine diffusion de cette synthèse annuelle (basée sur des données 2020) au troisième trimestre 2021.

Ces évolutions favorables sont à considérer avec d'autant plus d'intérêt que les enjeux de formation des personnes en situation de handicap sont importants.

Il peut s'agir dans certains cas de rattraper un niveau de formation initial qui s'est trouvé limité, par exemple du fait d'une scolarité hachée (difficultés de conciliation du parcours scolaire avec une pratique de soins réguliers, dans le cas de handicaps survenus à la naissance ou dans l'enfance) ; ou parce qu'une problématique, notamment cognitive - troubles « dys » - ou comportementale, a freiné l'avancée de la scolarité.

La formation peut s'inscrire également dans une logique de rupture de parcours (par exemple due à un accident ou à une maladie chronique) qui a nécessité une réorientation.

Enfin, la formation peut être un outil privilégié dans le contexte de problématiques de santé au travail, conditionnées notamment par un accident du travail ou une maladie professionnelle. La perspective de formation peut rentrer dans le cadre d'une démarche de maintien dans l'emploi ou de repositionnement suite à un licenciement pour inaptitude : ainsi, afin de prévenir la désinsertion professionnelle de personnes confrontées à un problème de santé ou à un handicap, les acteurs rassemblés au sein du comité de pilotage de la Charte régionale de coopération sur le maintien dans l'emploi, animé par la Dreets, développent un large panel d'outils, parmi lesquels la formation professionnelle ².

→ Compte tenu de ce fréquent besoin d'une étape qualifiante, professionnalisante ou axée sur un repositionnement par la formation, et afin de renforcer les résultats quantitatifs de la convention cadre d'engagement, les institutions portant la Mission régionale d'observation de l'emploi et de la formation des personnes en situation de handicap - Agefiph, Dreets, Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur - ont souhaité que soit réalisée une étude qualitative (cf. encadré page 17). L'objectif de cette étude est d'analyser quels peuvent être les risques de non-aboutissement des projets de formations portés par des demandeurs d'emploi en situation de handicap.

² En 2019, en Provence - Alpes - Côte d'Azur, 4 194 personnes se sont inscrites à Pôle emploi suite à un licenciement pour inaptitude physique. Et, dans le cadre des parcours réalisés par les Cap emploi de la région sur l'axe « maintien dans l'emploi », 127 mesures d'aide à la formation ont été mobilisées (Houmair, 2021).

Contours

Une enquête sur les raisons d'abandon de projet de formation des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi

Dans le contexte de la convention cadre d'engagement 2018-2021 « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes en situation de handicap », signée par la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur, l'Agefiph et le Fiphfp, la Mission observation Handicap a conduit durant l'été 2020 une enquête relative aux « Prescriptions non abouties de formations professionnelles visant des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi (DEBOE) ».

Alors que la continuité des parcours est au cœur des politiques d'insertion professionnelle, et que l'Agefiph développe l'offre de services Ressource handicap formation pour faciliter l'accès et le succès en formation des personnes en situation de handicap, cette enquête s'intéresse à l'amont de leur entrée en formation. Il s'agit de comprendre quels peuvent être les risques de non-aboutissement de ces projets de formation, prescrits par un conseiller de Pôle emploi, de Cap emploi ou encore de Mission locale.

L'enquête a consisté à recueillir des témoignages sur les situations de rupture dans le projet de formation d'un demandeur d'emploi bénéficiaire de l'obligation d'emploi ; que l'arrêt du projet ait lieu par exemple à l'occasion de recherches préalables (possibilités de financement, organisme de formation...), du montage d'un dossier de candidature, ou de la sélection des futurs stagiaires de formation.

Dans cette perspective, ont été rencontrés en entretiens semi-directifs une vingtaine d'acteurs, représentants des réseaux Pôle emploi, Cap emploi et Missions locales, ainsi que des interlocuteurs de l'Agefiph et de la Région, mobilisés sur la thématique handicap et formation.

La priorité accordée à la qualification des demandeurs d'emploi en situation de handicap s'inscrit dans un contexte primordial d'investissement dans les compétences, démarche d'investissement portée par l'État et ses partenaires (tant ceux du monde économique que ceux de l'intermédiation vers l'emploi), dans la perspective prioritaire de l'appariement entre les besoins des organisations professionnelles et les profils des chercheurs d'emploi.

Maître-mot de cette logique d'appariement, une expression très en vogue actuellement est révélatrice des attendus des politiques de retour à l'emploi : il s'agit de concevoir des parcours « sans coutures ». Cet ajustement « cousu main » des étapes de mise en œuvre d'un projet de réinsertion professionnelle est présenté comme une condition de réussite de la reprise d'emploi des publics fragilisés. Des initiatives favorisant les coopérations entre artisans des étapes successives de réinsertion sont partie intégrante de la boîte à outils des Plans régionaux d'investissement dans les compétences (cf. encadré page 19) : pour des personnes qui ont fréquemment été confrontées à l'absence de perspectives d'emploi et à l'isolement, un temps d'attente conséquent entre deux dispositifs peut en effet être rédhibitoire. Il s'agit (pour reprendre le vocabulaire de la couture) de ne pas *perdre le fil* d'un projet patiemment construit et d'éviter les *accrocs*...

Ressources

Le PIC et le PRIC, une dynamique en faveur du parcours « sans couture » des publics prioritaires

Le 26 janvier 2021, un webinaire était organisé dans le cadre du **Pacte régional d'investissement dans les compétences** en Provence - Alpes - Côte d'Azur (PRIC), couvrant la période 2018-2022¹. Pour rappel, le gouvernement, au travers du Plan d'investissement dans les compétences, s'est fixé pour objectif de développer l'accès à la formation qualifiée et si possible à l'emploi durable d'un million de jeunes et d'un million de demandeurs d'emploi de l'Hexagone.

Lors de ce webinaire, des représentants des principales institutions portant le Plan d'investissement dans les compétences, au niveau national (Haut-Commissariat aux compétences) et au niveau régional (Dreets, direction régionale de Pôle emploi...) ont rappelé les perspectives prioritaires de développement de la formation, notamment en termes d'accroissement du volume de formés ; de mobilisation de publics éloignés de l'emploi ; de réponse aux besoins de compétences des entreprises ; ou de renforcement de l'offre de formation sur les territoires (attention particulière aux solutions en matière d'accès à la formation – e-learning notamment –, face à des limites de mobilité, renforcées par la crise sanitaire).

Considérant l'**axe 2 du PRIC, orienté sur l'objectif de « Garantir l'accès des publics fragilisés aux parcours qualifiants [...] »**, les bénéficiaires de cette ingénierie de parcours visant prioritairement les niveaux infra bac sont notamment les personnes en situation de handicap (ainsi que d'autres publics comme les résidents d'un territoire défavorisé ou enclavé, les bénéficiaires des minima sociaux ou parents isolés ou les salariés en contrat d'insertion professionnelle dans l'Insertion par l'activité économique...). Pour faire progresser ces publics fragilisés, il s'agit d'associer « *une palette de solutions* » propres au développement de parcours qualifiants « sans couture » – cette notion renvoyant à la fluidité des trajectoires mises en place, continuité et coopérations entre acteurs étant le gage de la prévention de ruptures dans l'accès, le suivi et la réussite des formations qualifiantes.

Le 26 janvier 2021, Carine Seiler, Haut-Commissaire aux Compétences, a insisté sur quelques clés de réussite de ces parcours qualifiants sans couture, proposant un accompagnement global. Il s'agit en particulier d'« *œuvrer pour une meilleure orientation* » (étape de « positionnement ») ; de préparer, au besoin, les publics à la qualification par des « *pré-formations* » ; ou d'utiliser au mieux les « *périodes interstitielles* » entre deux étapes de parcours (« *éviter les temps d'attente et les temps d'arrêt* »), notamment en renforçant les coopérations entre acteurs et en optimisant les outils de traçabilité.

Pour mieux identifier les bonnes pratiques favorisant la réussite de ces parcours vers la qualification, la **plateforme interactive La PLACE** – animée par le Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur, dans le cadre du PIC et du PRIC et alimentée aussi bien par ce centre de ressources régional que par l'ensemble des membres – est un outil à disposition de l'ensemble des acteurs mobilisés à la mise en œuvre du Plan d'investissement dans les compétences en région : La PLACE permet la mutualisation d'informations (par exemple sur la co-construction des parcours, ou les initiatives favorisant la levée des freins périphériques...) ainsi que des échanges entre acteurs grâce à l'existence de « communautés de pratiques » (https://www.extranet-acteurs-competences.emploi.gouv.fr/jcms/j_5/fr/navigation).

¹ <https://paca.dreets.gouv.fr/Le-Pacte-d-Investissement-dans-les-Competences-Provence-Alpes-Cote-d-Azur-est>

2. Des outils pour analyser les risques de décrochage, en amont de l'entrée en formation

Éviter les ruptures à chaque nouvelle étape de parcours est un enjeu prépondérant pour les personnes confrontées à une problématique de santé... Qui dit parcours sans coutures dit évitement des ruptures... Cet enjeu, on le sait, est au cœur des démarches d'accompagnement formatif, qu'il s'agisse d'éviter le décrochage des stagiaires de formation professionnelle ou des bénéficiaires d'un contrat d'apprentissage : plusieurs études ont en effet été conduites – en particulier au tournant des années 2010, et notamment par des chercheurs du Centre d'études et de recherche sur les qualifications (Céreq) – sur les risques de décrochage en début de dispositif ³ ; en effet, les premières semaines occasionnent souvent des changements de rythme importants, avec des difficultés d'adaptation qui doivent être prises en considération. Ce peut être particulièrement le cas pour les personnes en situation de handicap, amenées à conjuguer dans les meilleures conditions le suivi d'une formation avec d'éventuels déplacements complexes entre domicile et lieu de formation (notamment dans les territoires ruraux ou isolés), parfois aussi avec le maintien de rendez-vous médicaux ; emploi du temps chargé auquel peuvent se rajouter des heures de travail, dans le cadre du contrat d'apprentissage... La Mission régionale d'observation de l'emploi et de la formation des personnes en situation de handicap avait eu l'occasion de se pencher sur cet enjeu d'articulation des temps de vie de l'apprenti en situation de handicap, avec l'idée de « *prévoir un espace qui permette d'accompagner sa réflexion, voire de l'aider à chercher des réponses à ses questions [...], et ceci dès l'entrée en apprentissage (on sait que les ruptures de contrat surviennent beaucoup durant les premières semaines)* » ⁴.

Informé sur sa situation de handicap et mobiliser au besoin des aides adaptées... des questions centrales, à chaque étape de parcours. La mission portée par le Carif-Oref a eu l'occasion de montrer qu'il était capital de veiller à faire un point avec la personne en situation de handicap quand elle s'engage dans une nouvelle étape de parcours (qu'il s'agisse de la reprise d'un travail, d'une formation ou de tout autre dispositif), en compagnie du référent qui lui est attribué. De fait, une étude portant spécifiquement sur les risques de discrimination des travailleurs handicapés – étude qui examinait le processus de dégradation des relations de travail ou de formation, en comparant deux types de situations discriminatoires, discrimination et handicap d'une part, discrimination et origine d'autre part – avait souligné que

³ Voir par exemple B. Cart, M.-H. Toutin-Trelcat, V. Henguelle, « Contrat d'apprentissage, les raisons de la rupture », Céreq, Bref, n° 272, mars 2010.

⁴ Lorent, 2010 (p. 37).

« *la dégradation des relations [...] semble liée à une problématique d'information sur le handicap mal gérée qui a entraîné une communication déséquilibrée* »⁵. Pour résumer, suivant l'adage bien connu, « mieux vaut prévenir que guérir » : il s'agit à chaque étape de parcours, dès les premiers moments où la personne en situation de handicap est confrontée à un nouvel environnement, de faire le point avec elle sur la perspective d'évocation de sa situation de handicap (en parler ou pas, dans quelle mesure, et comment) ; et de mobiliser au besoin des « aides » pour qu'elle puisse valoriser ses compétences sans entraves ; les études réalisées par notre mission d'observation mettant en évidence qu'il ne saurait y avoir de « recette toute faite », chaque parcours, chaque étape, chaque moyen à mobiliser étant singulier, surtout s'agissant de l'emploi des personnes handicapées.

Une attention particulière à diriger sur l'amont de l'entrée en formation... Si la prévention du « décrochage » a fait l'objet d'intérêts répétés (de la part des décideurs, des acteurs de terrain ou des professionnels de la recherche), les risques d'abandon de projet avant le démarrage de la formation semble avoir été moins étudiés que ceux qui peuvent advenir en cours de cycle. Certes, un dispositif emblématique comme la Ressource handicap formation (cf. encadré page 23), lancé par l'Agefiph, est axé sur une approche globale et « *ad hoc* » – solutions individualisées – de la sécurisation des parcours formatifs ; et ce dispositif, en développant les coopérations entre acteurs impliqués dans la programmation de formations, notamment les réseaux de prescripteurs, peut bien sûr contribuer à soutenir la mise en œuvre du projet de personnes en situation de handicap, depuis l'établissement d'une fiche de prescription.

