

études



CONTRAT D'APPRENTISSAGE ET HANDICAP : LE POINT DE VUE DES ENTREPRISES PRIVÉES

> QUI SONT LES EMPLOYEURS ET QUELLE IMAGE ONT-ILS DE CE DISPOSITIF ?

J U I N 2 0 1 6



Depuis 2000, l'Observatoire régional des métiers (ORM) a mis en place une *mission d'observation sur l'emploi et la formation des travailleurs handicapés en PACA*, pilotée conjointement par l'Agefiph PACA-Corse (Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées), l'État et la Région Provence – Alpes – Côte d'Azur.

Cette mission réalise notamment chaque année une étude thématique (par exemple sur l'insertion des jeunes ou l'emploi des seniors en situation de handicap, sur les parcours professionnels des travailleurs handicapés...), visant à alimenter la réflexion stratégique des partenaires du Plan régional d'insertion professionnelle des travailleurs handicapés (PRITH).

On comprendra aisément que le contrat d'apprentissage des personnes en situation de handicap, outil combiné d'accès à l'emploi et à la formation, ait donné lieu à plusieurs travaux de la « mission handicap de l'ORM ». Pour analyser les conditions de réussite de l'apprentissage en milieu ordinaire, une première enquête (2010) donnait la parole à des jeunes et adultes bénéficiaires de ce dispositif. Logiquement, la présente étude s'intéresse aux entreprises qui les emploient. Et un troisième projet est en cours de réalisation, axé sur les services d'accompagnement des personnes handicapées signataires d'un contrat d'apprentissage.

Les résultats rassemblés ici concernent les principales caractéristiques des employeurs d'apprentis en situation de handicap de notre région, et les points de satisfaction ou les difficultés dont ils nous ont fait part. Des chargés de relations entreprises de CFA, ainsi que des représentants de chambres consulaires et d'organisations professionnelles sont également interrogés sur le contrat d'apprentissage des personnes handicapées.

Directeur de publication

Philippe Guy

Réalisation

Pierre Lorent

Conception graphique - PAO

www.annachaldjian.com

Crédits photos

iStock

Fotolia

Patricia MARENCO

Déléguée régionale de l'Agefiph

Philippe GUY

Président de l'ORM

REMERCIEMENTS

Tous nos remerciements vont aux représentants de l'Ardir (Association régionale des directeurs de centres de formation d'apprentis – CFA) et à leurs équipes ainsi qu'à la Mission d'appui à la formation et à la qualification des personnes handicapées (bureau d'études ETCetera) : toutes et tous ont grandement facilité la réalisation de cette étude.

Un grand merci également à l'ensemble des personnes interrogées au cours de cette enquête, employeurs d'apprentis, représentants d'organisations professionnelles, chargés de relations entreprises de CFA et représentants de chambres consulaires.

CONTRAT D'APPRENTISSAGE ET HANDICAP : LE POINT DE VUE DES ENTREPRISES PRIVÉES

> QUI SONT LES EMPLOYEURS ET QUELLE IMAGE ONT-ILS DE CE DISPOSITIF ?

