



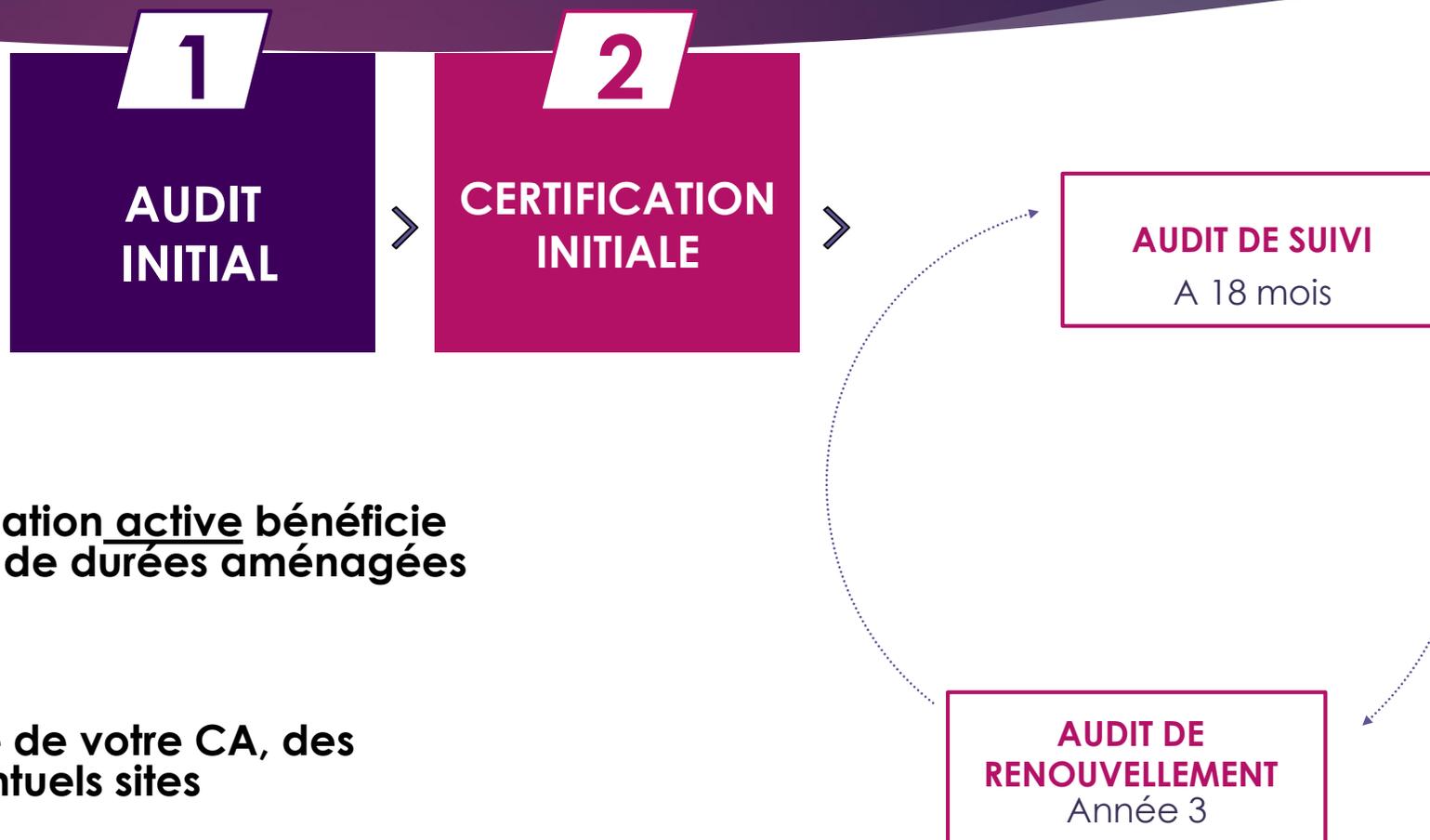
**Ressources Handicap  
Formation**

Mieux prendre en compte  
le handicap en formation

**« ACCOMPAGNEMENT ACCESSIBILITE OF/CFA »  
Par La Ressource Handicap Formation (RHF) – Antilles Guyane**

**agefiph**  
agence française  
pour l'égalité  
des territoires et l'emploi des personnes handicapées

# La certification QUALIOPi



## Un cycle de certification de 3 ans

- › Un NDA = Un certificat
- › Tout organisme ayant une certification active bénéficie d'un audit initial à des conditions de durées aménagées (divisées par 2)
- › Approche multi-sites possible
- › Une durée d'audit tenant compte de votre CA, des actions mises en œuvre et d'éventuels sites
- › Une marque « Qualiopi »