⁵ Chaintreuil, Inthavong, Lorent, 2015.

Ressources

La RHF : une offre de services créée par l'Agefiph et dédiée à la sécurisation des parcours de formation

La Ressource handicap formation, lancée par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, a été conçue afin de **faciliter le parcours des personnes en situation de handicap** dans les formations de droit commun. La RHF a été mise en place dans le sillage du Plan stratégique de l'Agefiph, voté au début de l'année 2017.

Cette ressource nouvelle dans le champ des politiques publiques du handicap permet, en outre, de **structurer les partenariats** avec l'ensemble des acteurs concernés par les parcours de formation des PSH en région, dans un esprit de co-construction¹.

Plus concrètement, la RHF apporte un appui :

1. À la **sécurisation des parcours professionnels**, passant par l'identification ainsi que la recherche de solutions de compensation dans le cadre d'une situation individuelle de formation.
 - De septembre 2019 à novembre 2020, 66 PSH ont été bénéficiaires de cet appui individualisé (dont 56 % d'apprentis, et 44 % de demandeurs d'emplois).
2. Au développement d'une politique d'accueil des PSH et d'accès facilité aux formations, en communiquant sur les obligations légales des Centres de formation d'apprentis ou organismes de formation, en accompagnant la mise en place de stratégies d'accueil ad hoc ainsi que la diffusion d'informations liées au volet handicap de la démarche qualité « Qualiopi ».
 - Depuis le lancement de la RHF, 138 organismes de formation ont été conseillés sur ce volet, dont 80 dans les Bouches-du-Rhône.
3. À la professionnalisation des acteurs de la formation, appui se traduisant primo par la proposition d'un programme de professionnalisation renforcé, réalisé par le Carif-Oref ; secundo par un soutien à l'animation et la mise en relation des référents handicap ; et tertio par la capitalisation et le partage de pratiques et d'innovations identifiées.

→ Sur la période 2019-2020, plus d'une centaine de référents handicap ont bénéficié d'actions de professionnalisation sur cette question par l'intermédiaire du Carif-Oref et de l'Agefiph.

¹ <https://www.agefiph.fr/actualites-handicap/presentation-de-la-ressource-handicap-formation-en-region-provence-alpes-cote>

Mais il serait erroné d'imaginer qu'une fois cette fiche établie, l'entrée en formation est garantie : l'enquête dont nous allons maintenant présenter quelques tendances, conduite auprès de représentants de l'Agefiph, de la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur, d'agences Pôle emploi, d'antennes Cap emploi et Missions locales ainsi que de référents d'organismes de formation, met en évidence de potentielles difficultés et risques de « sorties des écrans radar » de personnes en situation de handicap qui avaient validé un projet de formation.

Pour schématiser, on peut considérer deux phases successives durant lesquelles différents risques d'abandon de projet de formation peuvent se présenter : la première phase se situe en amont de l'établissement du dossier de candidature que la personne va déposer dans un organisme de formation ; la seconde concerne la période qui s'échelonne du dépôt de dossier de candidature à l'entrée effective en formation.

Avant de caractériser ces risques de décrochage, il est important de préciser que les difficultés encourues ne sont pas forcément spécifiques aux personnes en situation de handicap : certaines sont plus génériques, susceptibles de concerner tout projet de formation, qu'il soit porté par une PSH ou par n'importe quel demandeur d'emploi.



Chapitre 2

La confirmation d'un projet : entre prescrit et réel, une validation complexe, une mise en œuvre aléatoire

L'essentiel

- Hésiter entre plusieurs projets professionnels est monnaie courante. Ces fréquents revirements sont particulièrement marqués quand il s'agit à la fois de se réinsérer – quelle formation sera la plus porteuse ? – et de prendre en compte sa situation de santé.
- Les entretiens conduits auprès de représentants des réseaux de prescripteurs mettent en évidence six motifs de rupture d'un projet de formation (motifs spécifiques ou pas aux DEBOE) : remise en cause personnelles (doutes sur ses aptitudes ou motivations) ; manque de sensibilisation des conseillers au handicap (représentations restrictives sur les capacités d'un DEBOE) ; perte de contact avec un candidat potentiel (sans raisons invoquées) ; difficultés d'accès à l'offre de formation (problème de transport, logement, accessibilité des locaux...) ; impossibilité de trouver un financement ; problématique de calendrier (temps d'attente).
- Pour éviter ces risques d'abandon, des solutions existent. Elles doivent être envisagées au cas par cas, en fonction de chaque situation de handicap. Le service « Ressource handicap formation », porté par l'Agefiph, peut être mobilisé par le prescripteur pour rechercher une solution individualisée.
- La sécurisation des projets de formation des personnes en situation de handicap nécessite également des mesures collectives. Il s'agit d'accompagner les dynamiques territoriales, par exemple pour résoudre des problématiques de mobilité (domicile/OF) ou pour faciliter l'accès à la FOAD.

Ce chapitre en deux temps – le premier plus théorique, le second très pratique montrera d'abord que la notion de validation de projet peut être itérative et incertaine (surtout quand il s'agit de prendre en compte divers freins périphériques à lever) ;

puis il s'attachera à recenser les écueils auxquels peut être confronté un demandeur d'emploi en situation de handicap, dans les démarches qu'il conduit pour mettre en œuvre son projet de formation.

1. La théorie du projet : des contours arrêtés, qui peuvent cependant être plusieurs fois redessinés...

Les acteurs rôdés à la pratique de la construction de projets (projet de métier, passant par exemple par une formation...) savent bien qu'aussitôt *forqué*, le projet professionnel ne sera *pas gravé dans le marbre*, et qu'au contraire il sera sujet à incertitudes et atermoiements. Cependant, le rôle des prescripteurs est de stabiliser, à un moment donné, la prise de décision (validation de projet). Revenons sur ce paradoxe.

Lors des entretiens réalisés auprès de conseillers appartenant aux différents réseaux de prescripteurs, la confirmation d'un projet en vue d'un « positionnement » sur une formation est présentée comme dépendant d'un certain nombre de vérifications. Il s'agit que chaque conseiller s'assure :

- primo de « la pertinence et la faisabilité du projet » ;
- secundo des « possibilités de financement » ;
- tertio que « les freins périphériques (transport, logement, garde d'enfants, etc.) peuvent être levés » ;
- et enfin quarto qu'il « existe un ou plusieurs organismes de formation susceptibles d'amener à la qualification ou la professionnalisation et d'obtenir un devis »...

On peut déjà relever un premier niveau de complexité du projet, dans la mesure où il est en même temps « *le "tout" et la "partie" de ce processus* ». En effet :

- Le projet est à la fois la première étape de ces divers points de vérification (vérifier « la pertinence et la faisabilité d'un projet »).
- Mais sa mise en œuvre dépend aussi de l'ensemble de ces vérifications (puisque la prise en compte des possibilités de financement, voire de transport et/ou logement, ainsi que le recensement de l'offre de formation permettent de confirmer le projet).

La validation d'un projet correspond donc à un processus itératif. Et les professionnels de l'orientation savent bien que les allers et retours nécessaires pour confirmer un projet associent à la fois un travail d'introspection (démarche réflexive pour vérifier que le projet est compatible avec ses compétences et ses motivations) et des démarches de prise d'information pour vérifier la faisabilité de ce projet...

Pour la personne en orientation, une prise de décision souvent difficile... Si la validation d'un projet nécessite rigueur et vigilance de la part du professionnel de l'accompagnement, elle est surtout complexe pour l'intéressé, souvent plongé dans la perplexité... L'hésitation entre plusieurs pistes est une première difficulté : empruntés à la psychologie, les concepts de « principe de plaisir » et de « principe de réalité » participent des indécisions que connaissent fréquemment les porteurs de projets. L'opposition entre « projet de cœur » – guidé par les aspirations de l'individu – et « projet de raison » – connecté à l'expérience de la personne ou aux opportunités du marché du travail – génère des interrogations sur le choix à opérer... Les experts de l'accompagnement, pour autant, n'amènent pas forcément à effectuer un choix hâtif : la comparaison répétée entre des scénarii d'évolution différents est en effet susceptible d'aider le bénéficiaire d'une démarche d'orientation à se prononcer. Les professionnels font parfois le pari qu'une « troisième voie » – associant plaisir et réalité – finira par se dégager !

→ Dans le cas spécifique des personnes handicapées, la situation de santé explique très souvent des oscillations entre plusieurs pistes, qu'il s'agisse de regretter un métier « vocation » qu'on ne peut malheureusement plus exercer, ou de chercher par tâtonnement une nouvelle activité respectant les contre-indications spécifiées par le médecin. Le statut de demandeur d'emploi et ses contingences (montant et durée des indemnités) peuvent bien sûr aussi expliquer certains revirements, sur fond d'inquiétude. Une étude que nous avons eu l'occasion de conduire autrefois caractérise les changements de projet des demandeurs d'emploi et les publics les plus concernés (cf. encadré page 28).

Focus

De fréquents changements de projet dans les parcours de demandeurs d'emploi...

Une étude quantitative et qualitative réalisée il y a plus de dix ans par l'Oref de Provence - Alpes - Côte d'Azur avait déjà objectivé l'importance des changements de cap parmi les demandeurs d'emploi s'étant engagés dans une prestation d'orientation¹.

Cette étude, qui s'intéressait aux étapes de vérification d'un projet de formation, était centrée sur un échantillon de près de 1300 personnes suivies par le Service public de l'emploi (conseiller Pôle emploi, puis expert de l'AFPA, chargé de vérifier le projet de formation). L'analyse des résultats avait mis en évidence la fréquence de « *changements à répétition* », en quelques semaines, et à trois étapes du parcours des demandeurs d'emploi : en considérant le code ROME (Répertoire opérationnel des métiers et emplois de Pôle emploi) du métier envisagé par chaque demandeur d'emploi, il était ainsi apparu que le code métier évoluait souvent au fur et à mesure des étapes suivies... **Plus d'un tiers de l'échantillon (35 %) avait établi trois projets successifs**, entre l'inscription à Pôle emploi (premier projet, dit « ROME 1 »), le démarrage de la prestation d'orientation proposée par l'AFPA (deuxième projet, dit « ROME 2 ») et la fin de cette prestation (troisième projet, dit « ROME 3 »).

Surtout, il est à noter qu'au sein de l'échantillon d'enquête **certains publics spécifiques (femmes, seniors...) étaient surreprésentés parmi les demandeurs d'emploi ayant connu des changements de projet à répétition**. Des hypothèses sur les facteurs de changements répétés de projet étaient mises en avant : il s'agissait à la fois d'obstacles objectifs comme un « *niveau de formation initiale parfois insuffisant pour prétendre à un parcours qualifiant* » ou de freins psychologiques comme la « *crainte de se retrouver "sur les bancs de l'école"* » ou la « *peur de ne pas être à la hauteur* ». Ces hypothèses, avancées particulièrement dans le cas des seniors, ont été confirmées dans une étude réalisée très récemment par notre mission d'observation, et qui s'intéressait aux demandeurs d'emploi les plus âgés².

Sachant que la variable handicap n'était pas prise en compte dans l'enquête conduite par l'Oref en 2009 (la base de données considérait neuf autres variables dont le sexe, l'âge, le dernier diplôme obtenu et la durée d'inscription à Pôle emploi), il pourrait être intéressant d'observer spécifiquement les évolutions de trajectoire des DEBOE.

On peut néanmoins faire l'hypothèse que les revirements liés à l'abandon d'un projet de formation sont particulièrement présents au sein de la population des demandeurs d'emploi en situation de handicap : ne serait-ce que parce que les profils d'âge les plus élevés – lesquels renoncent donc fréquemment à la formation – sont surreprésentés parmi les DEBOE : en 2019, 53 % des demandeurs d'emploi en situation de handicap ont 50 ans et plus, alors que cette catégorie senior représente 28 % des demandeurs d'emploi tous publics³.

¹Chevalier, Falco, Lorent, Petrovitch, 2009.

²Lorent, 2020.

³Agefiph, 2020.

Deuxième difficulté, phénomènes d'influence et « regard de l'autre » peuvent parfois expliquer des hésitations, notamment pour les jeunes. Dans l'enquête de terrain, un professionnel de Mission locale mentionne les volte-face de jeunes bénéficiaires « *qui tout d'un coup, parfois en fin de prestation, remettent en cause un projet, indiquant avoir emprunté une voie qui n'était pas la leur* ». Pour employer une métaphore, le processus d'orientation est à l'image des icebergs : il peut y avoir une partie émergée – un projet « officiel » – et une partie immergée – un projet « clandestin » –, mettant du temps à faire surface dans les rendez-vous avec le conseiller.

- Particulièrement dans le cas des jeunes en situation de handicap, l'influence des parents peut être très marquée : « *quelle soit explicite ou sous-jacente, réelle ou symbolique, il y a souvent une influence particulièrement forte des parents, liée à des antécédents de "prise en charge" et qui génèrent de brusques changements de projet* ». S'agissant de jeunes adultes, *a priori* libres de choisir leur orientation, cette éventuelle influence peut nécessiter d'interroger, avec tact, la genèse et les raisons d'émergence d'un projet.

