



Procédure d'adaptation de la formation

Politique d'accessibilité PSH

Version au 02/01/2026

Afin de respecter ses obligations de formation auprès de ses stagiaires, Qontinuity a mis en place une procédure dédiée à l'adaptation du public formé et des modalités pédagogiques de la formation.

Adaptation au public formé et des modalités pédagogiques de formation

Modalités pédagogiques

Comme précisé sur le programme de formation et le site internet de l'organisme, les compétences visées et les objectifs définis en amont s'approchent au plus près du contexte professionnel ou à partir des besoins identifiés auprès du bénéficiaire. Les ressources pédagogiques sélectionnées par les formateurs de Qontinuity permettent aux stagiaires de monter en compétence en fonction de sa situation professionnelle présente ou à venir.

Le déroulement de nos cours et le vocabulaire utilisé en présentiel et dans les supports de formation sont issus du même monde professionnel, ils font directement référence aux attentes des stagiaires et des entreprises, définies dans la personnalisation du parcours de formation. Les exercices sont en général choisis parmi des supports issus de l'environnement du stagiaire.

Les supports de cours, ces outils, remis aux bénéficiaires sous forme papier ou électronique viennent renforcer la démonstration du formateur pour favoriser la mémorisation rapide des fonctions logicielles de chaque programme.

Les exercices pratiques engagés dans un souci de progressivité quant à la difficulté sont pensés dans un rapprochement de l'univers propre du stagiaire afin de soutenir son intérêt.

L'alternance des exposés et des exercices dirigés permet à l'apprenant de mettre ses nouveaux savoirs en pratique.

Approche pédagogique

Nous cherchons tous moyens pour faciliter l'appropriation par le bénéficiaire des outils ou savoir-faire enseignés, pour une autonomisation de l'apprenant, qui devra être capable de mettre immédiatement en œuvre ses nouvelles compétences techniques.

Adaptation de la durée des séquences pédagogiques

La durée des séquences pédagogiques, ainsi que leur contenu (cf. aménagements des contenus) doivent également intégrer la prise en compte du handicap, notamment en prévoyant plus de pauses. Le formateur doit être vigilant et adapter son débit de parole, la durée moyenne des séquences étant de 1h30.

Aménagement du rythme de la formation

Afin favoriser l'acquisition des connaissances, nous pouvons proposer une adaptation du rythme de la formation à partir des besoins identifiés avec le bénéficiaire.

Identification des problématiques et remédiation

Le Responsable pédagogique est le premier à détecter les éventuelles difficultés d'apprentissage.

Si un bénéficiaire est en difficulté, le Responsable pédagogique déclenche alors le processus de remédiation et prévient sans délai la responsable pédagogique.

Le processus de remédiation se décompose en 4 temps :

1. Identification de la difficulté
2. Solution envisagée afin de remédier à la difficulté
3. Intervention
4. Résultat

Si le bénéficiaire rencontre une difficulté d'apprentissage, l'équipe pédagogique lui propose de revoir les points nécessitant un approfondissement (exercice complémentaire, point téléphonique de 15 minutes afin de répondre aux difficultés de compréhension).

Si le bénéficiaire a une baisse de motivation qui n'est ni lié à des difficultés d'apprentissage, ni lié à une situation personnelle particulière, un entretien avec le responsable pédagogique est organisé pour en comprendre les problématiques et apporter une solution pédagogique adaptée.

Au cours de cet entretien le responsable pédagogique requalifie les objectifs de formation avec le stagiaire et l'entreprise, en reprenant les éléments du dossier de positionnement et les résultats des tests d'entrée du bénéficiaire.

Au terme de cet entretien le bénéficiaire aura plusieurs possibilités : réorientation sur un autre parcours, un autre format ou une autre session ; stopper la formation pour une durée déterminée (demande par lettre avec AR en spécifiant les raisons de l'interruption) ou arrêter la formation (via l'envoi d'une lettre avec AR où l'apprenant spécifie les motivations de l'arrêt de la formation).

L'ensemble des éléments est consigné dans le dossier du stagiaire afin d'analyser l'ensemble de la procédure et de l'améliorer le cas échéant.

