

Évaluation qualitative du dispositif « Formation Accompagnée »

Synthèse de l'évaluation



// Synthèse

Le rapport propose une analyse du déploiement d'une politique portée par la Région Normandie et l'Agence Régionale de Santé de Normandie : le dispositif Formation Accompagnée (DFA). Celui-ci entend « favoriser l'accès » à la formation professionnelle qualifiante des personnes en recherche d'emploi ayant une reconnaissance administrative d'un handicap et un besoin d'accompagnement médico-social. Jusqu'ici, ce public pouvait soit intégrer un organisme de formation de droit commun en mobilisant des dispositifs financés par l'AGEFIPH, soit se former dans l'un des Établissements et services de réadaptation professionnelle (ESRP) normands. Dans ces établissements du secteur spécialisé, les stagiaires sont suivi-es par des formateur·trices et des intervenant·es médico-sociaux (infirmière, psychologue, ergothérapeute, assistante sociale, etc.). Partant de l'idée que l'offre de formation était risquée (avec la menace d'abandons de formation dans le droit commun, en raison d'une compensation du handicap insuffisante par rapport aux besoins de certain·es), ou limitée (avec un nombre trop restreint de formations possibles dans le secteur de la réadaptation professionnelle), le dispositif veut proposer un accès alternatif à la formation qualifiante.

Le DFA consiste à proposer aux stagiaires de se former dans le droit commun avec un accompagnement médico-social individualisé notifié par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et mis en œuvre par les ESRP. Les personnes reconnues handicapées peuvent dès lors choisir, dans le droit commun, un organisme à proximité de leur domicile et une formation dans l'offre diversifiée du catalogue normand. Le dispositif ambitionne de « sécuriser » les parcours de ces stagiaires *via* une prestation d'accompagnement « hors les murs » délivrée par l'un des deux ESRP de la région. Chaque stagiaire est suivi-e spécifiquement par un·e « référent·e parcours » mobile qui assure un soutien et une coordination entre les parties prenantes (stagiaire, organisme de formation, entreprise lors des stages, intervenant·es du médico-social de l'équipe pluridisciplinaire de l'ESRP, etc.). Il est attendu que les référent·es parcours échangent ainsi régulièrement avec les stagiaires pour repérer les difficultés, sollicitent les professionnel·les de l'ESRP pour des diagnostics ou suivis spécifiques, ou intercédent pour les stagiaires auprès du droit commun (sensibilisation au handicap dans les organismes, contrôle de la bonne exécution des modalités de compensation mises en place, etc.). Le DFA doit ainsi, à plus long terme, concourir à professionnaliser le droit commun en matière d'accueil de stagiaires handicapé·es.

Le dispositif Formation Accompagnée a été lancé en janvier 2019. Il est issu d'une expérience de terrain plus ancienne nommée « Parcours Croisés », laquelle a d'abord été une offre localisée déployée par l'ESRP de LADAPT au sein de l'AFPA de Caen dès 2010, puis une expérimentation menée en Basse-Normandie en 2015. Son extension à l'ensemble du

territoire normand (après la fusion des Régions) et la création d'un partenariat entre les ESRP de LADAPT et l'EPNAK (qui collaboraient peu auparavant) marquent le nouveau dimensionnement du dispositif lors de son lancement.

Le DFA a été considéré comme une expérimentation dans le cadre du Pacte régional d'investissement dans les compétences (PRIC) de la Région Normandie. L'évaluation de ce programme a ainsi fait l'objet d'un marché d'études de la Dares lancé sous l'égide du comité scientifique d'évaluation du Plan d'investissement dans les compétences (PIC). L'évaluation qualitative du DFA, menée par le Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) en partenariat avec le cabinet Amnyos, visait à analyser sociologiquement le déploiement du dispositif sur l'ensemble du territoire. Elle questionnait notamment l'intégration du DFA dans l'offre préexistante de compensation ; l'activité de coordination des parcours dans les ESRP ; l'inclusion des stagiaires handicapé·es dans le droit commun ; les effets du dispositif sur les parcours des usagers et usagères. Le protocole de cette évaluation a reposé sur 116 entretiens approfondis menés entre 2020 et 2022 auprès des acteur·trices impliqué·es dans le dispositif (porteurs du projet, Pôle Emploi, Cap Emploi, MDPH, professionnel·les des ESRP, organismes de formation, stagiaires, etc.) et des observations variées. Nous avons retenu, pour plusieurs catégories d'enquêté·es, un suivi longitudinal à partir d'entretiens répétés.