L'ESSENTIEL : 15 RÉSULTATS PRINCIPAUX	6
LES CONTOURS DE L'ÉTUDE	9
NOTE AUX LECTEURS	11
PARTIE I : LES PROFILS D'EMPLOYEURS D'APPRENTIS EN SITUATION DE HANDICAP	12
CHAPITRE 1 : ÉLÉMENTS STATISTIQUES (DONNÉES DE 2012)	12
1. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES ENTREPRISES EMPLOYANT DES APPRENTIS EN SITUATION DE HANDICAP	13
2. TENDANCES : QUELS PROFILS D'APPRENTIS TH DANS QUELLES ENTREPRISES ?	16
CHAPITRE 2 : APPROCHE TYPOLOGIQUE À PARTIR DE L'ENQUÊTE QUALITATIVE	17
1. CRITÈRES DE LA TYPOLOGIE DES EMPLOYEURS D'APPRENTIS	18
2. LES PROFILS TYPE D'EMPLOYEURS D'APPRENTIS EN SITUATION DE HANDICAP	18
2.1. Profil 1 : Les « patrons de TPE néophytes »	18
2.2. Profil 2 : Les « encadrants expérimentés »	19
2.3. Profil 3 : Les « promoteurs de la politique d'entreprise »	22
3. QUELQUES ENSEIGNEMENTS ISSUS DE L'ANALYSE TYPOLOGIQUE	24
PARTIE II : LA VISION DES EMPLOYEURS SUR LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH	26
CHAPITRE 1 : CONNAISSANCE DU CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH, DES AIDES ET DES ACTEURS : DES POINTS DE REPÈRE TRÈS LIMITÉS	26
1. UN NIVEAU D'INFORMATION TRÈS FAIBLE	26
2. UN BESOIN D'INFORMATIONS SIMPLES ET ACCESSIBLES	28
CHAPITRE 2 : IMAGE GÉNÉRALE : DES A PRIORI PERSISTANTS, MAIS UN VÉCU TRÈS SOUVENT POSITIF	29
1. DES REPRÉSENTATIONS SOUVENT RESTRICTIVES SUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES	29
2. MAIS, POUR LA PLUPART DES EMPLOYEURS, UNE EXPÉRIENCE TRÈS SATISFAISANTE !	30
3. DES REPRÉSENTATIONS SUR LE HANDICAP QUI S'OUVRENT PROGRESSIVEMENT	30
4. PLUSIEURS RÉSERVES, MAIS PAS UNIQUEMENT SUR LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH	32
PARTIE III : LES RELAIS D'INFORMATION DES ENTREPRISES	33
CHAPITRE 1 : SUR LE TERRAIN : DES CFA INVESTIS, MAIS CONFRONTÉS À DES DIFFICULTÉS DE SUIVI DES ENTREPRISES	33
1. DES PROBLÉMATIQUES D'ORGANISATION INTERNE	34
2. LA DIFFICULTÉ À INCITER LES EMPLOYEURS À EMBAUCHER DES APPRENTIS, A FORTIORI HANDICAPÉS	35
3. UN BESOIN D'ÉCHANGES ENTRE PAIRS ET DE PROFESSIONNALISATION	36
CHAPITRE 2 : EN « BACK OFFICE » : UN ENJEU DE SENSIBILISATION DES CHAMBRES CONSULAIRES ET DES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES	38
1. CHAMBRES CONSULAIRES : DES RESSOURCES POUR VALORISER LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH	38
2. ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES : UNE CULTURE DU HANDICAP TRÈS INÉGALE	40
CONCLUSIONS POUR L'ACTION	42
ANNEXES	43
ANNEXE 1 - CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON D'EMPLOYEURS ET DE LEURS APPRENTIS	43
ANNEXE 2 - LISTE DES ACTEURS INTERROGÉS (FOCUS GROUPS « RELAIS D'INFORMATION »)	44
GLOSSAIRE	45
BIBLIOGRAPHIE	46

L'ESSENTIEL : 15 RÉSULTATS PRINCIPAUX

→ L'image que les employeurs ont des apprentis TH

1. Une frontière floue entre apprentis en situation de handicap ou non

Des apprentis « tous publics » jugés souvent plus difficiles à gérer que leurs collègues handicapés

2. Une satisfaction très majoritaire

La motivation et les savoir-être des apprentis TH sont souvent appréciés (par rapport aux apprentis tous publics)

→ La gestion du contrat (notoriété et image)

3. Une méconnaissance fréquente du dispositif et des aides aux employeurs

Le souhait d'être informé de façon simple et concrète (par exemple : flyers listant aides, aménagements, compensations)

4. Trop de contraintes... (pas seulement dans le cas spécifique du CA « TH »)

Des démarches administratives qui prennent trop de temps (par exemple : difficulté à joindre un référent en cas de problème) et des conditions de travail des apprentis trop limitatives (par exemple : contraintes liées à la sécurité du travail)

5. Dans le cas des employeurs et des relais d'information les plus expérimentés, le souhait de continuer à monter en expertise