Politique d'accessibilité PSH

Cette procédure vise à favoriser l'accès des personnes en situation de handicap aux formations de droit commun. Le but étant d'adopter des pratiques non discriminantes pour favoriser un égal accès aux savoirs.

La loi française du 11 février 2005 portant sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées décrit que : « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. » Le terme handicap désigne la limitation des possibilités d'interaction d'un individu avec son environnement, causée par une déficience provoquant une incapacité, permanente ou non. Il exprime une déficience vis-à-vis d'un environnement, que ce soit en termes d'accessibilité, d'expression, de compréhension ou d'appréhension. Offrir des environnements souples, adaptables, permet ainsi d'agir positivement sur les situations de handicap.

Qontinuity souhaite participer à la formation des personnes en situation de handicap afin de favoriser l'accès aux savoirs pour tous.

Dès qu'un candidat en situation de handicap confirme son inscription, le référent handicap rentre en contact avec lui afin de mettre en place le début du parcours.

Le référent handicap est chargé de contacter les partenaires afin de tout mettre en œuvre pour adapter le cursus au handicap du candidat.

1 – Communiquer sur les conditions de la formation

Notre offre de formation doit être la plus claire et la plus détaillée possible, pour cela vous trouverez un programme de formation détaillé pour chaque formation commercialisée, pour répondre aux éventuelles questions de nos stagiaires.

2 – Comprendre les besoins de nos apprenants

- Un questionnaire d'analyse des besoins permettant d'identifier les adaptations éventuelles nécessaires.

Le questionnaire d'analyse des besoins sera traité pour permettre de déceler tout besoin d'adaptation et solliciter les partenaires nécessaires au bon accueil du stagiaire et au bon déroulement de la session de formation.

Il est important de ne pas discriminer. La bienveillance doit être de rigueur, en veillant à adapter son vocabulaire en fonction des capacités de compréhension. L'équipe ne doit pas être infantilisante ni imposer son aide. Il est indispensable de prendre en compte les besoins de l'apprenant et d'adapter notre formation à ses problématiques dans la mesure du possible.

3 – À faire, à ne pas faire

Attention, vous avez le droit de demander :

- Si la personne est reconnue travailleur handicapé
- Si la personne peut rencontrer des contraintes en lien avec son handicap
- Si un aménagement de l'environnement de travail doit être envisagé

-
- S'il va bien ? Mieux ? Si je peux faire quelque chose pour l'aider...

Attention, vous n'avez pas le droit de demander :

- Le type de handicap ou son origine
- Des informations d'ordre médical
- Des informations d'ordre personnelles
- Ne pas faire à sa place

Par ailleurs, vous ne devez pas vous impliquer personnellement. Nous sommes un organisme de formation, nous ne devons pas prendre en charge le handicap, mais adapter le suivi de notre formation. Il ne s'agit pas pour autant de nier le handicap. Osez entrer en relation !

4 – Adaptation de nos formations et mesures compensatoires

Quelques exemples d'aménagements possibles :

- Pour des troubles visuels : utilisation du logiciel brailletranslator.org, envoi des supports à domicile.
- Pour des troubles auditifs : utilisation du logiciel de traduction DeepL (deepl.com/fr/translator).

Pour une personne souffrant de handicap mental, faites preuve de disponibilité et d'écoute. Parlez avec des phrases simples, sans négation, en utilisant un vocabulaire facile à comprendre.

Pour une personne souffrant de handicap psychique : les personnes avec une déficience psychique montrent souvent des problèmes de concentration et une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. La durée impartie pour la réalisation d'une formation est de 2 mois (hors bilan de compétences), comme indiqué dans les contrats transmis à nos apprenants, nous avons la possibilité d'allonger ce temps de formation. Par ailleurs, aucune limite de temps n'est imposée sur notre plateforme de formation, les modules pourront être étudiés au-delà de la durée estimée initiale. Vous devez donc vous montrer disponible et à l'écoute en adoptant une attitude rassurante. Il faut dialoguer dans le calme et être précis. Pour ne pas le mettre en difficulté, il faut éviter de le contredire et de répéter plusieurs fois la même question. En cas de crise, veillez à rester calme.