Pour les praticiens de l'orientation, le sacro-saint projet est à considérer avec prudence... Plusieurs référents d'organismes prescripteurs insistent sur les fantasmes associés à la notion de projet. Parmi les verbatim d'entretiens, relevons ainsi : « *on incite à considérer avec vigilance le soi-disant projet professionnel parfait* », « *beaucoup cherchent le projet de reconversion pour la vie, alors qu'on sait très bien qu'une personne en changera plusieurs fois, devra s'adapter, rencontrera des obstacles pour le mettre en place* ».

Si l'on s'appuie sur des subtilités sémantiques, il s'agit de se départir de l'effet *miracle* du projet, l'émergence d'un projet de métier ou de formation étant à la fois *oracle* (l'idée qui s'impose, comme si elle était définitive) et *mirage* (le projet est susceptible de se dérober)... Dans l'évitement de ruptures de parcours lors d'une prestation d'orientation, le conseiller joue donc un rôle capital : entre une tendance à l'enthousiasme excessif de certaines personnes accompagnées, ou au contraire le pessimisme et le découragement d'autres, le professionnel veille à la fois à tempérer les ardeurs du porteur de projet qui serait sûr d'avoir trouvé la bonne idée, tout en l'encourageant à mener des démarches de vérification.

Surtout, certains accompagnateurs considèrent que le fait de partir d'une réflexion introspective pour valider un projet de métier ou de formation ne convient pas à tous les publics : les plus éloignés du marché du travail ont souvent déjà « *usé et abusé des accompagnements, se cabrant dès qu'on leur propose de réfléchir à un nouveau projet professionnel* ». Il s'agit au contraire d'inverser le paradigme des stratégies traditionnelles d'insertion, où la réflexion (trouver la bonne idée) précède l'action (chercher un emploi, une formation, correspondant à l'idée retenue) : sont plutôt privilégiées des phases d'immersion, de confrontation avec des métiers et environnements professionnels, ceci afin de stimuler la réflexion sur un projet professionnel : à ce titre, la réalisation de stages, le passage par des modules de découverte des métiers, par des visites d'entreprises, ou par des « business games » (appréhension des diverses fonctions de l'entreprise par des mises en situation ludiques) peuvent éveiller les motivations davantage qu'une démarche réflexive consistant à lister ses capacités et ses intérêts professionnels afin de déterminer un projet.

- Dans le cas spécifique d'une perspective de formation, et s'agissant plus particulièrement de personnes en situation de handicap, plusieurs professionnels confessent être parfois dans une démarche « *très court-termiste* » de validation de projet. En effet, la préconisation d'une formation ne correspond pas toujours à un projet professionnel parfaitement étayé, mais plutôt à un « *pari pour redynamiser une personne handicapée cumulant les difficultés* ». Quand cette dernière a déjà envisagé plusieurs projets qui ne se sont pas réalisés, et qu'elle est dans une situation socio-économique difficile (cumul de problématiques sanitaire, financière, d'isolement social...), une formation peut être prescrite alors que le projet n'est pas totalement ficelé. Voici un témoignage illustrant cette assertion : « *Si on attendait de trouver le graal avec le projet idéal, correspondant à la fois au niveau de qualification de la personne, à son expérience, au marché du travail, rien ne se passerait... ! Alors, parfois, on essaye d'obtenir une place, en croisant les doigts pour que la candidature soit retenue !* »

2. Les difficultés de mise en œuvre du projet : de nombreux motifs de rupture

Au vu des difficultés évoquées, il semble évident que la confirmation d'un projet doit prendre en compte l'importance du « facteur temps » : la mise en œuvre d'un projet peut ainsi nécessiter des semaines, voire des mois. Ceci d'autant plus qu'il ne s'agit pas uniquement pour l'intéressé de vérifier la pertinence du projet au regard de ses seules compétences et motivations. Au-delà de cette logique introspective, la validation d'un projet dépend de démarches concrètes (recherche d'informations, tractations administratives...) qui peuvent être longues et poussives !

Citons un professionnel de l'orientation : « *Quand j'étais jeune dans le métier, je pensais qu'en quelques semaines et rendez-vous, c'était plié... Bref, qu'une fois le projet validé, surtout quand on avait trouvé une formation, tout allait bien se passer... Mais un projet, ça s'inscrit dans le quotidien des personnes, avec des baisses de moral, des difficultés rencontrées, et dans le cas de certaines personnes handicapées, des questions de fatigabilité qui sont particulièrement marquées... Maintenant, je suis devenu plus philosophe, il faut aussi laisser du temps au temps... Certains projets qui semblent abandonnés, s'ils sont pertinents, referont sans doute surface, quand ce sera le bon moment !* »

Au travers des entretiens d'enquête, nous avons pu identifier plusieurs causes de projets non aboutis, en amont du dépôt officiel d'une candidature à un organisme de formation. En vis-à-vis de chacune de ces raisons de décrochage, nous tenterons de mettre en évidence quelques initiatives susceptibles de prévenir ces abandons de projet (cf. encadrés « Pistes d'action »). Il est important de préciser que cet inventaire de raisons de rupture de projet de formation n'est certainement pas exhaustif (et pas toujours spécifique aux personnes en situation de handicap). Il pourra cependant permettre d'identifier des points de vigilance à prendre en considération pour développer la fluidité des parcours, en amont de l'entrée en formation.

Passons vite sur le motif de rupture de projet n° 1, **les remises en cause personnelles...** En effet, nous avons parlé précédemment des « états d'âme » que les porteurs de projet peuvent fréquemment avoir quant à leurs capacités ou leurs motivations.

Nous nous contenterons seulement d'évoquer les doutes qui concernent spécifiquement les projets passant par une étape de formation. En effet, plusieurs prescripteurs évoquent un frein qu'ils résument par l'expression « *job first* » : pour eux, une partie des chercheurs d'emploi exprime des réticences à confirmer un projet d'insertion professionnelle passant par le suivi d'une formation, privilégiant plutôt la recherche directe d'un emploi... « *Entre l'inquiétude de ne pas être à la hauteur en retournant "sur les bancs de l'école", l'anxiété de retarder la réinsertion professionnelle et la nécessité de subvenir à ses besoins voire à ceux de sa famille faisant privilégier l'emploi tout de suite, quitte à ce qu'il soit purement alimentaire, on a parfois du mal à argumenter l'importance d'une formation* ». Ce type de cause de renoncement à un projet de formation est invoqué en particulier dans le cas des demandeurs d'emploi de longue durée ou de certains jeunes qui souhaitent accéder à une indépendance financière. En outre, il est indiqué que « *c'est particulièrement problématique avec des jeunes en situation de handicap, qui "en ont bouffé" de l'école et des parents, et qui veulent donc trouver un boulot tout de suite, alors que c'est illusoire !* »

Pistes d'action



De façon générale, pour dépasser ces doutes personnels, les acteurs interrogés insistent sur l'importance des « outils de positionnement » destinés à vérifier les capacités et motivations, voire à préciser le projet visé. Sont mentionnées en particulier plusieurs prestations spécifiquement calibrées pour les porteurs de projets en situation de handicap, telles que la Prestation analyse de capacités (PAC), la Prestation spécifique d'orientation professionnelle (PSOP) ou les Formations courtes (cf. encadré page 35).

Pour lever les réticences à s'engager dans une formation (dans le contexte de logiques « *job first* » précédemment évoquées), est préconisée une ingénierie de formation adaptée aux besoins des PSH. Il s'agit notamment de privilégier des formations :

- à temps partiel, permettant l'exercice d'une activité professionnelle en parallèle (et spécifiquement pour certaines personnes en situation de handicap, l'engagement dans un parcours de soins) ;
- modulaires (par unités capitalisables), les mieux à même d'offrir la possibilité à une personne en situation de handicap de dérouler son parcours formatif à son rythme, en respectant ses éventuelles limitations de santé.

Ressources

PAC, PSOP et Formations courtes : des services complémentaires de l'Agefiph pour confirmer, préciser ou mettre en œuvre son projet

L'Agefiph développe une palette d'actions pouvant contribuer à valider un projet. Répondant à des objectifs circonscrits ou plus larges (avec une durée variable suivant le type de prestation), ces actions sont déclenchées sur demande d'un organisme prescripteur (réfèrent de parcours de Pôle emploi, Cap emploi ou Mission locale) et sont confiées à un prestataire habilité par l'Agefiph (sur chaque territoire, liste agréée).

La **Prestation analyse de capacités** est un nouveau dispositif lancé par un appel d'offres de l'Agefiph en octobre 2019 ¹. Elle s'adresse aux bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, ou en voie de reconnaissance, et qui se situent dans un parcours d'insertion professionnelle.

La PAC vise d'une part à procurer un éclairage médical sur les capacités mobilisables par la PSH dans un parcours vers l'emploi ; d'autre part, à montrer ce que cette dernière est en mesure de réaliser au regard des missions envisagées, nonobstant son handicap ; enfin cette prestation peut permettre de pointer des axes d'amélioration et de consolidation des capacités, passant par exemple par une étape de formation.

Il s'agit d'une prestation se déroulant sur quelques heures (quatre au maximum), à proximité du domicile du bénéficiaire.

Plus conséquente en termes de volume d'heures (20 à 40 heures) et d'objectifs, la **Prestation spécifique d'orientation professionnelle** est un appui à la construction d'un projet professionnel, située dans le contexte d'un parcours vers l'emploi/la formation ². Elle repose sur trois types d'outils : un mix d'entretiens individuels et collectifs ; la possibilité de recourir à des actions de droit commun permettant une mise en situation professionnelle, comme la Période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) ; une évaluation sur un plateau technique de formation.

Formations courtes est un dispositif de 12 à 15 semaines dont le coût pédagogique est financé par l'Agefiph³. Les défraiements non pris en charge par Pôle emploi le sont également par l'Agefiph. Dans le cadre du programme, les bénéficiaires de l'action prennent le statut de « stagiaires de la formation professionnelle non rémunérés ».

FC se donne quatre objectifs : faciliter la mise en application des parcours d'insertion des PSH ; lever les freins à la bonne conduite d'un parcours vers l'emploi ; permettre d'acquérir les compétences indispensables à la réalisation d'un projet professionnel ; encourager le retour à l'emploi.

À noter que les marchés PSOP et Formations courtes arrivent à échéance le 31 août 2021, étant appelés à être remplacés par le service Inclu'Pro Formation.

¹ L'offre de services et d'aides financières de l'Agefiph, page 41, consultable sur le site de l'Agefiph, via le lien suivant : <https://www.agefiph.fr/sites/default/files/medias/fichiers/2021-04/Metodia%20Mars%202021%204%20%281%29.pdf>

² https://www.defi-metiers.fr/dm_search/pdf/programme/PR_387

³ http://www.c2rp.fr/pdf-dispositifs/formations-courtes-agefiph_126.pdf

Il est avancé par les organismes prescripteurs que certains **conseillers** ne sont **pas assez sensibilisés à la thématique handicap**, motif de rupture de projet n°2... Au cours des entretiens entre un porteur de projet et son conseiller, l'abandon d'un projet peut être lié aux « **représentations restrictives** » des professionnels de l'emploi sur une situation de handicap : il n'est en effet pas exclu que certains de ces professionnels, peu sensibilisés au champ du handicap, jugent un projet peu compatible avec le profil d'aptitudes d'une personne. Cette perception peut être fondée sur une vision stéréotypée des « **supposées incompatibilités** » entre la situation de handicap de la personne et le métier ou la formation visés. Une enquête conduite en 2016 par l'Oref, qui interrogeait des employeurs sur le contrat d'apprentissage des personnes en situation de handicap, avait mis en évidence que certains professionnels néophytes ont « **tendance à penser d'entrée de jeu aux handicaps qui ne seraient pas compatibles** » avec l'exercice d'une activité ; l'enquête montrait que cette tendance correspond à une attitude de « mise à distance » du handicap, fréquente quand l'interlocuteur – même spécialiste de l'emploi ou des RH – a encore peu d'expérience en matière d'accompagnement de personnes handicapées⁶. De fait, les prescripteurs que nous avons interrogés évoquent

⁶ Lorent, 2016 (p. 31).

« une méconnaissance, légitime quand on débute dans le métier, de certaines aides ou services qui peuvent soutenir l'insertion des personnes handicapées, ou de certains réseaux spécialisés qui peuvent apporter un appui technique ».

Corollaire positif à l'attitude de mise à distance des acteurs peu expérimentés sur la thématique handicap, une sensibilisation progressive à la prise en compte des situations de handicap « ouvre les œillères » des professionnels qui auraient eu tendance auparavant à avoir des représentations stéréotypées au sujet des atouts et des limites des personnes handicapées, ainsi que des perspectives susceptibles de s'offrir à eux.

Pistes d'action

Les réseaux de prescripteurs, soit développent à l'interne une offre de sensibilisation voire de professionnalisation au handicap, soit renvoient leurs équipes vers des centres de ressources comme le Carif-Oref ou des organismes de formation-conseil spécialisés dans l'emploi des personnes en situation de handicap (cf. encadré page 38).