Au cours de la période étudiée, les professionnel·les de terrain ont cherché à « embarquer » les partenaires et les prescripteurs (acteurs du Service Public de l'Emploi et organismes de formation) alors même que certains d'entre eux ont connu durant cette période des restructurations notables (comme le processus de fusion entre Pôle Emploi et Cap Emploi). Parallèlement, les organismes de formation de droit commun ont été poussés à faire évoluer leurs pratiques relatives à la prise en compte du handicap dans leurs formations : notamment dans le cadre de la certification Qualiopi (suite à la loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018), et *via* des politiques régionales incitatives (structuration d'un réseau de référent·e handicap, sensibilisation aux types de handicaps et aux adaptations pédagogiques, etc.). Dans le même temps, les ESRP ont progressivement composé, sans financement supplémentaire, les équipes mobiles dédiées au DFA. Par ailleurs, le déploiement du DFA est intervenu au cours de la crise sanitaire issue de la pandémie de Covid-19. C'est ainsi que l'évaluation a été initiée au démarrage d'une politique publique et s'est achevée deux ans plus tard, lorsque celle-ci se structurait pas à pas dans un environnement toujours changeant.

L'évaluation du déploiement du DFA permet de souligner **sept principaux constats et résultats** :

- **Le DFA met plus de temps qu'escompté pour se développer.** Nous constatons en effet le nombre limité de parcours accompagnés : en juillet 2022, de manière cumulée, 77 stagiaires ont été accompagné·es dans des formations finalisées

ou en cours. Le nombre de parcours est fortement en deçà des objectifs « ambitieux » annoncés initialement (230 parcours par an en 2023). Les personnes accompagnées ont majoritairement des troubles psychiques ou des maladies invalidantes. Les niveaux et filières de formation n'ont pas été aussi variés qu'escompté (plus d'une formation sur deux dans une filière tertiaire avec deux titres professionnels surreprésentés). Le discours des enquêté-es est nuancé quant à ce nombre peu conséquent de personnes accompagnées depuis le lancement du DFA : il fallait, selon elles et eux, prendre le temps nécessaire pour que les partenaires découvrent le dispositif, pour que les ESRP adaptent leur façon de le présenter, et pour que les relations se normalisent ;

- **Nous observons que plusieurs parcours dérogent à la démarche « théorique » du DFA et aux étapes prévues quant à sa mise en œuvre.** La notification de la MDPH devait intervenir avant la mise en place de l'accompagnement et l'évaluation formelle des besoins de compensation. Cependant, ces besoins sont généralement explicités dès les demandes formulées à la MDPH (et de manière précise pour argumenter au mieux les dossiers). De plus, un-e stagiaire accompagné-e sur deux n'a pas reçu de notification lors de son entrée en formation. La conciliation des temporalités a été souvent complexe entre des stagiaires souhaitant démarrer rapidement une formation et des MDPH ayant des délais d'instruction des demandes plus longs. Parmi ces stagiaires, certain-es ont demandé le DFA durant leur formation (et non avant leur entrée) lorsque des difficultés menaçaient la poursuite du parcours : l'accompagnement a alors été mis en place dans l'urgence et de manière corrective. Cette modalité d'intervention ne figurait pas dans l'ingénierie du dispositif lors de son lancement, puisqu'il était attendu que l'accompagnement se mette uniquement en place en amont pour prévenir les risques et sécuriser les parcours ;
- **Le DFA est un dispositif qui évolue à la marge et continue d'être coconstruit.** Les équipes de terrains (un binôme de coordination du DFA et, en fin d'évaluation, 6 référentes parcours, toutes des femmes) ont procédé à divers ajustements pour faciliter l'insertion du DFA dans l'offre locale préexistante de compensation du handicap lors des formations. Ces professionnel·les impliqué-es dans le DFA ne maîtrisent pas la sélection des stagiaires éligibles : c'est normalement aux conseiller·ères des Pôle Emploi ou Cap Emploi de présenter le DFA, et aux MDPH de statuer sur l'orientation. Pour les ESRP et les partenaires, il a fallu s'acculturer aux critères retenus par les différentes MDPH. Les référentes parcours ont aussi œuvré à assurer la promotion (et la compréhension) du dispositif auprès des prescripteurs pour développer une file active. Le dispositif requiert en effet un important travail de communication auprès d'acteurs déjà fortement sollicités : les actions de présentation du dispositif doivent être régulièrement renouvelées. Dans ce processus global, les référentes parcours ont été en quelque sorte des « éclaireuses » : à la fois

en première ligne sur le terrain pour défendre le dispositif et à la fois pour mettre en lumière sa plus-value, du fait de leur capacité à faire remonter aux porteurs du projet ce que celui-ci permettait concrètement de mettre, ou non, en place ;