Les attentes les plus fréquentes : mieux connaître les associations spécialisées et les types d'aides

→ La relation d'accompagnement employeur/apprenti

6. Une forte demande de soutien dans les situations d'urgence

Plusieurs cas relatés de « basculement » du contrat (démarrage positif, problème soudain, employeur démuni qui ne sait pas à qui s'adresser quand le problème survient)

7. Un besoin récurrent : mieux gérer l'information sur le handicap

Lors des premiers contacts avec l'apprenti en situation de handicap (entretien de recrutement, premières rencontres avec les collègues...), besoin d'appui pour analyser les comportements à adopter : connaissance des caractéristiques des troubles/déficiences/problématiques de santé et de leurs incidences ; outils de réflexion avec l'apprenti sur l'opportunité ou pas d'évoquer son handicap et les modalités (guide d'entretien, check-list de points à aborder, etc.)

8. Avec certains publics, difficultés pour « apprendre à apprendre »...

Un manque d'information et d'outillage pédagogique surtout évoqué dans les cas de handicaps mentaux, psychologiques et de troubles personnalisés de l'apprentissage (TPA)

9. Un fréquent sentiment d'isolement de l'employeur (surtout dans le cas de toutes petites entreprises)

Plusieurs employeurs évoquent un fort besoin d'échanges... mais aussi le souhait que les dispositifs qui pourront être développés pour eux prennent en considération leurs contraintes organisationnelles (peu de temps disponible, difficultés à se déplacer...)

10. Certaines difficultés à gérer l'interface avec la famille

L'entreprise (chef d'entreprise, tuteur...) est souvent le premier interlocuteur interpellé par les proches ; les sollicitations peuvent être difficiles à gérer, à la fois parce qu'elles mobilisent du temps (discours notamment des TPE) et parce qu'elles sont complexes (par exemple, demandes d'avis dépassant le cadre du travail)

11. Des attentes d'accompagnement au plus près des situations de travail

Souhait d'être davantage visités (demandes de formules « intra », évoquées aussi bien par les employeurs que par les représentants de CFA)

12. Quelques individus « piliers » sur lesquels il est possible de s'appuyer

Une petite minorité d'employeurs et de représentants de CFA sont très partants pour partager leur expérience (valeurs, méthodologie...)

→ La mobilisation des relais d'information**13. Connaissance très inégale du dispositif au sein des chambres consulaires et des organisations professionnelles**

Un besoin important d'information et de sensibilisation

14. En amont du contrat, des difficultés à obtenir des rendez-vous avec les employeurs et à les convaincre

Quelle que soit leur expérience, les professionnels en interface avec les entreprises sont demandeurs de réflexion stratégique et d'outils pour renforcer ou faire évoluer leur argumentaire

15. Durant le contrat, une circulation d'informations à optimiser parfois au sein des CFA et/ou des organismes consulaires

Des problématiques de déperdition d'informations (plusieurs interlocuteurs au sein d'une organisation sont en contact avec les employeurs) ; de manque de partage sur des cas difficiles (attentes d'échanges en « inter » – entre professionnels de différentes structures – et en « intra »), voire de mise à niveau des connaissances sur le monde économique (culture de l'entreprise inégale suivant les professionnels)

LES CONTOURS DE L'ÉTUDE

CONTEXTE

La présente étude a été réalisée par l'Observatoire régional des métiers dans le cadre de la Mission régionale d'observation de l'emploi et de la formation des personnes handicapées, portée par l'ORM et soutenue par l'Agefiph PACA-Corse, la Direccte (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et la Région Provence - Alpes - Côte d'Azur.

Il s'agit de la deuxième étude que l'ORM réalise sur la thématique « handicap et apprentissage » : une première enquête a été conduite en 2010 sur les conditions d'intégration en milieu ordinaire des apprentis en situation de handicap de notre région (voir encadré ci-dessous).