Des attentes sont parfois exprimées pour que cette dynamique de sensibilisation/professionnalisation prenne plus en considération des problématiques de santé spécifiques : maladies chroniques évolutives, handicaps cognitifs ou psychiques, autisme, etc.

En termes d'axes de progrès, il s'agit aussi que les bases de données (renseignant sur les organismes de formation ou sur les prestations d'accompagnement existant à l'échelle d'un territoire) puissent davantage mentionner les modalités d'accueil et de suivi mises à disposition des personnes en situation de handicap (accessibilité des locaux, matériel, etc.).

Ressources

Des outils pour renforcer les compétences handicap des professionnels de l'emploi

Les réseaux de professionnels de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, intervenant en prescription d'actions de formation, disposent d'outils pour monter en compétences sur la thématique du handicap.

Les deux modules dédiés, inscrits au programme de formations porté par le **Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur** (module de sensibilisation au champ du handicap, et module de professionnalisation de référents handicap¹) et financés par l'Agefiph, permettent notamment à des représentants d'organisme de formation, de centre de formation d'apprentis, mais aussi d'autres opérateurs des parcours d'insertion (Missions locales, PLIE, Sedop...), de « *connaître les obligations légales en matière d'accessibilité aux formations de droit commun* » ; de « *repérer et suivre les situations individuelles en s'assurant de l'adaptation du parcours* » ; ou encore de donner au demandeur d'emploi bénéficiaire de l'obligation d'emploi « *un premier niveau d'information* » en l'orientant sur des experts en fonction de sa situation de handicap, ainsi que sur les dispositifs ou les aides qui pourront être mobilisés dans son parcours.

Les principaux réseaux d'organismes prescripteurs mettent souvent en place une ingénierie de professionnalisation *ad hoc* sur la thématique du handicap, en particulier à destination de leurs conseillers. Les agences locales pour l'emploi de **Pôle emploi** disposent de référents handicap (nombre variable suivant la taille de l'agence), des formations sur la thématique du handicap étant à la disposition des agents. Les délégations territoriales de Pôle emploi ont par ailleurs l'habitude de réunir leurs référents (fréquence et formules variables suivant les territoires). Côté **Missions locales**, l'approche globale de suivi des jeunes, axée sur l'analyse des freins périphériques à leur insertion professionnelle, intègre en particulier la question de limites de santé. Le dispositif de professionnalisation de l'ARDML comprend chaque année au moins une action de formation sur ce thème.

Dans les territoires, agences Pôle emploi et Missions locales développent aussi des coopérations avec leurs homologues de **Cap emploi**. Au premier chef, les conseillers de Pôle emploi travaillent souvent main dans la main avec ceux des Cap emploi : ces derniers ont pris l'habitude d'assurer des permanences au sein des agences. Et, lorsque certaines situations de handicap le justifient, les conseillers de Pôle emploi peuvent être amenés à déléguer au Cap emploi le suivi de DEBOE (cumul de freins périphériques, prise en charge de personnes licenciées pour inaptitude...).

Soulignons le rôle important d'impulsion joué par l'**Agefiph** pour sensibiliser ses partenaires de l'emploi aux outils de sécurisation des parcours de travailleurs handicapés, de même que le Fiphfp. Passant par la signature de conventions avec ses partenaires ou par des coopérations plus informelles, l'Agefiph développe en particulier des réunions régulières de présentation de son offre de service sur les territoires (s'appuyant sur l'intervention de chargés d'études et de développement, référents sur les différents départements de la région). Pour la sécurisation des parcours d'entrée et de maintien en formation, les représentants de l'Agefiph sensibilisent les réseaux de prescripteurs au dispositif Ressource handicap formation. Enfin l'Agefiph est bien sûr attentive au maintien des compétences en matière de formation des conseillers de Cap emploi, dans la perspective d'atteindre les objectifs annuels d'entrée en formation établis avec chacun de ces organismes de placement spécialisé (OPS) dans le cadre de démarches de dialogue de gestion, et plus largement de conventions annuelles.

¹ <http://www.espace-competences.org/Page/professionnalisation-2021>

Le motif de rupture de projet n° 3 peut être purement et simplement la **perte de contact avec le candidat potentiel à un projet de formation** (sans raisons invoquées) : la personne ne se présente plus au rendez-vous avec son conseiller, alors qu'ils travaillaient ensemble sur la validation d'un projet. Pour citer un prescripteur, « *il arrive que la personne sorte des écrans radar au premier moment de découragement, en général quand il s'agit d'entreprendre des démarches pour préciser le projet... À peine remise en confiance en ayant identifié une piste, si elle essuie une déconvenue, ça arrive qu'on ne la revoie pas !* »

→ Cette problématique semble plus particulièrement marquée dans le cas des jeunes, notamment en situation de handicap : beaucoup souhaitent s'affranchir de tout appui pour conduire des démarches (la recherche d'autonomie des jeunes adultes en situation de handicap étant monnaie courante)... La complexité de certaines recherches d'informations ou les éventuelles déconvenues rencontrées lors de prises de contact (difficulté à obtenir des rendez-vous d'« enquête métiers », première rencontre peu concluante avec un OF...) peuvent avoir raison de l'enthousiasme de jeunes demandeurs d'emploi et générer une attitude de repli. D'autres jeunes n'ont jamais été en contact avec des structures du champ de l'insertion professionnelle.

Pistes d'action

Le 11 mars 2019, la Direccte Provence - Alpes - Côte d'Azur (devenue Dreets en avril 2021) a lancé deux appels à projets territoriaux intitulés « Repérer et mobiliser les publics invisibles et en priorité les plus jeunes d'entre eux ».

Ces appels à projets se situent dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences¹, dont une perspective clé est de former et d'accompagner vers l'emploi un million de jeunes et un million de demandeurs d'emploi peu qualifiés ; l'identification et le suivi des publics dits « invisibles » étant au cœur du PIC.

42 projets ont été réceptionnés par la Direccte, et 28 lauréats ont été sélectionnés sur l'ensemble du territoire régional. Les actions valorisées ont pour perspective de « *repérer, mobiliser et insérer dans un parcours socio-professionnel* » ces publics dits « invisibles », c'est-à-dire qui sont non seulement sans emploi, ni études ou formation (on parle aussi de NEET, acronyme signifiant « Not in Education, Employment, or Training ») et qui ne sont plus repérés par les structures d'intermédiation sociale et professionnelle.

Pour illustrer cette dynamique de réponse à l'appel à projets, voici un exemple d'action ciblant les « invisibles » développée par la Mission locale du Delta, qui intervient sur le pays d'Arles : dans les Bouches-du-Rhône, chaque Mission locale a répondu à l'appel à projets (alors que dans d'autres départements, c'est l'Association régionale des missions locales - ARDML - qui était porteuse de la réponse à l'appel), dans le cadre d'un cofinancement État - PIC - et Fonds social européen). Sur le pays d'Arles, le repérage « *au plus près des lieux de vie* » des jeunes était crucial, notamment eu égard aux problématiques d'isolement de certaines zones résidentielles (le territoire représentant en superficie 30 % du département, mais 8 % en peuplement). La démarche a consisté à recruter deux conseillers à quasi temps plein. Le repérage s'est orienté d'une part sur une approche directe des jeunes « sur le terrain », dans les lieux qu'ils fréquentent (skateparks, clubs de sport, arrêts de bus...); d'autre part sur le développement de liens avec les réseaux de proximité (associations de quartier, acteurs du secteur de l'animation et des sports...); ces contacts directs étant complétés par des actions de communication très prosaïques pour informer sur l'existence et les activités de la Mission locale (affichettes punaisées dans ces lieux de proximité).

Grâce à ces actions, en 2020, environ 250 jeunes ont pu être repérés, près de la moitié d'entre eux étant rentrés dans une démarche d'accompagnement ².

¹ <https://paca.dreets.gouv.fr/Appel-a-projets-Reperages-des-jeunes-invisibles>

² À noter le lancement par la Dreets, en mai 2021, d'un nouvel appel à projets régional « Repérer et mobiliser les publics "invisibles" et en priorité les plus jeunes d'entre eux ».

Dans l'enquête de terrain concernant les problématiques de non-aboutissement d'un projet de formation, conduite sur plusieurs territoires (trois exemples avaient été retenus avec les financeurs de l'étude : le Briançonnais pour les Hautes-Alpes, Nice pour les Alpes-Maritimes et le pays d'Arles pour les Bouches-du-Rhône), le motif de rupture de projet n° 4 est souvent invoqué : il s'agit de **difficultés d'accès à l'offre de formation**, qu'il s'agisse d'absence, sur le territoire, de formations correspondant au projet visé ou de difficultés d'accès et de suivi à proprement parler, que ces difficultés concernent des problèmes de déplacement ou de conditions d'accueil inadaptées (accès aux locaux, matériel pédagogique inadéquat...).

Plusieurs acteurs interrogés évoquent les efforts importants développés par les institutions publiques en charge de l'emploi et de la formation (en particulier la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur) et les acteurs du handicap (notamment l'Agefiph, au travers de la RHF) pour favoriser un égal accès aux formations. Cependant, au cas par cas, des solutions *ad hoc* sont nécessaires, par exemple pour résoudre des problèmes de transport du domicile au lieu de formation. Parfois, dans le délai imparti, ces solutions ne peuvent être trouvées. Des exemples concrets de problématiques d'accès aux formations et de solutions – qu'elles soient déjà mises en œuvre ou à l'état de pistes d'action – sont apportés au travers d'un exemple, celui du Briançonnais (cf. encadré page 43).

Focus

Territoires, handicap et accès à la formation : l'exemple du Briançonnais

Le témoignage d'acteurs des Hautes-Alpes au sujet des dynamiques d'accès à la formation – plus précisément sur le territoire de Briançon, un des exemples retenus pour la présente étude – fait ressortir des points forts et des difficultés spécifiques sur ce territoire, que ces points forts et difficultés soient propres aux parcours des PSH ou plus transversaux.

Les discours sont en général consensuels quant au fait que, dans ce « *petit territoire* », certaines caractéristiques jouent en faveur de bonnes dynamiques d'accès à la formation. Une représentante de Cap emploi indique d'ailleurs que les statistiques d'entrée en formation sont, dans les Hautes-Alpes, très positives : « *La quasi-totalité des projets de formation que nous suivons aboutissent.* »

Les facteurs favorables suivants sont mentionnés :

- Des **coopérations étroites** entre acteurs de la sécurisation des parcours : « *Nous sommes un petit cercle de partenaires qui se connaissent bien, qui coopèrent de façon constructive et sans pesanteurs administratives, car on est en capacité de décrocher rapidement le téléphone au moindre souci.* »
- Une offre de formation qui est « *bien connue de l'ensemble des partenaires* ».
- La **présence d'un Centre de rééducation professionnelle (CRP)** à Briançon ; au-delà de la possibilité d'orienter certains travailleurs handicapés vers les formations de ce CRP, cette présence contribue à renforcer la culture « handicap et enjeu de formation » sur le territoire.

Des freins à l'accès aux formations sont aussi pointés :

- Une **carte des formations jugée limitée** pour certains secteurs ou métiers en tension (« *par exemple, alors qu'on est confrontés à de l'offre et des demandes d'emploi dans le bâtiment, sur le territoire, ça peut être galère pour se former dans les environs* »).

- Des problématiques de déplacements, susceptibles de pénaliser au premier chef certains publics en situation de handicap cumulant les difficultés...
« *Un bon nombre de PSH sont confrontées à des soucis de mobilité à la fois budgétaires et de santé... En conséquence, il n'est pas rare que les OF amènent les stagiaires ou candidats stagiaires aux dessertes de transports publics, quitte à faire 80 km sur des routes de montagne !* » Et malgré la mise en place de moyens de transport *ad hoc*, les **problèmes d'horaires** sont fréquents :
« *La Région fait du mieux qu'elle peut, il y a eu la mise en place d'un bus spécial Gap/Briançon - le train du matin ayant été supprimé - mais, comme il arrive à 9 h 30, c'est trop tard pour le démarrage des cours, et comment faire s'il n'y a pas de bus pour redescendre !* »
- Enfin, sur un territoire aux confins de la région comme le Briançonnais, des **difficultés d'ordre administratif** sont évoquées : « *Considérant qu'il est plus facile depuis Briançon d'aller à Grenoble qu'à Aix, le besoin de coopération interrégionale est à renforcer, pour qu'on soit mieux informé sur les dispositifs d'Auvergne - Rhône - Alpes (et vice versa), pour trouver les bons interlocuteurs, etc.* »

Les signataires de la convention cadre d'engagement « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées » et leurs partenaires s'efforcent d'adapter la commande publique aux besoins conjoints des territoires et des publics en situation de handicap. Les chargés de mission du service d'animation territoriale de la **Région** (tout comme leurs homologues du service formation) bénéficient de l'appui d'une collègue **référente sur la thématique handicap**, en interface avec les chargés d'études et de développement de l'Agefiph (correspondants d'un département spécifique).