# La certification QUALIOPI

Une obligation qualité des prestataires sur la base d'un référentiel national qualité (art.6)

- › condition sine qua none d'accès au marché des fonds publics ou mutualisés/paritaires

Ce référentiel a vocation à encadrer la qualité du processus de délivrance des prestations

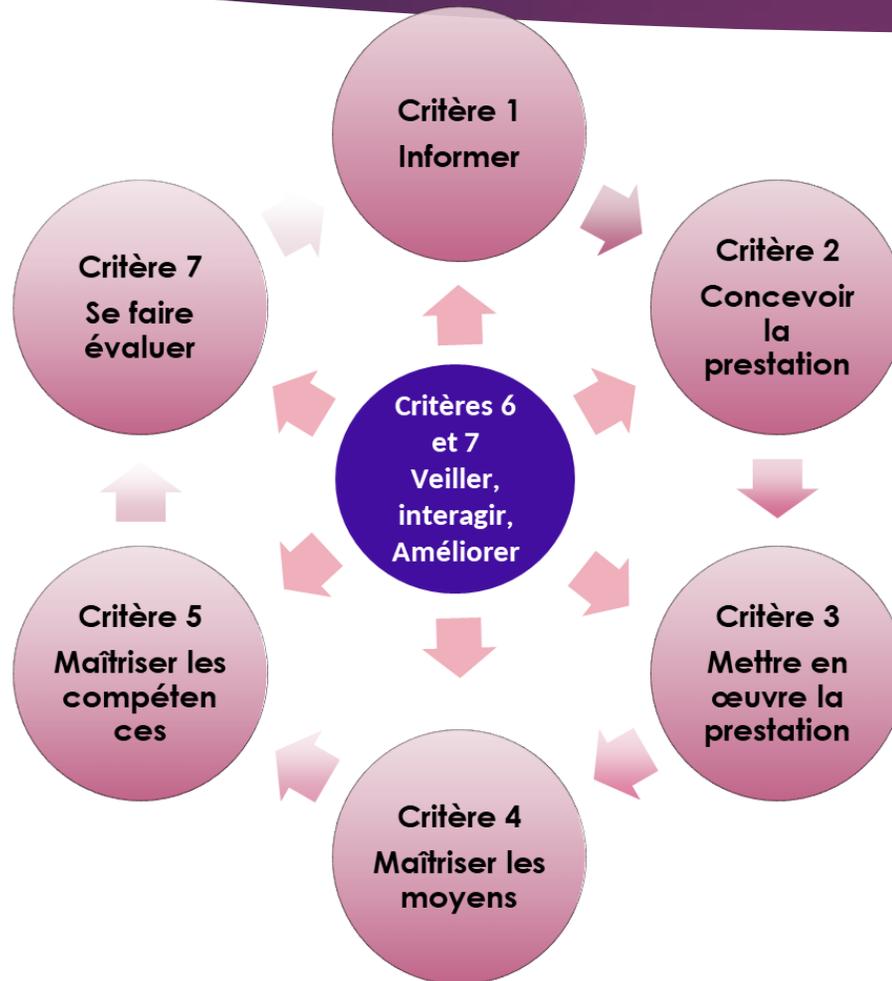
- › pour les **acteurs existants** et les **nouveaux opérateurs** :
  - Actions de formation
  - Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)
  - Bilan de compétences
  - Actions de formation par Apprentissage