Alors que cette première investigation s'intéressait prioritairement à l'avis des jeunes et adultes handicapés effectuant un contrat d'apprentissage (quelques parents, formateurs de CFA et tuteurs d'entreprise étaient également interrogés), cette fois-ci les commanditaires ont décidé de recueillir le témoignage d'entreprises privées, ainsi que de certains de leurs relais d'information, représentants d'organisations professionnelles, chargés de relations entreprises de CFA et représentants de chambres consulaires.

QUELQUES MOTS SUR L'« ENQUÊTE APPRENTISSAGE ET HANDICAP : QUELLES CONDITIONS D'INTÉGRATION EN MILIEU ORDINAIRE ? » (Collection « Études », décembre 2010)

La publication analyse d'abord l'avis d'apprentis en situation de handicap sur l'expérience de contrat d'apprentissage en milieu ordinaire, puis elle fait ressortir la variété des attentes en fonction des situations de handicap.

Ensuite, sont proposées trois fiches techniques pour faciliter l'intégration et le suivi des apprentis en situation de handicap. Une première fiche sur la dimension relationnelle de l'apprentissage s'intéresse à l'intégration du jeune ou de l'adulte handicapé dans le collectif de pairs (au centre de formation d'apprentis et dans l'entreprise). La deuxième, sur la dimension professionnelle, observe les conditions de sécurisation du parcours de l'apprenti handicapé. Enfin, une troisième fiche est consacrée à la dimension pédagogique du contrat d'apprentissage, et notamment aux modalités d'alternance, aux approches et aux outils à privilégier.

ENJEUX ET OBJECTIFS

Ce projet se situe dans le contexte de la Convention cadre quadriennale 2013-2016 relative à la formation et à la qualification des personnes handicapées. Signée par la Région et l'Agefiph PACA-Corse (ainsi que par le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique – Fiphfp –), cette coopération est placée dans une double perspective :

- La première, quantitative, consiste à encourager l'accès des travailleurs handicapés à toutes les formations de droit commun, avec notamment un travail sur l'amont du contrat d'apprentissage (passant en particulier par la valorisation des liens avec les acteurs de la formation initiale) ;
- La seconde, qualitative, est centrée sur la sécurisation du parcours de formation des jeunes et adultes en situation de handicap ; en ce qui concerne l'apprentissage, plusieurs actions sont développées, notamment l'animation régionale d'un réseau de référents handicap de CFA (ces actions bénéficient du soutien de la Mission d'appui à la formation et la qualification des personnes handicapées, confiée au bureau d'études ETCetera).

Pour l'Agefiph, la Région Provence - Alpes - Côte d'Azur et la Direccte, le principe de mener une enquête auprès des employeurs d'apprentis, en situation de handicap ou non, croise ces préoccupations quantitatives et qualitatives :

- dans le contexte observé ces dernières années d'un tassement du nombre de contrats d'apprentissage (au niveau national et dans notre région, et pour les personnes en situation de handicap comme pour l'ensemble de la population), il s'agit de mieux connaître les employeurs d'apprentis et la perception qu'ils ont de ce dispositif, dans ses caractéristiques générales et ses spécificités « handicap », afin d'appuyer le développement de stratégies de prospection et d'argumentaires en direction des entreprises et de leurs réseaux d'information ;
- il s'agit aussi de pouvoir répondre aux attentes des entreprises qui emploient des apprentis en situation de handicap ; en effet, alors que ces dernières années des actions d'accompagnement ont été menées surtout en direction des CFA (notamment de leurs référents handicap) et des apprentis en situation de handicap, l'étude doit aider à définir des priorités pour déployer des outils en direction des employeurs.

Concrètement, quatre objectifs sont assignés à l'étude :

1. recenser et caractériser les employeurs d'apprentis en situation de handicap (au regard des employeurs d'apprentis « tous publics ») ;
2. repérer quelles connaissances les employeurs d'apprentis et leurs relais d'information ont du contrat d'apprentissage des personnes en situation de handicap ;
3. explorer leurs représentations sur ces publics et ce dispositif (intérêts et freins) ;
4. analyser l'expérience d'un échantillon d'employeurs d'apprentis en situation de handicap (genèse du contrat, modalités d'accompagnement, avis positifs et négatifs).