Le Fonds d'innovation pour la formation (FIF), créé en juin 2018 par la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur, apporte son concours pour faire progresser l'ingénierie pédagogique, plus largement l'ingénierie de formation, et notamment sur les questions d'accès à la formation. Dans le cadre de réponses à appels à projets, des acteurs rattachés à un ensemble territorial et/ou sectoriel expérimentent des approches innovantes, comme c'est le cas par exemple pour l'Adrets : cette association, dont le rôle est de favoriser un large accès aux services dans les territoires ruraux des Alpes, porte dans le cadre du FIF un projet autour de la thématique de la formation à distance. Il s'agit d'un accompagnement méthodologique au développement de la FOAD, destiné à un large spectre de publics, qu'il s'agisse de représentants d'organismes de formation, des bénéficiaires de leurs dispositifs ou des acteurs de l'intermédiation vers l'emploi. Le projet se décline en différentes actions : création de « lieux apprenants » pour les bénéficiaires de la FOAD (espaces de co-learning), modules d'appropriation d'outils de formation à distance, mise à disposition d'un « espace ressources » pour monter en connaissances et compétences sur ce champ, mise en réseaux d'acteurs proposant des actions de FOAD...



Pistes d'action

Pour les acteurs interrogés, les solutions facilitant l'accès aux formations doivent être pensées en fonction des besoins de chaque personne et des réalités de l'offre territoriale...

Une clé pour construire des réponses adaptées est donc le développement de démarches de diagnostics partagés, à l'échelle d'un territoire, démarches appelées bien sûr à intégrer la prise en compte de l'accès des personnes en situation de handicap aux formations. Par exemple, pour les formations gérées par Pôle emploi, ses directions territoriales réunissent leurs partenaires, en général deux fois par an, afin de faire le point sur les besoins de compétences à l'échelle du territoire, sur l'offre de formation et sur les freins périphériques pour y accéder. Ces démarches d'appui à la mise en place d'une « carte des formations » convient notamment l'organisme de placement spécialisé (OPS) en charge de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Sans prétendre recenser tous les dispositifs de droit commun ou spécifiques aux publics en situation de handicap qui peuvent faciliter leur accès aux formations, citons un exemple d'aide à la mobilité, développé par l'Agefiph, et susceptible d'être mobilisé dans le cadre de la Ressource handicap formation (qui peut permettre d'informer sur toute une palette d'aides, et de mobiliser la ou les plus opportune-s, dans le contexte du parcours de formation d'une PSH) : une aide financière – d'un montant maximal de 1 000 euros – peut être allouée aux demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi, quand la détention du permis B s'avère nécessaire à leur projet d'insertion ; la demande d'allocation peut être effectuée par le prescripteur ou par la personne elle-même¹.

¹ <https://www.securite-routiere.gouv.fr/passer-son-permis-de-conduire/financement-du-permis-de-conduire/aide-au-permis-pour-personnes>

Le motif de rupture de projet n° 5 fait partie des problématiques d'accès à l'offre de formation. Mais, comme il est capital, nous l'avons considéré spécifiquement : **l'impossibilité de trouver un financement** (qu'il s'agisse du coût pédagogique, d'éventuelles prises en charge de frais annexes, ou de la question du maintien d'allocations pendant la durée de la formation) peut avoir raison de la mise en œuvre du projet de formation. Pour autant, la formation des demandeurs d'emploi, et plus spécifiquement des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi, peut bénéficier de prises en charges diverses, suivant le *marché* dans lequel il s'inscrit et la situation administrative du demandeur d'emploi (cf. encadré page 49).

Il serait fastidieux de rendre compte de la variété des difficultés d'accès à un financement de formation. Citons seulement deux exemples évoqués lors de l'enquête de terrain. Le premier n'est pas spécifique aux demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi. Est mentionnée par plusieurs professionnels intervenant sur des territoires très liés à saisonnalité, une problématique récente d'évolution de conditions d'ouverture de droits, empêchant la mise en œuvre de certains projets de formation : pour reprendre l'un des témoignages apportés au cours de l'enquête, dans le contexte de la réforme de l'assurance chômage et en particulier des évolutions concernant la durée minimale d'affiliation pour bénéficier des allocations (liée au nombre de jours/heures travaillés au cours des 24 derniers mois), « *la durée réduite des contrats saisonniers, en particulier en saison d'hiver, fait qu'un bon nombre de publics que l'on reçoit a du mal à envisager un projet de formation parce qu'ils ont du mal à obtenir les indemnités chômage* ». Le deuxième exemple – spécifique au public en situation de handicap et plusieurs fois rapporté concerne les demandeurs d'emploi handicapés contraints d'envisager un projet de reconversion : dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences, « *malgré le fléchage prioritaire des PSH, et même si leur niveau de formation est inférieur au bac* », plusieurs travailleurs handicapés en insertion essaieraient une fin de non-recevoir pour un projet de formation, « *leur expérience professionnelle antérieure, jugée trop qualifiée, ayant tendance à les écarter des dossiers PIC* ».



Pistes d'action

Plusieurs témoignages, au-delà de la question de la recevabilité des dossiers de demande de financement, estiment que la complexité du système des marchés et aides peut être décourageante pour un bon nombre de demandeurs d'emploi, en particulier pour des publics fragilisés à la fois par leur exclusion du marché du travail et par leur situation de handicap, certains ne disposant pas d'un bagage cognitif leur permettant d'appréhender les aléas du système administratif et financier d'un dépôt de dossier de formation...

Des démarches de vulgarisation de cette complexité administrative et financière sont requises : supports d'information courts, numéros verts ciblant les personnes en situation de handicap et leur famille, etc.

Focus

Marchés et financements de formation des demandeurs d'emploi... Différentes options possibles

La formation des demandeurs d'emploi est programmée et mise en œuvre dans le cadre de plusieurs marchés (voir ci-dessous), financés par la Région, confiés ou non à Pôle emploi, avec éventuellement un complément de financement attribué par l'Agefiph :

- Une formation peut s'inscrire dans le cadre du « **marché Filières stratégiques** » correspondant à la commande publique régionale : la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur oriente en effet sa programmation sur neuf filières stratégiques¹ :
- Agriculture, agroalimentaire, alimentation - Industries aéronautique et maritime - Bâtiment et travaux publics - Énergies et technologies de demain - Fonctions supports et services aux entreprises - Commerce, vente, distribution - Tourisme, Culture - Encadrement des activités sportives et de loisirs - « Silver economy », Santé, accompagnement.

De façon générale, la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur « *consacre plus de 100 millions d'euros par an sur son territoire à la formation professionnelle, avec une offre de formation riche de 28 filières autorisées ou agréées et 80 sites de formation* ».

- En dehors du marché correspondant à ces neuf filières stratégiques, la Région conventionne avec Pôle emploi pour la programmation et la mise en œuvre d'autres formations : il s'agit du marché des Actions de formation conventionnées (AFC), qui représentent « l'opportunité d'amener les connaissances et compétences des demandeurs d'emploi au niveau demandé par le marché du travail, en termes de savoir-faire (savoir-faire techniques, permis C, D, FCOS, langues étrangères, etc.) et en termes de diplômes, notamment pour certaines activités (aide à domicile, travail auprès d'enfants, etc.) ».

L'action de formation conventionnée peut être « *mise en œuvre collectivement ou individuellement* » : dans le cadre d'une AFC collective un certain nombre de places sont allouées à des demandeurs d'emploi, ces actions collectives étant développées « *en subsidiarité ou complémentarité* » avec celles développées par la Région (ou autres collectivités territoriales, OPCO, etc.) ; l'AFC individuelle se situe dans une perspective d'adaptation d'un contenu de formation aux besoins spécifiques d'un demandeur d'emploi.

Quand un projet ne rentre pas dans le cadre de la programmation de la Région ou des actions de formation conventionnées de Pôle emploi (ou autres dispositifs de financement existants) un demandeur d'emploi peut bénéficier d'une « **Aide individuelle à la formation (AIF)** qui contribuera au financement des frais pédagogiques de la formation ».

Pour le demandeur d'emploi, la question des modalités de financement d'un projet de formation – coût pédagogique et rémunération pendant la durée de la formation – est bien sûr centrale. Les modalités de rémunération dépendent du type d'allocation que reçoit le demandeur d'emploi² : il peut s'agir d'une aide au retour à l'emploi (ARE), d'une allocation spécifique de reclassement (ASR) – en convention de reclassement personnalisé –, d'une allocation de transition professionnelle (ATP) – en contrat de transition professionnelle – ou encore d'une allocation de sécurisation professionnelle (ASP) – en contrat de sécurisation professionnelle.

¹ <https://www.maregionsud.fr/jeunesse-et-formation/formation-continue>

² <https://www.pole-emploi.fr/candidat/en-formation/mes-aides-financieres.html>

Parmi les difficultés susceptibles de mettre fin à un projet de formation avant qu'un dossier de candidature soit déposé dans un organisme de formation (étape que nous allons aborder au chapitre III), le motif de rupture de projet n° 6 est lié à une **problématique de calendrier** : il peut s'agir concrètement de l'impossibilité de s'engager dans un projet de formation parce que la date de démarrage d'un cycle est incompatible avec la situation administrative d'un demandeur d'emploi (droits à l'allocation chômage). À ce type de situation personnelle, viennent parfois s'ajouter des reports de programmation : ces reports, qu'il s'agisse d'ajourner une nouvelle promotion de formation (par exemple faute de candidats) ou, en amont, de différer l'organisation d'une information collective, peuvent avoir raison d'un projet de formation, notamment pour des raisons personnelles (emploi trouvé durant la période de report, problématique d'organisation familiale, etc.).

Pistes d'action

Les prescripteurs de formations, représentants d'agence Pôle emploi, de Mission locales ou de Cap emploi formulent souvent des éloges au sujet de l'appli OuiForm', développé par Pôle emploi.

Expérimenté dès janvier 2018 sur la région Grand Est, puis élargi à l'ensemble du territoire national, cet applicatif a été conçu afin de permettre aux réseaux de prescripteurs et organismes de formation d'un territoire de disposer d'un suivi actualisé de l'offre et des positionnements des demandeurs d'emploi engagés dans un projet de formation. « *Le constat de départ était simple : les parcours de formation étaient trop compliqués et il était souvent laborieux de trouver la bonne information au bon moment.* »¹ Concrètement, OuiForm' offre l'opportunité de : visualiser les offres de formation, sur le territoire et jusqu'au niveau national ; consulter les places disponibles, et connaître les financeurs associés ; disposer d'informations sur le process d'accès à la formation (dates d'informations collectives...) ; positionner les individus (prendre rendez-vous en ligne) ; partager au besoin des informations entre coopérateurs – conseillers prescripteurs, organismes de formation... ; suivre un individu tout au long de son parcours de formation.

L'enquête de terrain fait ressortir la vraie plus-value de OuiForm¹ en termes de partage d'informations. Malgré tout, plusieurs personnes interrogées expriment le souhait d'améliorations « en termes de réactivité », pour obtenir des infos « quasi en temps réel » sur les formations qui vont démarrer et les référents à contacter.

¹ <https://www.pole-emploi.org/accueil/actualites/ouiiform-grand-est-simplifie-lacc.html?type=article>



Chapitre 3

Le processus d'accès à la formation : quelle prise en compte du handicap ?

L'essentiel

- Le premier contact avec un organisme de formation n'est pas évident pour certains candidats en situation de handicap : évoquer – ou pas – sa situation de santé, le cas échéant vérifier comment elle sera prise en considération sont des questions qui peuvent préoccuper les candidats.
- Pour un organisme de formation, s'engager dans la démarche de certification Qualiopi (dont le référentiel qualité intègre la thématique handicap) offre l'opportunité de valoriser cette étape de premier accueil et de consolider la stratégie de suivi des PSH (outillage du référent handicap, implication de l'équipe administrative et pédagogique, etc.).
- Huit principes, résultant de l'enquête de terrain, peuvent présider à l'instauration d'une politique de parcours inclusif, du premier contact avec l'OF jusqu'à l'engagement en formation.
- Cette politique inclusive d'accès à la formation repose notamment sur l'équité du processus de sélection des candidatures. Il s'agit d'intégrer plus systématiquement le référent des candidats en situation de handicap dans ce processus de sélection.
- La question de la « traçabilité » statistique du parcours des DEBOE est enfin un enjeu important : pour favoriser cette traçabilité – et en particulier effectuer un suivi statistique des « prescriptions non abouties » ciblant les DEBOE –, il peut être opportun de renforcer les échanges avec les décideurs et techniciens statistiques des principales institutions impliquées dans le processus de prescription.

Centré sur le processus de confirmation d'un projet de formation, le chapitre précédent a « braqué le projecteur » sur le porteur de projet, en observant ses hésitations, l'étayage progressif de son projet, et ses démarches pour en vérifier la faisabilité... Le dernier chapitre que nous ouvrons maintenant va regarder les étapes qui précèdent le démarrage effectif de la formation : il s'agira d'abord d'examiner à la loupe l'enclenchement de la relation avec un organisme de formation ainsi que l'appui apporté par cet organisme ; puis nous étudierons les modalités de sélection des candidats. À chaque étape, nous dégagerons quelques principes pour une meilleure prise en compte des personnes en situation de handicap.