# La certification QUALIOPI

## Une démarche Qualité

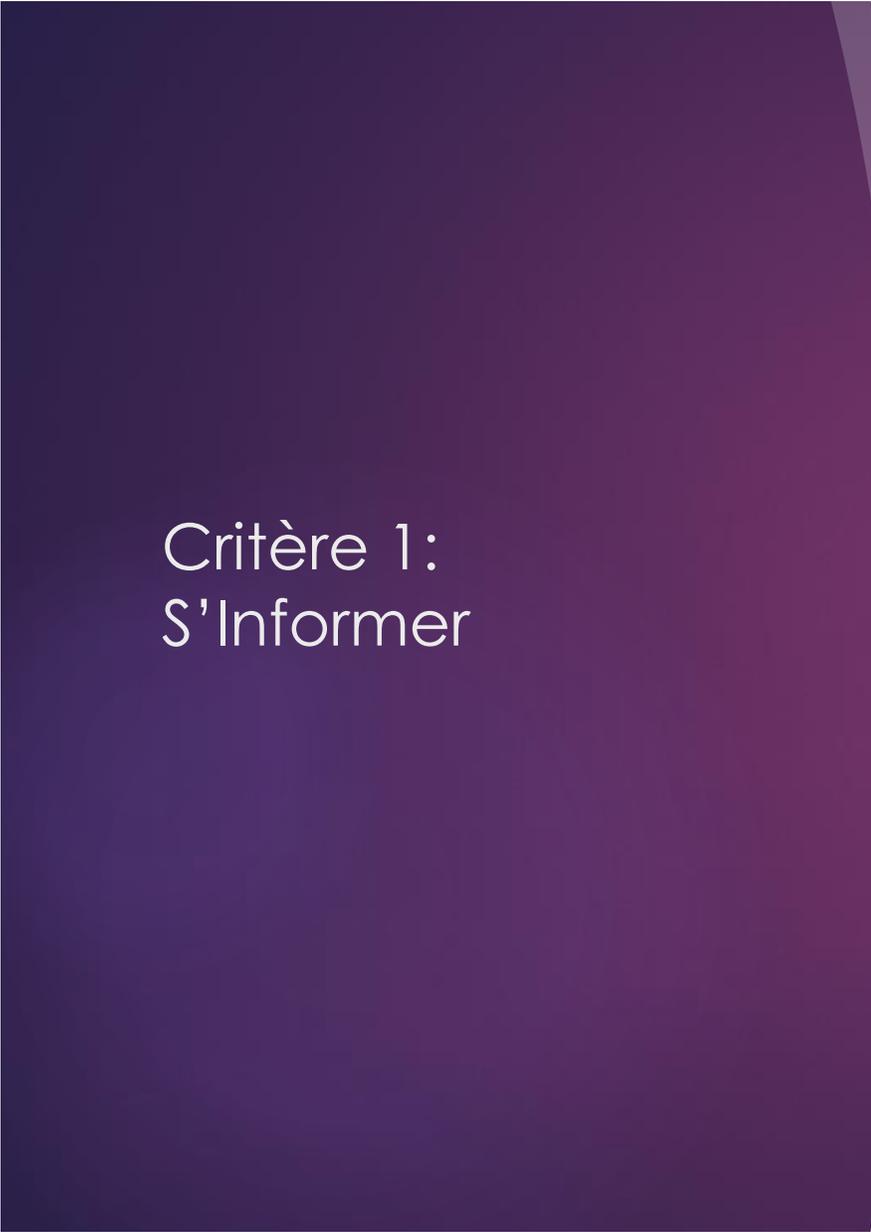
- › **Elle repose sur la stratégie de l'OF/CFA**
  - Actions de formation actuellement dispensées
  - Perspectives d'évolution à court, moyen et long terme
  - Politique d'accessibilité à engager
  
- › **Elle prévoit une déclinaison opérationnelle de cette stratégie**
  - Dans le cadre d'une amélioration continue de la qualité des actions de formations délivrées
  - A destination de l'ensemble des stagiaires (DE, salariés, PSH, autofinancement...)
  - Incluant des échéances de mise en œuvre et l'évaluation des actions menées