DÉROULEMENT

Suite à un « comité de pilotage élargi » ayant réuni, le 27 novembre 2014, les commanditaires du projet ainsi que quelques représentants de l'Association régionale des directeurs de CFA et la Mission d'appui à la formation et la qualification des personnes handicapées, le recueil et le traitement de données s'est déroulé sur l'ensemble de l'année 2015.

L'étude a consisté en la réalisation :

- A. d'une analyse de données statistiques transmises par la Région Provence - Alpes - Côte d'Azur (cf. chapitre 1) ;
- B. de 15 entretiens auprès de représentants d'entreprises privées employant des apprentis en situation de handicap et « tous publics » (cf. chapitre 2 et annexe 1, « Caractéristiques de l'échantillon d'employeurs et de leurs apprentis ») ;
- C. de 3 « focus groups » (tables rondes d'enquête) conviant chacune une catégorie de relais d'information des employeurs, représentants d'organisations professionnelles, chargés de relations entreprises de CFA et représentants de chambres consulaires (cf. chapitre 3 et annexe 2, « Liste des acteurs interrogés (focus groups "relais d'information") »).

NOTE AUX LECTEURS

Institutionnels, chercheurs ou opérateurs du champ de l'emploi et de la formation... chaque lecteur est différent !

1. C'est pourquoi, en plus des résultats d'enquête, vous trouverez trois types de compléments d'information signalés par des **encadrés** avec des couleurs spécifiques :

SUR FOND GRIS → **DES ENCADRÉS « MÉTHODOLOGIE »**

Ils apporteront des précisions à ceux qui veulent en savoir plus sur chacun des volets de l'étude (objectifs, conditions de réalisation, précautions d'analyse...).

SUR FOND BLEU → **DES ENCADRÉS « INITIATIVES »**

Pour qui souhaite mieux appréhender les dynamiques développées autour de la thématique « apprentissage et handicap », sont présentées des actions initiées au niveau national et surtout en région, notamment par l'État, la Région Provence - Alpes - Côte d'Azur et l'Agefiph.

EN FILET BLEU → **DES ENCADRÉS « ZOOM SUR »**

Il s'agit d'apporter un éclairage, en général plus théorique, sur des aspects spécifiques du contrat d'apprentissage et sur les conditions de la relation entre employeurs et apprentis en situation de handicap.

2. Pour les lecteurs qui ont besoin d'aller vite aux informations principales, un **paragraphe « L'essentiel »** est présenté au début de chaque chapitre.
3. Pour illustrer nos analyses, des **citations** (verbatim issu des entretiens d'enquête, indiqué en italiques) sont mises en exergue.
4. Enfin, des **notes de marge** présentent des définitions ainsi que des précisions sur les modalités de rédaction et de traitement des données. En voici une première...

Par commodité, l'acronyme « TH » ainsi que les expressions « apprentis TH » et « contrat d'apprentissage TH » sont utilisés parfois dans ce document, en tant qu'alternatives aux formulations littérales de « travailleurs handicapés », « apprentis en situation de handicap » et « contrat d'apprentissage des personnes en situation de handicap ».



PARTIE I

LES PROFILS D'EMPLOYEURS D'APPRENTIS EN SITUATION DE HANDICAP

CHAPITRE 1

ÉLÉMENTS STATISTIQUES (DONNÉES DE 2012)

L'ESSENTIEL

- *En 2012, on recense en PACA 217 apprentis en situation de handicap. Près de huit sur dix travaillent dans une PME de moins de 50 salariés. C'est dans les petites PME de cinq à dix-neuf salariés qu'ils sont les plus présents.*
- *On les trouve notamment dans les secteurs de la Construction, de l'Hébergement et restauration et du Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles. En revanche, en 2012, ils ne sont quasiment pas présents dans des domaines comme la production et la distribution d'énergie ; la banque, les assurances et l'immobilier ; l'information et la communication ; les arts et le spectacle.*

MÉTHODOLOGIE

Année de référence - En concertation avec les commanditaires de l'étude, la présente analyse de données porte sur l'année 2012 (et par comparaison l'année 2009) : il a été jugé préférable de travailler sur la dernière année du précédent accord cadre quadriennal Agefiph PACA-Corse/Région Provence - Alpes - Côte d'Azur, l'actuelle convention entre Agefiph, Région et Fiphfp étant en cours.