1. Premiers contacts avec l'OF : un fréquent besoin de dialogue et d'encouragements

La prise de contact avec un organisme de formation ne correspond pas à un processus exactement identique d'un OF à l'autre. Cependant, l'entrée en relation avec l'organisme de formation se construit en général en trois étapes :

- participation à une réunion d'information collective sur le dispositif de formation envisagé ;
- accueil plus individualisé, si la perspective d'une entrée en formation reste d'actualité ;
- remise d'un dossier de candidature.

À chacune de ces étapes, des difficultés peuvent surgir, avec le risque d'un abandon du projet de formation. Lors de l'enquête de terrain, plusieurs principes ont été mis en évidence afin de prévenir ces situations.

Au-delà des informations générales qui lui sont transmises – présentation de la formation, calendrier et conditions de suivi, etc. –, le candidat en situation de handicap peut profiter de la réunion d'information collective pour poser des questions complémentaires, voire évoquer sa situation personnelle au regard du projet de formation, afin d'amorcer un dialogue avec le représentant de l'OF (qu'il s'agisse du responsable de la formation et/ou d'un référent administratif). Si toutes les personnes en situation de handicap n'ont pas forcément de réticence à évoquer leur cas particulier en collectif, d'autres n'oseront pas prendre la parole, préférant avoir l'opportunité d'un entretien individuel pour aborder leur situation de

santé. Quoi qu'il en soit, un **premier principe** pour une meilleure prise en compte des candidats en situation de handicap est que, dès que possible, soit transmise aux candidats une information sur la possibilité d'adapter l'accueil et le parcours de formation aux besoins des PSH. Il s'agit, ainsi que cela a été montré dans plusieurs études de « laisser la porte ouverte » à un éventuel échange sur la perspective de parler ou pas de son handicap, avec les différents interlocuteurs au sein de l'organisme de formation ; le choix d'évoquer ou pas sa situation de santé étant à réfléchir au cas par cas, aux différentes étapes du parcours d'accès à la formation, que ce soit avec le référent de la formation, le personnel administratif et ultérieurement, si la PSH intègre la formation, avec le groupe de pairs.

Lors de la réunion d'information collective, mettre les participants à l'aise en évoquant la prise en compte des spécificités de santé par l'organisme de formation est important : en effet, comme l'a indiqué une référente handicap au cours de l'enquête, « *tout candidat peut avoir tendance à se comparer à l'ensemble du groupe, au risque de considérer que sa candidature n'est pas à la hauteur !* » Cette tendance est d'autant plus significative quand une personne a l'impression de cumuler plusieurs « handicaps » – situation de santé /âge/recherche d'emploi de longue durée... La sociologie parle, dans ce cas, de problématiques « multifactorielles » ou « intersectionnelles ⁷ » ; ces problématiques multifactorielles peuvent ainsi renforcer le sentiment d'infériorité, et risquer par voie de conséquence d'inhiber le candidat à la formation lors de sa prise de contact avec l'OF, voire l'amener à renoncer à son projet.

Au-delà d'une information générale sur la prise en compte du handicap au sein de l'organisme de formation, un entretien de premier accueil peut être opportun. Il constitue en effet une occasion, et c'est le **deuxième principe** que nous mentionnons, de recueillir des éléments sur la situation de santé de la personne :

- qu'il s'agisse d'informations administratives (en particulier : cette personne dispose-t-elle d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé – RQTH - ?) ;
- de données en lien avec le parcours d'insertion (bénéficie-t-elle d'un accompagnement ?) ;
- ou de questions d'ordre pédagogique (la situation de santé peut-elle avoir des incidences sur d'éventuelles difficultés d'apprentissage ?).

⁷ L'intersectionnalité étant un concept forgé par l'universitaire américaine Kimberlé Crenshaw pour désigner la situation de personnes confrontées à plusieurs formes de stratification – voire de discrimination – sociale.

L'entretien de premier accueil peut permettre aussi, **troisième principe**, d'informer la personne handicapée sur la politique d'accompagnement en vigueur dans l'établissement. La présence d'une politique d'accompagnement en matière d'accueil, de suivi pédagogique, voire de préparation de son insertion professionnelle, est en effet un gage de confiance pour le candidat en situation de handicap. À ce sujet, les entretiens d'enquête auprès d'organismes de formation mettent en évidence que le degré de sensibilisation des OF sur le champ du handicap, ainsi que l'éventail des actions qu'ils mettent en œuvre pour faciliter l'intégration de stagiaires handicapés ou apprentis, est très inégal. Certains organismes semblent avoir une longueur d'avance (cf. encadré page 56).

Focus

Adapter l'accueil et le suivi de PSH : l'exemple de l'organisme de formation Formatic

Formatic est un organisme créé en 1986, dont le siège est basé à Arles, et qui possède également une antenne à Avignon. Dans ses établissements, il propose des formations aux métiers de l'animation, du sport, des services aux personnes, du tertiaire, de la prévention et de la sécurité. Ces formations sont cofinancées par l'Union européenne et la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur. Formatic, au travers de ses outils d'information, insiste sur l'individualisation de son approche pédagogique.

Formatic a conçu et diffusé des outils pour faciliter le premier accueil, l'intégration et le suivi de personnes en situation de handicap. Mentionnons par exemple :

- Une **note à l'attention des personnels**, intitulée « **Accueil d'une personne en situation de handicap** », structurée autour de trois étapes de réflexion : le premier accueil ; l'accompagnement pendant la formation ; le suivi post-formation. L'étape de premier accueil repose d'une part sur quelques questions pour effectuer un repérage de la situation de la personne handicapée. Elle consiste d'autre part à évoquer les modalités de coopération entre la référente PH de Formatic et le référent de formation. Elle permet enfin de

mentionner la perspective d'éventuels aménagements (« *tout programme est aménageable, quels que soient les candidats* »).

- Une « fiche de suivi spécifique » ; cette fiche est relative aux différents entretiens qui seront conduits avec la personne en situation de handicap ; elle permet de réaliser une synthèse de l'entretien et mentionne les préconisations qui sont ressorties au cours de l'entretien.
- Des informations dispensées sur le site Internet de Formatic, pour promouvoir l'accueil de personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse d'élèves, de stagiaires de formation ou d'apprentis.

On peut supposer que la sensibilité aux handicaps et l'engagement de cet organisme sur ce champ sont liés :

- D'une part à ses domaines d'intervention, fortement axés sur l'accompagnement des personnes. Notamment, Formatic prépare à l'obtention de plusieurs brevets professionnels de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport (BPJEPS) : au cœur des spécialités « Activités physiques pour tous », « Animation sociale » ou « Loisirs tous publics », la question de l'adaptation aux besoins de publics spécifiques est en effet centrale.
- D'autre part à une acculturation progressive, soutenue par la préparation de deux certifications – PVE puis Qualiopi –, démarches qualité qui mettent en avant principes et outils d'intégration en formation des publics en situation de handicap.
- Enfin à l'énergie, à l'expérience de sa « référente PH », ainsi qu'à sa qualification en la matière, puisqu'elle avait suivi un des modules de formation sur la thématique handicap mis en place par le Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur.

Adapter l'accueil et le suivi de formation aux besoins des PSH ne s'improvise donc pas : cela nécessite, comme dans le cas de Formatic, une acculturation progressive passant par la formation du référent PH et la sensibilisation de l'ensemble de l'équipe pédagogique et administrative.

Plusieurs organismes expérimentés en matière d'accueil de PSH évoquent le fait qu'ils ont été sensibilisés en s'engageant dans une démarche de certification. Ainsi qu'en témoigne la directrice d'un petit organisme de formation : *« C'est volontiers que j'ai répondu à la demande de rendez-vous d'enquête du Carif-Oref, mais il y a deux ans j'aurais certainement dit non car je n'avais jamais entendu parler de l'Agefiph, du Fiphfp ou de Cap emploi... L'engagement dans la démarche Qualiopi m'a incitée à mettre mes locaux en conformité, en découvrant que, dans les dossiers de candidature que je reçois, il y a des personnes susceptibles d'avoir des difficultés de santé... Bon, bien sûr, j'ai plein de soucis à gérer, administratifs, commerciaux, etc. Mais cette question a commencé à m'intéresser ! »*

Le référentiel Qualiopi, conçu fin 2019 par le ministère en charge du travail (cf. encadré page 59) incite en effet les acteurs de la formation à monter en qualité, notamment par le biais d'un cahier des charges strict. Parmi les indicateurs de ce référentiel, figure la prise en compte du handicap. La présence d'un haut degré d'exigence, ainsi que les moyens dévolus au contrôle des objectifs de ce référentiel, contribuent à la montée en compétences des OF, notamment sur la thématique handicap. Par exemple, l'exigence de mise en réseau de l'organisme de formation – avec des experts du handicap et avec d'autres acteurs mettant en place des initiatives dédiées – participe du développement d'une culture commune de sécurisation des parcours de stagiaires ou apprentis confrontés à une problématique de santé. En ce sens, la démarche Qualiopi favorise l'échange de bonnes pratiques.

Ressources

La certification Qualiopi, opportunité pour les OF et CFA de progresser dans l'accueil des personnes handicapées !

Qualiopi est une marque de certification qualité lancée en novembre 2019. Elle a pris la suite du label qualité Performance vers l'emploi (PvE) qui avait été créé en 2017. Qualiopi a pour objectif d'instaurer une démarche qualité chez les différents acteurs de la formation professionnelle.

Le lancement de cette marque de certification fait suite à la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 : celle-ci stipule que les structures qui dispensent des formations doivent s'inscrire dans une démarche de certification pour pouvoir bénéficier de fonds publics. C'est **le ministère en charge du travail** qui, au niveau national, **a élaboré le référentiel qualité**. À cet égard, Qualiopi représente un enjeu commun à **tous les centres de formation d'apprentis (CFA) et organismes de formation**. Face au contexte de crise sanitaire et suite à l'exécution de l'ordonnance du 2 avril 2020, l'échéance concernant l'obligation de certification est reportée à 2022 pour l'ensemble des CFA/OF.

Le référentiel Qualiopi intègre **un indicateur spécifique au handicap** : « *Le prestataire mobilise les expertises, les outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap* » (indicateur numéro 26 du critère 6). En cas d'absence de respect de cette contrainte, le CFA/OF est non conforme aux exigences du cahier des charges de Qualiopi.

- En ce qui concerne le niveau d'exigence attendu : l'organisme doit avoir mis en place un réseau de partenaires, experts de la thématique du handicap. De plus, la structure doit témoigner de sa capacité à communiquer de façon claire et précise sur les mesures spécifiques qui ont été implémentées.
- En ce qui concerne les modalités de contrôle qualité : Qualiopi intègre une démarche d'audit reposant sur un échantillonnage et des entretiens. Cet audit est réalisé en embarquant le personnel : celui-ci est associé à l'analyse des ressources à mobiliser et de leur juste affectation aux différents programmes.

2. Le dossier de candidature : une étape clé pour le repérage et l'accompagnement des PSH

Dans la foulée d'une réunion d'information collective et/ou d'un entretien de premier accueil, le contact avec l'organisme de formation se prolonge par la remise d'un dossier de candidature.

L'instruction de ce dossier, ainsi que son exploitation, peuvent renvoyer, **quatrième principe**, à l'opportunité d'apporter un appui administratif au DEBOE ; cet appui n'est bien sûr pas systématiquement nécessaire, certains candidats étant parfaitement autonomes dans l'instruction du dossier de candidature.

Pour engager notre réflexion sur cet enjeu, précisons que, dans ses résultats d'études, la Mission observation handicap a coutume de constater que les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans leur parcours professionnel sont souvent le « miroir grossissant » de problématiques qui concernent de nombreux publics confrontés à des difficultés d'insertion...

Ainsi, les difficultés d'instruction du dossier de candidature peuvent relever de problématiques langagières, cognitives, organisationnelles ou techniques (situations éventuelles de « fracture numérique », si le dossier est renseigné par ordinateur), auxquelles un large spectre de personnes sont confrontées, par exemple si elles ne disposent pas des savoirs de base ou du matériel adéquat.