# La certification QUALIOPI



› Une colonne vertébrale avec une application spécifique selon les activités

- Actions de formation : 28 indicateurs
- Formation par apprentissage : 32 indicateurs
- Bilan de compétences : 22 indicateurs
- VAE : 24 indicateurs



## Critère 1: S'Informer

Les conditions d'information du public sur les prestations proposées – Les délais pour y accéder – Les résultats obtenus

# Indicateur 1 - Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées

| Point clé  | Précision sur l'indicateur   | Exemples de preuves   |
|--|--|---|
| <b>Information sur l'accessibilité aux personnes handicapées</b> | Condition d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation) | <b>Tous les supports et outils d'information</b> : plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente...<br><br>Pour les PSH : livret d'accueil, registre public d'accessibilité, conditions d'accès. |

# Indicateur 1 - Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées

| Point clé   | Objectif                                      | Points de vigilance  |
|---|---|--|
| Information sur l'accessibilité aux personnes handicapées | Sécurisation du parcours de formation à venir | <p><b>Permettre à la personne d'évaluer les contraintes pédagogiques de la formation:</b> ex: formulaire d'inscription offrant la possibilité de faire part d'une situation particulière ( question semi-ouverte du type: « Eléments dont vous souhaitez nous informer en lien avec la formation envisagée? »)</p> <p><b>Permettre à la personne d'évaluer les contraintes logistiques de la formation:</b> ex: précisions logistiques (desserte transports en commun, possibilité de restauration sur place ou à proximité, travail personnel demandé en intersessions, nécessité d'équipement informatique,...)</p> <p><b>Information adaptée:</b> ex: documents facilement lisibles, facilement compréhensibles (ou support audio pour personnes malvoyantes, etc...)</p> |



Critère 2:  
Concevoir la  
formation

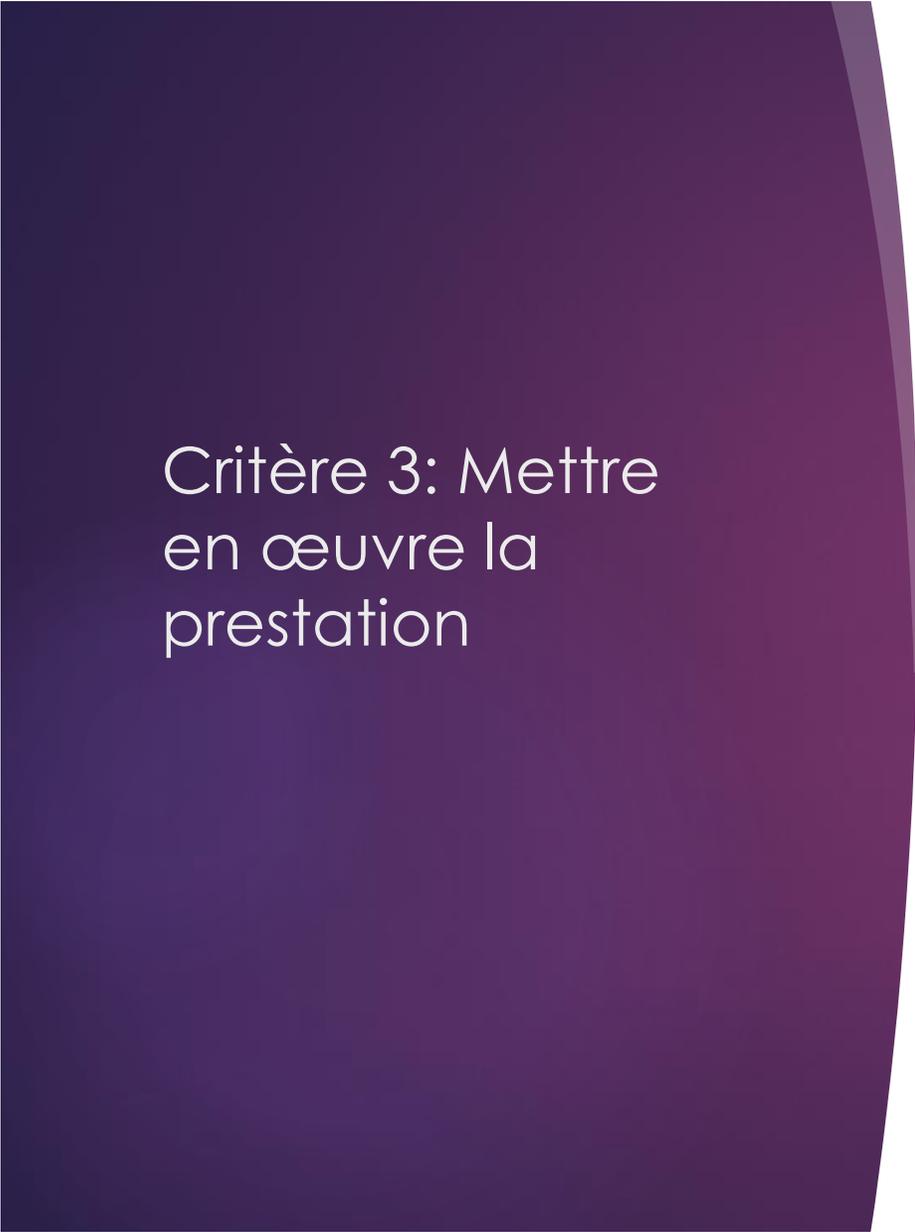
L'identification précise des objectifs, des prestations proposées et de l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations

## Indicateur 4 - Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

| Point clé                                    | Précision sur l'indicateur  | Exemples de preuves   |
|--|---|---|
| <b>Analyse des besoins des bénéficiaires</b> | <p>Dans le cas où le prestataire accueille un public en situation de handicap : <b>le prestataire démontre qu'il prend en compte les situations de handicap et les besoins en compensation (pédagogie, matériel, moyens techniques, humains...).</b></p> <p><i>CFA ou alternance : analyse en amont du contrat alternant/entreprise</i></p> | <b>Tout support synthétisant les besoins du bénéficiaire</b> : grille d'analyse, diagnostics préalables, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretien, critères de détermination de l'opportunité et de la faisabilité de la prestation |

## Indicateur 4 - Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s).

| Point clé                                    | Objectifs  | Points de vigilance  |
|--|--|--|
| <b>Analyse des besoins des bénéficiaires</b> | <p>Compensation de la situation de handicap pour permettre au stagiaire de suivre sa formation selon le droit commun</p> <p>Anticipation des difficultés et prévention du décrochage et de l'échec</p> | <p><b>Analyse concertée des besoins du stagiaire:</b> entre OF/CFA, stagiaire et proche aidant le cas échéant, prescripteur de la formation ou référent de parcours, employeur en cas de formation en alternance, RHF le cas échéant</p> <p><b>Travail sur l'accessibilité des formations:</b> adaptation des scénarii pédagogiques pour formation à distance, adaptation des supports de formation, aménagement de la formation ou des épreuves de certification, environnement de la formation, équipements prévus, etc...</p> |



### Critère 3: Mettre en œuvre la prestation

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

# Indicateurs 9 & 10.

| Point clé   | Précision sur l'indicateur   | Exemples de preuves   |
|---|--|---|
| Indicateur n°9 :<br><b>Information sur les conditions de déroulement de la prestation</b> | Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement (adaptation, accompagnement, suivi, évaluation) de la prestation sont formalisées et diffusées.                         | Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), <b>modalités d'accès des personnes en situation de handicap.</b> |
| Indicateur n°10 :<br><b>Mise en œuvre et adaptation de la prestations</b>                 | La prestation est adaptée aux situations et profils des bénéficiaires : contenus (outils et méthodes), accompagnement, suivi (durées, emplois du temps, adaptation des rythmes). | Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens, fonction dédiée (réfèrent pédagogique), livret de suivi pédagogique ...<br><b>Pour les PSH, liste de structures / personnes ressources (réactualisée régulièrement) susceptibles d'aider à aménager les parcours.</b>                   |