- **Le déploiement du dispositif a fait apparaître des différences territoriales importantes jusqu'à maintenant, et peu anticipées au préalable** : il ne prend pas ses marques de la même façon dans chaque département. Chez les partenaires et prescripteurs, lesquels ont craint que leurs propres expertises puissent être remises en question, l'identification du public cible et du besoin auquel le DFA pouvait répondre était loin d'être partagée au cours des premières années. Les critères retenus par les 5 MDPH pour notifier ou non le besoin d'accompagnement ont différé : ce résultat pointe la tension entre un dispositif régional d'accompagnement à la formation professionnelle et une régulation départementale de la compensation du handicap. Entre les agences de Cap Emploi, il y a eu également des dissemblances dans la vision du dispositif : tantôt jugé comme potentiellement concurrent ou tantôt complémentaire aux prestations qu'elles proposent. Les perceptions du DFA ne sont donc pas homogènes, et il en résulte une inégalité d'accès selon le lieu de résidence des stagiaires. En fin d'évaluation, des terrains d'entente et des visions plus partagées émergent cependant ;
- **Les deux ESRP ont des niveaux d'investissements différenciés** alors même que la distribution des stagiaires accompagnés s'équilibre depuis peu. Une répartition régionale des interventions avait été initialement établie avec des départements ou demi-départements associés à chaque ESRP. Les établissements ont développé ensuite des logiques propres quant à la façon d'appréhender la nouvelle installation de référent-es parcours sur le territoire. Pour l'un des ESRP, la demande doit générer l'offre : le recrutement d'un-e référent-e parcours s'opère lorsqu'un nombre suffisamment élevé de futur-es stagiaires émergent dans un territoire. Pour l'autre, l'implantation de référent-es parcours sur des territoires va mécaniquement générer des orientations vers le dispositif par le travail de communication auprès des prescripteurs. Cette dissimilitude entre les deux ESRP est source d'interrogations chez une partie des enquêtés ;
- **L'individualisation des parcours de formation dans le droit commun semble encore à ajuster**. D'un point de vue pédagogique, les aménagements proposés s'avèrent plus ou moins ordinaires, telle que la formation à distance (FOAD). L'accompagnement médico-social délivré par les ESRP dans le cadre du DFA (dont une forme de « coaching » par les référentes parcours) s'est très régulièrement déroulé hors du champ de vision des organismes de formation, parfois aussi à la demande des stagiaires. Plusieurs stagiaires ont fait l'expérience de formes de vexations et d'exclusions durant leurs parcours, ce qui pose la question de la formation de toutes les parties prenantes du dispositif au sein des organismes (les directions, les formateur-trices, les conseiller-ères en formation continue, les

réfèrent·es handicap, etc.) à l'accueil de ce public ainsi qu'au repérage, au signalement et aux manières de contrecarrer les discriminations ;

- **Les stagiaires rencontrés ont toutes et tous reconnu l'utilité du DFA dans leur parcours de formation.** Bien que les enquêtés·es font régulièrement la description d'une fatigue résiduelle, malgré l'accompagnement délivré par les ESRP, les expériences de formation semblent avoir toutes été facilitées. Le DFA a surtout permis de ne pas laisser des stagiaires dans une position isolée face à des difficultés dans des organismes de formation de droit commun.

Une poursuite des échanges permettrait possiblement de lever certains freins et points de divergences tout en réaffirmant les principes portés par le DFA : entre les porteurs du projet (Conseil Régional, ARS, ESRP) mais aussi au sein du comité de pilotage du dispositif (porteurs du projet, SPE, MDPH, AGEFIPH, etc.). D'abord, nous avons observé que certains acteurs promeuvent une ouverture du DFA à d'autres publics que les demandeur·ses d'emploi financé·es par la Région (apprentissage, formation des salarié·es, etc.). Des discussions mériteraient d'être engagées pour clarifier le cadre réglementaire et les perspectives de développement du dispositif, à court comme à plus long terme. Ensuite, les porteurs du DFA pourraient davantage s'interroger sur les relations qu'ils veulent tisser avec les organismes de formation, lesquels ont finalement peu été associés à la conception du dispositif, et ne sont pas représentés dans le comité de pilotage. Dans quelle mesure les ESRP pourraient-ils davantage accompagner les organismes de formation dans l'accueil des stagiaires reconnu·es handicapé·es ? Des positions différenciées apparaissent ici : certains souhaitent proposer un soutien pédagogique aux centres (pour éclaircir le rôle des ESRP et l'originalité de l'offre de services du DFA) ; d'autres pensent que telle n'est pas la fonction du dispositif, et que cela réduirait l'« acceptabilité » du DFA au sein des organismes de formation. Une mise en débat de ces réflexions pourrait contribuer à une vision plus partagée du sens du dispositif. Enfin, la mobilisation des professionnel·les des équipes médicosociales (hors référents parcours) n'a pas toujours été fluide : notamment parfois par manque de disponibilité pour aller à la rencontre des stagiaires et intervenir à distance de leur ESRP, où se situe leur activité première. Ces deux derniers points (l'appui aux organismes de formation et l'intervention des équipes pluridisciplinaires) nous semblent chargés d'enjeux : tous deux renvoient aux principales expertises de longue date des ESRP, et aux moyens qui leur sont donnés de les mettre en valeur.

Contact : michael.segon@cereq.fr