Par précaution, il est important d'indiquer que le niveau de complexité du dossier à instruire est susceptible de varier en fonction des marchés de formation : en effet, le process d'instruction du dossier et les pièces à réunir peuvent être plus ou moins conséquents. Ainsi, une conseillère indique : « *Les dossiers sont souvent compliqués à remplir par les bénéficiaires potentiels, c'est déjà complexe pour les AIF, et je trouve que c'est encore plus le cas pour les formations CPF.* »

Les démarches administratives en amont d'une entrée en formation seraient notamment dissuasives pour les publics les plus jeunes (également pour les plus âgés quand il s'agit d'instruire « en ligne » le dossier de candidature), qu'ils soient ou non en situation de handicap. Un représentant de Mission locale témoigne : « *Il faut être vigilant sur cet aspect, nos jeunes peuvent être découragés par le montage d'un*

dossier... Le problème n'est pas forcément la rédaction d'une lettre de motivation – on les forme à ce sujet. Mais certains voudraient tout, tout de suite... Et d'autres s'affolent, ayant perdu des pièces administratives... Bref, il faut parfois être derrière eux pour vérifier que ça avance ! »

Plusieurs acteurs interrogés insistent sur le besoin de soutien à la préparation du dossier de candidature, souvent opportun pour des candidats à la formation confrontés à une situation de handicap : plusieurs acteurs rappellent en effet que, parmi les travailleurs handicapés, le retard scolaire est fréquent, avec parfois aussi des problématiques particulières, comme des troubles spécifiques d'apprentissage (TSA), plus communément appelés « dys » – dysorthographe, dyslexie, etc. –, des problématiques sensorielles (déficiences visuelles) ou des difficultés motrices (liées par exemple à des troubles musculo-squelettiques, des problèmes articulaires...).

Corollaire des éventuelles difficultés administratives rencontrées par certaines PSH, l'étape d'instruction du dossier de candidature renvoie, **cinquième principe**, à une nécessité de traçabilité de la demande de formation des PSH, la notion de traçabilité renvoyant au repérage des candidats en situation de handicap. En clair, il s'agit maintenant de s'intéresser à la présence de la « variable handicap » dans le système d'information des opérateurs de l'emploi et de la formation. Pour observer à la loupe les problématiques de prise en compte de la variable handicap, nous prendrons ici l'exemple concret de l'étape du dossier de candidature.

La traçabilité des informations sur le handicap recueillies dans dossier de candidature renvoie à deux questions :

- D'un point de vue qualitatif (pour le suivi de chaque candidature), les dossiers offrent-ils une base suffisante pour repérer une personne confrontée à une problématique de santé, ceci dans la perspective de l'accompagner, au besoin, à la préparation de son projet de formation ?
- D'un point de vue quantitatif (au plan statistique), les modalités d'instruction de la variable handicap permettent-elles de recenser le nombre de demandes de formation émanant de personnes en situation de handicap ?

Concrètement, en lien avec ces deux préoccupations, la codification et le traitement de données portant sur la variable handicap requièrent une attention particulière. À titre d'exemple, la structure du dossier de candidature de formations financées au titre du marché Filières stratégiques permet de repérer les problématiques de recueil et traitement de données sur la variable handicap : En principe, dans le dossier à renseigner pour ces formations Filières stratégiques, il y a la possibilité de repérer les candidatures de PSH, dans la mesure où une fiche annexe au dossier les invite à « *joindre une copie de [leur] notification RQTH* ».

Mais le recueil et le traitement de données sur la variable handicap doivent être considérés avec prudence pour plusieurs raisons :

- primo, toute personne renseignant un dossier de candidature n'est bien sûr pas dans l'obligation de déclarer qu'elle dispose d'une RQTH ;
- secundo, un candidat à une formation peut être confronté à une problématique de santé, sans pour autant disposer d'une RQTH ;
- tertio, une personne handicapée n'aura pas forcément en tête, en instruisant son dossier de candidature, de faire état de sa situation de handicap.

Ce constat peut amener à deux types de recommandations, en lien avec les questions pointées en page précédente :

Du point de vue qualitatif, dans l'optique de sécuriser les projets de formation, et considérant que la déclaration d'une situation de handicap dans un dossier de candidature est aléatoire, il semble évident que l'entretien de premier accueil est capital pour repérer les demandes de formation émanant de PSH ainsi que leurs éventuels besoins d'accompagnement.

Du point de vue quantitatif, la remontée d'informations statistiques sur les demandes de formation émanant de PSH doit s'accompagner d'une démarche rigoureuse de codification, de collecte et de traitement de données. Cet enjeu de traçabilité semble concerner plus largement toute la « chaîne de suivi » des projets de formation portés par les personnes en situation de handicap – depuis l'établissement d'une prescription jusqu'à l'entrée effective en formation. Des possibilités d'optimisation de ce système global d'informations ont en effet été envisagées au cours des entretiens que nous avons pu conduire avec des représentants des réseaux de prescripteurs, des responsables administratifs d'organisme de formation et des interlocuteurs de la Région ayant une connaissance des bases de données relatives à la formation professionnelle (cf. encadré page 63).

Focus

La traçabilité des projets de formation visant des PSH : quels outils, difficultés et leviers ?

Le suivi des projets de formation – en considérant ici le cas des demandeurs d'emploi – s'établit tout au long de **plusieurs étapes de recueil de données**. En effet et pour rappel, chaque projet de formation est d'abord soumis à une **prescription** (validation du projet par l'organisme prescripteur, à savoir en général Pôle emploi, Cap emploi ou Mission locale) ; le candidat peut ensuite se présenter à un organisme de formation – lors d'une **information collective** et/ou d'un **entretien de premier accueil** –, voire déposer un **dossier de candidature** ; puis cette candidature est examinée par une commission de **sélection** ; dans le cas où la candidature serait acceptée, la dernière étape de suivi du projet de formation concerne l'**entrée** en formation, le candidat pouvant ou non s'y présenter (nous ne nous intéressons pas, dans cette étude, au suivi réalisé en cours de formation).

→ À chaque étape, le « parcours » d'un projet de formation peut donc se poursuivre ou être interrompu ; le suivi administratif du projet passant « entre plusieurs mains » : prestataire éventuel (action de type bilan de compétences), organisme prescripteur validant le projet, organisme de formation.

Pour alimenter le système d'information global dédié aux projets de formation financés par la Région (base Safran, signifiant Suivi des actions de formation régionales par accès numérique), la complexité de suivi statistique des parcours tient au fait que, d'une part, il existe des **bases de données spécifiques à chaque réseau institutionnel** (applicatifs propres aux différentes institutions prescriptrices de formation) ; d'autre part, que la **variable handicap n'est pas forcément intégrée** dans certains outils de suivi (codification RQTH présente ou pas dans les « fiches de prescription » des organismes prescripteurs) ; et que **chaque « marché de formation » possède son process** (par exemple, modalités de sélection différentes pour le marché Filières stratégique et pour le marché AFC).

Pour autant, les entretiens conduits auprès de représentants des différents réseaux d'opérateurs mettent en évidence des **pistes d'intégration plus systématique de la variable handicap**. À titre d'exemple, concernant l'étape de prescription, une intégration de cette variable dans les « fiches de prescription » ne

pose *a priori* pas de problème technique, la donnée « RQTH » étant renseignée dans la plupart des applicatifs – base Cairos pour Pôle emploi, système I-Milo pour les Missions locales... –, ouvrant ainsi la possibilité d'une « requête » spécifique. Le repérage des candidatures de personnes en situation de handicap qui n'ont pas abouti paraît également réalisable. Concernant la commande publique Filières stratégiques de la Région, dans le « tableau des candidats retenus » qui est instruit par les organismes de formation, il semble en effet possible de valoriser la mention « RQTH » (« *il faudrait juste intégrer une colonne oui/non* »). Et concernant les demandes de formations gérées par Pôle emploi, les conseillers renseignant l'état d'avancement des projets de formation (dans « IOP », applicatif dédié signifiant Infocentre opérationnel) disposent de l'indicateur « Projet supprimé » qu'ils sont en mesure d'actualiser.

Le renforcement d'échanges interinstitutionnels entre décideurs et experts statistiques des différentes institutions concernées par la formation des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi peut donc *a priori* permettre de consolider ce système de suivi statistique. Cette perspective de consolidation statistique est importante pour soutenir les politiques régionales d'accès à la formation des DEBOE.

Au-delà du suivi statistique des demandes de formation des PSH, une étude de 2018 qui abordait l'usage de la variable handicap dans le système d'informations d'un réseau spécifique d'acteurs de l'emploi ⁸ avait déjà incité l'État, la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur et l'Agefiph, commanditaires de cette étude, à considérer avec vigilance les modalités d'intégration de cette variable. Cette étude appelait l'action publique à soutenir le développement d'« outils de suivi sur l'observation et la sécurisation des parcours des travailleurs handicapés ». Il est en effet évident que ce suivi statistique ne s'improvise pas à la légère, et que l'appui méthodologique d'experts de l'observation statistique peut être opportun.

3. Modalités de sélection des candidats : veiller à l'équité

La dernière étape administrative, avant l'entrée en formation, est bien sûr la sélection des candidats. Les témoignages de professionnels recueillis lors de l'enquête font ressortir trois points de vigilance – et principes d'intervention – pour une prise en compte optimale de la candidature de personnes en situation de handicap.

Le premier point de vigilance est relatif au jury d'admission (*qui repère et sélectionne les candidatures*). Considérant deux marchés de formation qui concernent les demandeurs d'emploi – marché Filières stratégiques correspondant à la commande publique de la Région, et marché Actions de formations conventionnées (AFC), géré par Pôle emploi –, les modalités de jury sont différentes.

- Dans le cas du marché Filières stratégiques, une commission se réunit : rassemblant, autour d'un référent de l'organisme de formation, les représentants des réseaux de prescripteurs, cette commission est dénommée « commission d'admission en formation » (CAF). La CAF valide l'entrée en formation des candidats. Elle étudie leur dossier : statut, motivation, projet professionnel et pièces administratives réunies par le candidat. Après cet examen des candidatures, la commission établit l'ordre de priorité des candidats retenus et la liste d'attente pour rentrer en formation.

⁸ Houmair, Lorent, 2018 (p. 13).

- Dans le cas des formations gérées par Pôle emploi, notamment sur le marché AFC, une directrice d'agence locale pour l'emploi précise que « *c'est un binôme composé du responsable de formation de l'OF et du référent de Pôle emploi* » qui établit la sélection des candidatures.

Quelles que soient les modalités de sélection, les acteurs interrogés en enquête pointent un **sixième principe** pour favoriser l'égal accès des personnes en situation de handicap aux formations : il s'agit de pouvoir au maximum intégrer l'avis du conseiller de Cap emploi, susceptible de disposer d'informations complémentaires sur les candidats en situation de handicap. Les acteurs interrogés soulignent l'importance de veiller à « *mettre dans la boucle* » le conseiller Cap emploi en particulier pour les sélections de candidatures aux formations AFC, reposant sur un échange entre les référents de Pôle emploi et de l'organisme de formation. Pour ce faire, l'accès récent à l'applicatif partagé OuiForm' semble représenter un point de progression non négligeable, cet outil « *donnant davantage d'éléments pour échanger avec le référent Pôle emploi, et au besoin soutenir la candidature d'un DEBOE* ». Pour les CAF, la présence d'un représentant de Cap emploi est prévue, mais certains acteurs de terrain indiquent qu'« *il arrive parfois que le conseiller de l'OPS ne soit pas disponible* ».

Afin de veiller à l'impartialité et l'équité nécessaire dans l'étude des candidatures, certains témoignages militent en faveur d'une représentation systématique, dans les jurys de sélection, de représentants des pouvoirs publics : « *Il faudrait que les chargés de mission territoriale de la Région puissent être systématiquement présents aux commissions – comme c'était le cas du temps des Covef –, ou un représentant de l'État.* » Pour les acteurs interrogés, le rôle des institutions publiques est d'« *animer les partenariats et de veiller à la rigueur de passage en revue des différentes candidatures, en limitant les effets de subjectivité qui peuvent, malgré tout, être présents dans l'avis des prescripteurs ou du représentant de l'organisme de formation* ».

Le deuxième point de vigilance concernant les critères et modalités de sélection (*comment s'opère la sélection des candidatures*).

À ce sujet, les avis convergent pour mettre en avant un **septième principe** favorisant l'équité dans le processus d'accès à la formation : le fait d'outiller davantage les jurys afin de faire en sorte d'« *introduire le plus de rationalité possible dans les choix de candidatures* ».

- L'enquête fait ressortir le souhait de favoriser plus de transparence quant aux critères de sélection qui sont retenus, « *en particulier dans le process d'attribution des places en AFC* ».
- Comme la liste des candidats retenus semble dépendre, pour les formations gérées par Pôle emploi, des résultats obtenus lors de tests, les acteurs intervenant dans le champ du handicap mettent en avant la possibilité d'une adaptation des épreuves, adaptation conforme aux logiques du « droit à la compensation » promu par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ; avec notamment l'option d'adapter la durée des tests de sélection, et de mobiliser au besoin des aides humaines ou techniques spécifiques, en fonction des situations de handicap.
- Il est aussi fréquemment recommandé que les jurys soient sensibilisés à l'égal accès de publics spécifiques aux dispositifs de droit commun, et en l'occurrence aux formations : « *Des supports d'information, ou une "charte" de sélection de candidats pourraient être mis en place pour rappeler l'importance de prendre en compte toute candidature quels que soient le sexe, l'âge, la situation de santé, etc.* »

À ce sujet, une étude réalisée par l'ORM il y a quelques années avait mis l'accent sur l'observation des pratiques des jurys de sélection et sur l'opportunité de sensibiliser ces jurys à l'intégration du critère d'égalité de traitement des candidatures de publics spécifiques (cf. encadré page 68).