# Indicateurs 9 & 10.

| Point clé   | Objectifs  | Points de vigilance  |
|---|--|--|
| Indicateur n°9 :<br><b>Information sur les conditions de déroulement de la prestation</b> | La mise en œuvre de l'action est cohérente avec les éléments précédemment annoncés | <b>Les personnes ressources sont clairement identifiées dans les documents transmis</b> (Réfèrent Handicap, Responsable Formation, Direction...)<br><br><b>Les documents sont mis à jour lors de chaque changement</b> (éléments logistiques, modalités de déroulement de la formation, ...)   |
| Indicateur n°10 :<br><b>Mise en œuvre et adaptation de la prestations</b>                 | Les adaptations nécessaires sont réalisées en cours d'action                       | <b>Identification des partenaires du territoire susceptibles d'accompagner l'aménagement</b> (RHF, PAS, associations ressources par typologie de handicap, ...)<br><br><b>Un suivi régulier de la situation du stagiaire concerné en formation est réalisé</b> (mention entretiens et comptes rendus dans livret du stagiaire, suivi avec maître d'apprentissage ou référent proA si alternance) |

Critère 4:  
Maîtriser les  
moyens

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

# Indicateurs 18, 19 & 20

| Point Clé   | Précision sur l'indicateur   | Exemples de preuves  |
|---|--|--|
| Indicateur 18 :<br><b>Mobilisation et coordination des intervenants internes et/ou externes nécessaires à la prestation</b> | Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation | Organigramme fonctionnel avec les champs d'intervention ( <i>pédagogique, technique, commercial, social</i> ), ....., liste des référents pédagogiques, administratifs et <b>handicap</b>  |
| Indicateur 19 :<br><b>Mise à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques</b>                                    | Démontrer l'existence d'une coordination des fonctions nécessaires à la prestation | Ressources pédagogiques mises à disposition des bénéficiaires : supports de cours / d'explicitation des compétences, vidéos, ....<br><b>Pour les PSH, modalités d'accès ou supports spécifiques et capitalisation des aménagements mis en œuvre.</b> |
| Indicateur 20 (Apprentissage) :<br><b>Nomination d'un référent handicap</b>   | Le prestataire présente :<br>- le nom et le contact du référent handicap.          | Nom du référent handicap et procès-verbal de sa nomination   |

# Indicateurs 18, 19 & 20

| Point Clé   | Objectifs   | Points de vigilance   |
|---|---|---|
| Indicateur 18 :<br><b>Mobilisation et coordination des intervenants internes et/ou externes nécessaires à la prestation</b> | Harmonisation dans le suivi des stagiaires en formation                     | Mise en place d'un document de suivi des stagiaires pour les formateurs extérieurs à l'OF; document navette permettant de faire remonter les difficultés rencontrées par l'intervenant; identification d'une ressource interne dédiée à la relation avec les intervenants extérieurs  |
| Indicateur 19 :<br><b>Mise à disposition du bénéficiaire des ressources pédagogiques</b>                                    | Adaptation des ressources pédagogiques aux besoins spécifiques du stagiaire | Organisation de l'accès pour les PSH aux supports adaptés; diversification des supports en lien avec la singularité des stagiaires (papier, numérique, clé USB, audio...)<br>Mise en place de supports explicatifs des attendus de la formation (explication des consignes, des épreuves de validation de l'action, renvoi à des supports extérieurs explicatifs de type animés, films, audio, ...) |

# Indicateurs 18, 19 & 20

| Point Clé   | Objectifs  | Points de vigilance  |
|---|--|--|
| Indicateur 20 (Apprentissage) :<br><b>Nomination d'un référent handicap</b> | Organisation de l'accompagnement du stagiaire en situation de handicap | Donner au Référent Handicap les moyens de sa mission: définir ses missions, organiser son emploi de temps, le Professionnaliser dans sa mission (formation de Référent Handicap, inscription dans le réseau de professionnalisation du territoire) |

Critère 5:  
Maîtriser les  
compétences

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

## Indicateur 21 - Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations

| Point clé  | Précision sur l'indicateur   | Exemples de preuves  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Compétences des intervenants internes et externes</b> | Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences fait par ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire. | Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalité d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des formateurs, formations initiales et continues des formateurs, <b>sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap</b> , processus d'accueil des nouveaux professionnels, ..... | Cet indicateur concerne également les sous-traitants du prestataire. |