La durée des séquences pédagogiques ainsi que leur contenu doit également intégrer la prise en compte du handicap, notamment en prévoyant plus de pauses. Le formateur doit être vigilant et adapter son débit de parole, la durée moyenne des séquences étant de 1h30.

Durant tout le suivi de la formation vous devez questionner régulièrement sur l'efficacité des mesures de compensation mises en place pour vérifier qu'elles sont toujours adaptées à la situation de santé.

Enfin, si nous ne parvenons pas à proposer de solutions adaptées, nous travaillons en collaboration avec l'Agefiph – Emploi des travailleurs handicapés (agefiph.fr). Ils pourront

nous assister en cas de besoin. L'AGEFIPH initie la RESSOURCE HANDICAP FORMATION, en collaboration avec ses partenaires en région (Conseils Régionaux, Pôle Emploi...). Par ailleurs, en cas de besoin, des conventions avec des professionnels de santé pourront être signées.

Nous pourrions nous baser sur les informations fournies par la personne handicapée, mais nous pourrions les compléter par celles fournies par différents acteurs : le SPE et les organismes de placement spécialisés qui accompagnent la personne dans son parcours d'accès à l'emploi, la CDAPH et les organismes participant à l'élaboration de son projet d'insertion sociale et professionnelle.

Afin de comprendre certaines abréviations veuillez trouver ci-après le glossaire sur les abréviations liées au handicap.

Tout refus d'aménagement « raisonnable » constitue une forme de discrimination, ce qui ne correspond pas à notre politique de gestion de nos apprenants.

Adopter des pratiques non discriminantes pour favoriser un égal accès aux savoirs pour tous, suppose d'être en mesure d'identifier en quoi le contexte de la formation peut constituer « une barrière » pouvant faire obstacle au parcours d'une personne handicapée. L'analyse du contexte de la formation est ainsi essentielle pour en mesurer les impacts sur le parcours en formation de la personne.

Nous devons impérativement « tenir compte des contraintes particulières des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant », en adaptant les formations dispensées.

Mesures d'accessibilité

Accès aux documents et formulaires papiers

Lorsqu'il est fait recours aux documents et formulaires papiers, favorisez des formulaires simplifiés et veillez à la clarté des informations. Le recours systématique à une explication simplifiée des formulaires et des documents facilite les démarches administratives de chacun.

Les formulaires doivent être accessibles aux personnes avec déficiences visuelles. Dans certains cas, l'usage des caractères agrandis et/ou du Braille sont indispensables. Lorsqu'il s'agit des documents longs, un enregistrement sonore facilitera leur usage.

Prévoyez une explication écrite simplifiée. Pour des personnes handicapées mentales, veillez au respect des règles européennes relatives aux informations qui portent sur l'usage de la technique. Cette technique permet de rendre les formulaires accessibles au plus grand nombre, notamment aux personnes avec un handicap mental. Favorisez d'une manière générale la mise à disposition des documents et formulaires en format numérisé accessible, essentiellement basés sur du texte et non sur des images.

Accessibilité des documents numérisés et des sites Internet

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Ces mesures sont celles de la réglementation relative à la communication en ligne instaurées par l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et son décret d'application du 14 mai 2009. Ainsi, les sites de la communication publique en ligne doivent respecter les normes RGAA.

Pour faciliter l'accès des usagers, il est recommandé de privilégier la mise en ligne des documents et formulaires administratifs. Le format des documents mis en ligne doit respecter les règles d'accessibilité, notamment lorsqu'ils sont en format .pdf. Pour un meilleur usage, il faut veiller à la simplification des documents mis en ligne et au respect des règles faciles à lire et à comprendre.

À l'attention des personnes sourdes, une explication en LSF des formulaires mis en ligne est nécessaire. Pour les personnes qui ont des déficiences auditives, il faut veiller au respect du sous-titrage sur tous les supports type vidéo ou bande sonore.

Accessibilité des services téléphoniques

Le téléphone est un moyen important de communication et il est indispensable que les agents chargés de l'accueil téléphonique soient sensibilisés aux différentes situations de handicap.