Pour l'année 2009, sont retenues uniquement quelques « tendances » car les effectifs d'apprentis en situation de handicap ne sont pas suffisants, contrairement à ceux de 2012, pour que soient indiqués des résultats chiffrés.

Base de données utilisée - Il s'agit d'un fichier qui a été transmis par la Région : il répertorie l'ensemble des apprentis de PACA.

Perspective visée - L'objet de la présente analyse est de mettre en évidence les spécificités des entreprises qui emploient des apprentis en situation de handicap par comparaison avec celles dans lesquelles sont salariés les apprentis « tous publics » (nous parlerons également ici de « tous apprentis »).

1. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DES ENTREPRISES EMPLOYANT DES APPRENTIS EN SITUATION DE HANDICAP

Les TH, plus représentés à la fois en toutes petites entreprises et dans des PME de taille moyenne
Près de huit apprentis TH sur dix travaillent dans une petite PME de moins de 50 salariés (ou un petit établissement public), proportion à peu près équivalente pour les apprentis « tous publics ».

Quelles sont les caractéristiques de ces petites PME qui accueillent des apprentis TH ? Premier cas de figure, il s'agit le plus souvent d'entreprises comptant cinq à dix-neuf salariés. Si l'on considère en revanche que les entreprises employant 1 à 4 salariés embauchent proportionnellement moins d'apprentis TH que d'apprentis « tous publics », on peut faire l'hypothèse que les personnes handicapées en apprentissage sont surtout intégrées dans des petites PME disposant de « relais de proximité » (encadrement intermédiaire) permettant d'accueillir et d'encadrer au mieux ces apprentis en situation de handicap.

Deuxième option, les apprentis en situation de handicap sont fort présents – en proportion légèrement plus importante que leurs confrères « tous publics » – dans les micro-entreprises n'ayant pas de salariés (une personne en contrat d'apprentissage n'étant pas incluse dans le décompte des effectifs). Dans ces structures, l'apprenti en situation de handicap est donc suivi de façon exclusive par le gérant de l'entreprise qui est son tuteur.

À noter enfin que les travailleurs handicapés sont surreprésentés dans les PME de taille moyenne de 50 à 299 salariés (13 %, contre 8 % pour les « tous apprentis »), structures dont on peut supposer qu'elles disposent d'un service RH (ressources humaines). Mais, par rapport à 2009, la proportion d'apprentis TH présents dans ces PME de taille moyenne est en baisse, alors qu'elle progresse dans les micro-entreprises n'ayant pas de salariés.

Pour aborder les caractéristiques des employeurs d'apprentis, nous nous sommes appuyés sur des données du Conseil régional Provence - Alpes - Côte d'Azur dont l'unité de mesure est la personne en apprentissage et non son employeur : les résultats présentés ici ne correspondent donc pas à des volumes et pourcentages d'entreprises mais à des volumes et pourcentages d'apprentis considérés en fonction des caractéristiques des entreprises qui les emploient (effectifs, secteur d'activité, localisation géographique, etc.).

TABLEAU 1 RÉPARTITION DES APPRENTIS TH ET « TOUS PUBLICS » SELON LES EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE QUI LES EMPLOIE – DONNÉES 2012

	Effectifs TH	Répartition (en %)	Effectif total d'apprentis	Répartition (en %)
0 salarié	33	15 %	3 890	13 %
de 1 à 4	56	26 %	10 458	34 %
de 5 à 19	62	29 %	8 494	27 %
de 20 à 49	17	8 %	2 201	8 %
de 50 à 299	28	13 %	2 444	8 %
de 300 à 999	6	3 %	1 196	4 %
1 000 et au-delà	8	4 %	1 822	6 %
Non renseigné	7	3 %	491	2 %
Total	217	100 %	30 996	100 %

Source : Région Provence - Alpes - Côte d'Azur – Traitement ORM.