## Indicateur 21 - Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations

| Point clé  | Objectif  | Points de vigilance  |
|--|---|--|
| <b>Compétences des intervenants internes et externes</b> | Accompagnement de qualité pour la réussite des stagiaires | <p>Sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap (intérêt pour toute personne de l'OF/CFA qui réalise l'accueil du public ou la formation des groupes)</p> <p>Précision des attendus spécifiques de la formation à tout intervenant sur l'action en lien avec information communiquées aux stagiaires (modalités pédagogiques, délais, travaux en intersession, ...)</p> <p>Vérification des compétences des intervenants extérieurs et sous-traitants (CV, modalités pédagogiques utilisées, supports pédagogiques présentés et mise à jour, évaluation satisfaction stagiaires, ...)</p> |

Critère 6 et 7:  
Veiller, Interagir,  
Améliorer

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel –

Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations réalisées

# Indicateurs 23 & 25

23

| Point clé   | Précision sur l'indicateur  | Exemples de preuves   |
|---|---|---|
| Indicateur 23 :<br><b>Réalisation d'une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle</b> | Démontrer la mise en place d'une veille   | Veille réglementaire en matière de <b>handicap</b>  |
| Indicateur 25 :<br><b>Réalisation d'une veille sur les innovations pédagogiques</b>                                     | Démontrer la mise en place d'une veille sur les thèmes de l'indicateur et son impact éventuel sur les prestations | Pour les organismes qui accueillent des personnes en situation de handicap, <b>participation</b> à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour |

# Indicateurs 23 & 25

| Point clé   | Objectif   | Points de vigilance  |
|---|--|--|
| Indicateur 23 :<br><b>Réalisation d'une veille légale et réglementaire sur le champ de la formation professionnelle</b> | Accompagnement conforme aux évolutions réglementaires      | Prouver la veille réglementaire, notamment sur le handicap, réalisée (inscription au réseau des Référents Handicap OF/CFA du territoire et CR de réunions internes)  |
| Indicateur 25 :<br><b>Réalisation d'une veille sur les innovations pédagogiques</b>                                     | Amélioration continue des modalités pédagogiques proposées | Participer à des conférences thématiques, colloques, salons, groupes de réflexions et d'analyse de pratiques en matière d'innovations pédagogiques et technologiques pour le public visé (réseau des Référents Handicap OF/CFA, groupements professionnels du territoire et manifestations à destination des OF/CFA) |

# Un indicateur maître – Indicateur 26 - Mobiliser les expertises, outils et réseaux pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap

| Point Clé   | Précision sur l'indicateur   | Exemples de preuves   |
|---|--|---|
| <b>Mobiliser les expertises, outils et réseaux pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap</b> | Démontrer la <b>mise en place d'un réseau</b> de partenaires/experts/ acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et <b>dans le cas d'accueil</b> de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre. | <b>Liste des partenaires</b> du territoire (partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l'Agefiph/FIPHFP)<br><b>Participation</b> aux instances et manifestation des partenaires<br><b>Compétences</b> et connaissances du référent handicap<br><b>Preuves de la réorientation</b> |

# Pour aller plus loin...

MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION

GUIDE DE LECTURE



Référentiel  
national  
**Qualité**  
mentionné à l'article  
L. 6316-3 du Code du travail

V.6 | 5 octobre 2020

## Points clés

- Le Référentiel National Qualité (décret n°2019-565) reste inchangé
- Le guide apporte des compléments d'information et des exemples de preuves
- L'Organisme peut fournir d'autres preuves que celles mentionnées.
- Des compléments d'information sur le Handicap
- Peu d'informations Handicap sur l'indicateur 11 ...

# Comment mobiliser la Ressource Handicap Formation (RHF)?



0690 71 20 52

[rhf-guadeloupe@agefiph.asso.fr](mailto:rhf-guadeloupe@agefiph.asso.fr)