Pour faciliter l'échange et la communication à distance, prévoyez la formation du personnel afin de pouvoir gérer au mieux les différentes situations et apporter les éléments de réponses sollicitées par les usagers. Cette formation est désormais obligatoire.

Pour les personnes sourdes, renvoyez systématiquement les appels vers un système visuel comme un centre relais téléphonique par visio-interprétation ou chat par écrit en direct. La mise en place d'un système de chat universel (utilisable par tous) est une solution qui peut répondre à de multiples situations de handicap.

Pour les personnes malentendantes, les réponses données par des automates sont à éviter. À la place il est conseillé de leur permettre d'avoir directement accès à un interlocuteur dédié, formé au dialogue avec les personnes malentendantes, et de prévoir des systèmes d'échange par messages écrits.

Accès handicap visuel

L'accès d'une personne avec un handicap visuel peut être facilité grâce au respect des règles d'accessibilité, comme la mise en place de dispositifs de guidage, le doublement des annonces visuelles par des annonces sonores, l'éclairage normalisé des locaux... La qualité acoustique des lieux est également très importante pour les personnes aveugles qui utilisent l'ouïe pour recueillir les informations.

Accès handicap psychique

La clarté des informations, des signalétiques précises et sans ambiguïtés et le temps d'attente réduit sont autant de mesures qui peuvent faciliter l'accueil.

Accès handicap moteur

D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonomes dans leurs démarches, à condition de se trouver dans un cadre accessible.

La largeur des accès, le revêtement de sol, les marches et les pentes, le franchissement des obstacles sur le parcours, la hauteur des guichets... sont autant d'éléments qui peuvent être des facilitateurs ou au contraire des obstacles dans le parcours des personnes avec un handicap moteur. L'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours est une condition essentielle pour permettre à ces personnes d'accéder aux services.

Aide financière à l'adaptation des situations de formation PSH

L'organisme de formation peut déposer ou compléter une demande d'aide financière pour adapter la formation aux personnes en situation de handicap. Cette aide financière pourra sécuriser le parcours de formation d'une personne en situation de handicap par la compensation du handicap.

Éléments pris en charge selon l'AGEFIPH

- Les adaptations des supports de formation et d'examens
- La sensibilisation du collectif de formation
- Des temps de remédiation et d'appui aux devoirs
- Un preneur de note

Demande d'aide financière auprès de l'AGEFIPH

Le référent handicap de l'organisme doit compléter et transmettre les éléments demandés dans la « grille d'évaluation des besoins » de l'apprenant :

- Le formulaire de demande d'intervention Agefiph dûment complété et signé au verso
- Le titre de bénéficiaire de l'obligation d'emploi ou demande en cours
- Un relevé d'identité bancaire du destinataire de la subvention
- La copie de l'onglet « contexte de la demande » de la grille d'évaluation des besoins de l'apprenant
- La copie de l'onglet « Analyse des besoins » de la grille d'évaluation des besoins de l'apprenant
- Le cas échéant (apprenti) : la copie du Cerfa et de la convention de formation adressé à l'OPCO

Lien de dépôt de la demande : [Votre demande d'aide financière | Agefiph](#)

Liste des sigles et abréviations

Sigle	Signification
AAH	Allocation aux adultes handicapés
AETH	Aide à l'emploi des travailleurs handicapés
AGEFIPH	Association de gestion des fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées
CDAPH	Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
CDFUE	Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne
CEDH	Convention européenne des droits de l'homme
CHSCT	Comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail
CIDPH	Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées
CPO	Centre de pré-orientation
CRP	Centre de réadaptation professionnelle
CTRD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities (ONU)
DUDH	Déclaration universelle des droits de l'homme
ESAT	Établissement et service d'aide par le travail
FIPHFP	Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique
HALDE	Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité
LPC	Langage parlé complété
LSF	Langue des signes française
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
OETH	Obligation d'emploi des travailleurs handicapés

OIT	Organisation internationale du travail
PIDCP	Pacte international des droits civils et politiques
RLH	Reconnaissance de la lourdeur du handicap
RQTH	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
SAMETH	Service d'aide au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés
SAMSAH	Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
SAVS	Service d'accompagnement à la vie sociale