Des apprentis en situation de handicap présents dans tous les départements

En 2012, les entreprises qui emploient des apprentis en situation de handicap se situent sur toute la région, de façon plutôt équilibrée.

Les publics en situation de handicap sont présents en proportion sensiblement équivalente dans trois départements : le Var arrive en tête (24 % des apprentis TH travaillent dans une entreprise de ce département), puis les Bouches-du-Rhône (21 %) et les Alpes-Maritimes (19 %).

Mais il est intéressant de noter que le département des Bouches-du-Rhône a perdu sa suprématie entre la première et la dernière année de l'accord-cadre 2009-2012 relatif à la formation et à la qualification des personnes handicapées : alors que 41 % des apprentis en situation de handicap travaillaient en 2009 dans une entreprise de ce département, la part des Bouches-du-Rhône est quasiment moitié moindre en 2012.

Et la part des départements alpins ainsi que du Vaucluse est au contraire en progression. C'est en particulier le cas dans le Vaucluse : 14 % des apprentis TH travaillent dans une entreprise de ce département, soit environ trois fois plus qu'en 2009 (5 %).

On peut faire l'hypothèse que les actions de développement du réseau de référents handicap de CFA (portées sur l'ensemble du territoire régional par la Mission d'appui à la formation et à la qualification des personnes handicapées ainsi que ses partenaires) ont favorisé cette présence plutôt équilibrée du contrat d'apprentissage TH dans tous les départements de PACA.

TABLEAU 2 RÉPARTITION DES APPRENTIS TH ET « TOUS PUBLICS » SELON LE DÉPARTEMENT OÙ EST LOCALISÉE L'ENTREPRISE QUI LES EMPLOIE – DONNÉES 2012

	Effectifs TH	Répartition (en %)	Effectif total d'apprentis	Répartition (en %)
Alpes-de-Haute-Provence	18	8 %	1 148	4 %
Hautes-Alpes	20	9 %	688	2 %
Alpes-Maritimes	41	19 %	6 037	19 %
Bouches-du-Rhône	46	21 %	11 161	36 %
Var	51	24 %	6 337	20 %
Vaucluse	31	14 %	3 630	12 %
Ensemble des apprentis travaillant dans une entreprise de PACA	207	95 %	29 001	94 %
Ensemble des apprentis travaillant dans une entreprise hors PACA	10	5 %	1 995	6 %
Ensemble des apprentis de la région	217	100 %	30 996	100 %

Source : Région Provence - Alpes - Côte d'Azur – Traitement ORM.

Sur le podium des secteurs d'activité concernés, Construction, Hôtellerie-restauration, et Commerce-réparation d'automobiles

La Construction arrive en tête des secteurs où travaillent les apprentis de PACA : ce secteur est en proportion cependant plus faible pour les TH que pour les « tous apprentis » (18 % contre 23 %), même si la part de TH travaillant dans ce secteur est en augmentation par rapport à 2009.

Pour les apprentis TH, quatre autres secteurs sont aussi bien présents, avec au moins 10 % des effectifs (et, comme pour la Construction, ils reçoivent une part plus importante d'apprentis TH qu'en 2009) : Hébergement et restauration (17 %), Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles (15 %), Industries manufacturières (13 %) et Administration publique (10 %). Deux de ces secteurs – Hébergement et restauration et Administration publique – sont en proportion nettement plus forte chez les apprentis TH que chez leurs condisciples « tous publics ».

D'autres secteurs sont au contraire sous-représentés parmi les apprentis en situation de handicap, les Activités de services administratifs et de soutien et les Autres activités de service. À noter qu'en 2009 les Activités de services administratifs et de soutien accueillait une plus forte proportion de travailleurs handicapés (en particulier dans les activités « Nettoyage de bâtiments » et les « Services d'aménagement paysager »).