Focus

L'« observation participante », une approche d'analyse des processus de sélection de candidatures

Une étude datant de 2016 s'était intéressée à la prise en compte du critère de mixité femmes-hommes lors de commissions de validation d'entrée en formation organisées dans le cadre du programme de formations du Service public régional de formation permanente et d'apprentissage (SPRFPA), porté par la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur¹.

Concrètement, afin d'analyser la façon dont les candidatures de femmes et d'hommes étaient étudiées lors de ces commissions, un dispositif dit d'« observation participante » avait été mis en place. Ce dispositif d'enquête avait consisté à suivre une douzaine de commissions afin, dans un premier temps, **d'observer comment les membres du jury s'y prennent pour sélectionner des candidatures** ; et, dans un deuxième temps, d'interroger les membres de commissions sur l'importance qu'ils avaient accordé au critère de mixité durant le processus de sélection de candidatures.

Cette démarche exploratoire a fait ressortir d'une part que la prise en compte de publics spécifiques n'est quasiment pas évoquée, en spontané, par les membres des commissions ; et d'autre part que, interrogés sur cette dimension, **les jurys semblent peu outillés pour développer le « réflexe égalité »** dans le traitement des candidatures.

Parmi les pistes mises en lumière en conclusion de l'étude, des outils de sensibilisation à la prise en compte de la variable mixité par les jurys de sélection étaient proposés.

La pratique de l'« observation participante » pourrait sans doute aussi être mise à profit pour étudier, de façon similaire, comment les candidatures de personnes en situation de handicap sont examinées au cours de démarches d'admission en formation.

¹ S. Mailliot, *La Diversification des choix professionnels des femmes et des hommes. Quelles transitions sur le marché de l'emploi en PACA, ORM*, « Études », n° 30, novembre 2016 (p. 22-23).

Le troisième point de vigilance concerne spécifiquement la notion d'employabilité, perçue comme centrale dans les pratiques d'examen de candidatures à l'entrée en formation. Dans la perspective de répondre à la demande économique, en particulier quand celle-ci concerne des filières et métiers stratégiques, plusieurs acteurs craignent la tendance à « *privilégier certains profils très rapidement opérationnels* » et à écarter la candidature de demandeurs d'emploi en situation de handicap qui demanderaient une attention renforcée durant la formation.

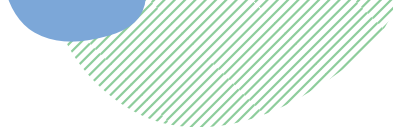
En conséquence, un **huitième principe** est mis en avant : la nécessité d'adapter les pratiques de formation aux situations de handicap pour ne pas disqualifier les candidatures de PSH (ingénierie de formation / ingénierie pédagogique). Il s'agit en particulier de faciliter l'accès des DEBOE à certains métiers porteurs. L'interdépendance entre d'un côté les pratiques de sélection ainsi que les choix de candidatures et de l'autre les modalités de formation a, de fait, été plusieurs fois incriminée au cours de notre enquête.

L'encouragement des candidatures de travailleurs handicapés positionnés sur des métiers en tension est fréquemment évoquée. L'ingénierie de dispositifs qualifiants ou professionnalisants orientés sur l'accès des travailleurs handicapés aux métiers en tension a été abordée dans le cadre d'une étude à laquelle la Mission observation handicap a participé⁹ : il peut s'agir de développer des « *parcours spécifiques d'intégration* », notamment en ayant recours à des pré-qualifications sur mesure, à des suivis pédagogiques qualifiants (individualisés et modulaires) ou à des démarches d'intermédiation vers l'emploi en fin de formation.

La notion de parcours d'intégration nous amène à la conclusion de ce troisième chapitre, à savoir que la prévention des ruptures de parcours de formation doit être envisagée de façon longitudinale. Prévenir les ruptures dans le projet de formation, en particulier dans le cas d'une personne en situation de handicap confrontée à des difficultés de santé, c'est veiller à la sécurisation de son parcours, depuis la prescription jusqu'à l'entrée en formation, et bien sûr aussi en cours de dispositif !

⁹Bremond, Gay-Fragneaud et al., 2018 et 2019.

Pour aller plus loin nous espérons avoir montré, tout au long de ces pages, que l'abandon d'un projet peut certes correspondre à une décision délibérée du porteur de projet, décidant en connaissance de cause de renoncer à la piste qu'il avait envisagée, mais que, souvent, et particulièrement dans le cas de candidats en situation de handicap, ce renoncement est lié à des difficultés rencontrées qui auraient nécessité de mobiliser, à temps, des solutions adaptées. C'est bien la perspective visée par la Ressource handicap formation développée par l'Agefiph et ses partenaires !



Conclusion

L'enquête de terrain réalisée par la Mission observation handicap auprès des réseaux de prescripteurs de formation, sur plusieurs territoires infrarégionaux, à la demande de l'État, de la Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur et de l'Agefiph, a permis de pointer plusieurs points de blocage, objectifs ou subjectifs, à la sécurisation des parcours vers la formation de demandeurs d'emploi en situation de handicap, depuis l'obtention d'une prescription jusqu'à l'entrée effective en formation.

Pour ce qui est des points de blocage subjectifs, à savoir les résistances à s'engager dans un parcours de formation, plusieurs témoins sollicités au cours de cette enquête tendent à penser que, depuis la crise de 2020, la stratégie visant l'« emploi par la formation » convainc davantage les publics en difficulté d'insertion – notamment en situation de handicap –, publics qui auraient eu tendance à privilégier souvent, il y a encore quelques années, la recherche immédiate d'un emploi (« *job first* »). D'une part, face à un marché du travail plus tendu, ces publics semblent davantage enclins à penser que la formation facilitera leur insertion professionnelle. D'autre part, quand certains ont eu l'opportunité, en période florissante, d'accéder aisément à des « jobs alimentaires », la formation paraît aujourd'hui un sésame pour préparer une évolution vers des emplois plus qualifiés. Enfin, aux dires de plusieurs acteurs socio-économiques, la stratégie de recours à la formation serait davantage privilégiée sur nos territoires dépendant de l'économie touristique et résidentielle, dans un contexte de raréfaction des emplois saisonniers.

En dehors d'un regain de la *demande* de formation, ces acteurs constatent un récent enrichissement de l'*offre* de formation, tant quantitatif que qualitatif ; l'ingénierie de formation paraît plus que jamais attentive à concilier demande économique et inclusion, au travers d'appels à projets portés par les pouvoirs publics, notamment dans le cadre du Plan régional d'investissement dans les compétences, ou du Fonds d'innovation pour la formation. Est soulignée également l'importance d'un service comme la Ressource handicap formation, portée par l'Agefiph, axée sur la recherche de solutions *ad hoc* qui visent à faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux dispositifs de formation continue ou par alternance.

Au-delà de ces pistes d'action spécifiques, nous portons à votre attention, pour terminer cette analyse, trois enseignements généraux de l'étude :

- La première vertu de cette enquête de terrain sur les problématiques rencontrées par les demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi est, comme toute enquête conduite par la Mission observation handicap, de veiller à une meilleure prise en compte par les acteurs de l'emploi des besoins des personnes en situation de handicap. *Pour résumer, enquêter, ce n'est pas seulement interroger, c'est aussi sensibiliser !*
- Deuxième enseignement, en s'intéressant aux enjeux de traçabilité, cette étude interpelle les opérateurs de terrain sur la nécessité de développer, à chaque étape, des outils de suivi (fiches navettes, bilans intermédiaires, etc.). *Il nous semble en effet que bien accompagner, consiste à effectuer des points de suivi réguliers, d'une part avec le bénéficiaire d'un parcours, d'autre part avec l'ensemble des opérateurs impliqués !*
- Enfin, l'importance des coopérations interinstitutionnelles pour sécuriser les parcours d'insertion est la troisième perspective de cette étude. *En quelques mots, et ainsi que le disent souvent les professionnels de l'orientation, la validation d'un projet s'appuie sur une diversité de points de vue !*



Nous remercions l'ensemble des partenaires qui ont contribué à la présente étude, qu'il s'agisse (par ordre alphabétique) de représentants de l'**Agefiph**, de l'**ARDML** et des **Missions locales**, du réseau **Cheops/Cap emploi**, de la **Dreets**, de la **Direction régionale de Pôle emploi** et d'agences locales pour l'emploi, de la **Région Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur**, ainsi que l'ensemble des responsables d'organisme de formation et référents handicap qui ont bien voulu répondre à cette enquête.

Bibliographie

Agefiph, *Le Tableau de bord emploi chômage des personnes handicapées : Provence - Alpes - Côte d'Azur, bilan année 2019*, n° 2020-1, 2020

BREMOND F., GAY-FRAGNEAUD P. et al., *Quels enjeux et préconisations pour les métiers en tension en région*, ORM, « Grand Angle », n° 11, octobre 2018 (tome 1 : *Domaines de la production*) et n° 13, janvier 2019 (tome 2 : *Domaines des services*)

CHARENTREUIL L., INTHAVONG S., LORENT P., *Discriminations liées à l'origine ou au handicap : Des vécus différents, des pistes d'action complémentaires*, ORM, « Mémo », n° 62, mars 2015

CHEVALIER T., FALCO M.-D. (AFPA), LORENT P., PETROVITCH A. (ORM), *Les Changements d'orientation des adultes demandeurs d'emploi. Quelles trajectoires ? Quels publics ? Quelle perception ?*, AFPA/ORM, « Regards », n° 2, décembre 2009

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

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

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

LORENT P., *Développer l'emploi des seniors en Provence - Alpes - Côte d'Azur. Quels freins et quels leviers ?*, ORM, « Point de vue », n° 2, juillet 2020

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

LORENT P., PETROVITCH A., REVEILLE-DONGRADI C., *Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées en Provence - Alpes - Côte d'Azur : Convention cadre d'engagement 2018-2021 Région/Agfiph/Fiphfp - Synthèse du suivi statistique 2019*, ORM, « Hors Collection », novembre 2020

Lexique

AFC : Action de formation conventionnée

AFPA : Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes

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

AIF : Aide individuelle à la formation

ARDML : Association régionale des missions locales

CAF : Commission d'admission en formation

CAP : Certificat d'aptitudes professionnelles

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

CFA : Centre de formation d'apprentis

Céreq : Centre d'études et de recherche sur les qualifications

Cheops : Conseil national handicap et emploi des organismes de placement spécialisés

Covef : Commission de validation de l'entrée en formation

Crefop : Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles

CRP : Centre de rééducation professionnelle

DEBOE : Demandeur d'emploi bénéficiaire de l'obligation d'emploi

Dreets : Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

DRH : Direction des ressources humaines

EA : Entreprise adaptée

EATT : Entreprise adaptée de travail temporaire

FC : Formation courte (dispositif)

FIF : Fonds d'innovation pour la formation

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

FOAD : Formation à distance

NEET : Not in Education, Employment, or Training

OF : Organisme de formation

Oref : Observatoire régional emploi formation

OPS : Organisme de placement spécialisé

ORM : Observatoire régional des métiers

PAC : Prestation analyse de capacités

PIC : Plan d'investissement dans les compétences

PLIE : Plan local pour l'insertion et l'emploi

PMSMP : Période de mise en situation en milieu professionnel

PRIC : Pacte régional d'investissement dans les compétences

Prith : Plan régional pour l'insertion des travailleurs handicapés

PSH : Personne en situation de handicap

PSOP : Prestation spécifique d'orientation professionnelle

RH : Ressources humaines

RHF : Ressource handicap formation

ROME : Répertoire opérationnel des métiers et emplois

RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

Sedop : Service d'orientation professionnelle

TSA : Trouble spécifique d'apprentissage

UNEA : Union nationale des entreprises adaptées

Quelle sécurisation des projets de formation en Provence - Alpes - Côte d'Azur ?

L'exemple des demandeurs d'emploi en situation de handicap

La Ressource handicap formation (RHF), portée par l'Agefiph et soutenue par l'État, est une offre de services innovante axée sur une véritable politique d'accueil et de suivi des parcours de formation des personnes en situation de handicap, permettant d'éviter les abandons et de sécuriser l'accès à l'emploi.

Mais la sécurisation du projet de formation des personnes handicapées ne doit-elle pas être confortée en amont de l'entrée en formation ?

Cette étude présente les résultats d'une enquête qualitative et met en évidence quelques leviers pour prévenir les ruptures de projet de formation des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi (DEBOE). Elle fait ressortir aussi des initiatives régionales, susceptibles de contribuer aux « parcours sans coutures » vers la formation. Ces pistes pourront alimenter la réflexion des signataires de la Convention cadre d'engagement « Gagner la bataille pour l'emploi des personnes handicapées », qui vise à développer l'insertion des DEBOE par la formation professionnelle.



Carif-Oref Provence - Alpes - Côte d'Azur - 22, rue Sainte Barbe - 13002 Marseille - Tél. 04 96 11 56 56 - E-mail communication@cariforef.fr

Retrouvez l'ensemble de nos publications en ligne sur : www.cariforef-provencealpescotedazur.fr