TABLEAU 3 RÉPARTITION DES APPRENTIS TH ET « TOUS APPRENTIS » SUIVANT LE SECTEUR DE L'ENTREPRISE QUI LES EMPLOIE (NOMENCLATURE NAF EN 21 POSTES) – DONNÉES 2012

	Effectifs TH	Répartition (en %)	Effectif total d'apprentis	Répartition (en %)
Agriculture, sylviculture et pêche	9	4 %	546	2 %
Industries extractives	-	-	12	0 %
Industries manufacturières	29	13 %	4 344	14 %
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné	-	-	290	1 %
Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution	2	1 %	126	0 %
Construction	38	18 %	7 019	23 %
Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	33	15 %	5 421	17 %
Transport et entreposage	2	1 %	479	2 %
Hébergement et restauration	36	17 %	3 255	11 %
Information et communication	1	0 %	488	2 %
Activités financières et d'assurance	2	1 %	394	1 %
Activités immobilières	-	-	116	0 %
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	3	1 %	1 190	4 %
Activités de services administratifs et de soutien	6	3 %	2 007	6 %
Administration publique	21	10 %	385	1 %
Enseignement	4	2 %	266	1 %
Santé humaine et action sociale	10	5 %	871	3 %
Arts, spectacle et activités récréatives	3	1 %	284	1 %
Autres activités de service	11	5 %	2 845	9 %
Activités des ménages en tant qu'employeurs ; activités indifférenciées des ménages en tant que producteurs de biens et services pour usage propre	-	-	-	-
Activités extraterritoriales	-	-	1	0 %
Indéterminé	7	3 %	657	2 %
Ensemble des secteurs	217	100 %	30 996	100 %

Source : Région Provence - Alpes - Côte d'Azur – Traitement ORM.

Enfin, mentionnons quelques secteurs qui, en 2012, n'accueillaient pas ou pratiquement pas d'apprentis en situation de handicap (moins de cinq apprentis TH sur les 217 comptabilisés sont employés dans ces secteurs). On peut citer à titre d'exemple les secteurs de la production et distribution d'énergie (eau, électricité) ; de la finance, de l'assurance et de l'immobilier ; ou encore de l'information, de la communication, des arts et du spectacle.

2. TENDANCES : QUELS PROFILS D'APPRENTIS TH DANS QUELLES ENTREPRISES ?

Les résultats qui suivent ne sont pas assortis de tableaux de données brutes. En effet, considérant le total d'apprentis en situation de handicap (217 en 2012), les « tris croisés » qui ont été opérés (quelles caractéristiques d'apprentis dans quels types d'entreprises) correspondent à de trop petits effectifs pour donner lieu à une présentation de données brutes et pourcentages. Les tendances que nous présentons sont à considérer avec précaution.

Le niveau V fortement représenté dans les entreprises de 5 à 19 salariés...

La part des inscrits de niveau V parmi les apprentis en situation de handicap est bien plus importante que pour l'ensemble des apprentis (8/10 contre 5/10).

Plus précisément, on observe que la part des apprentis TH de niveau V est plus forte dans les TPE de moins de 20 salariés, et surtout parmi les entreprises qui comptent entre 5 et 19 salariés (neuf apprentis TH sur dix sont de niveau V dans cette tranche d'effectifs). Au-delà de 20 salariés, plus la taille de l'entreprise est grande, plus la proportion de niveau V est faible.

Cette tendance générale se retrouve dans la population « tous apprentis » : la proportion d'apprentis de niveau V est plus faible au fur et à mesure que la taille des entreprises augmente.

Mais pour l'ensemble des apprentis, la part la plus forte de niveau V se retrouve dans les micro-entreprises (moins de cinq salariés) ; alors que, comme évoqué plus haut, les apprentis TH de niveau V sont très majoritairement présents dans des entreprises un peu plus grandes (de 5 à 19 salariés).

... et dans des secteurs comme l'Agriculture et le Commerce

Dans l'Agriculture, la totalité des apprentis TH est de niveau V.

Pour les « tous apprentis » travaillant dans ce secteur, la part de niveau V est bien moindre (un apprenti sur deux).

À signaler un autre secteur, le Commerce, où le niveau V est très présent parmi les apprentis en situation de handicap, et beaucoup moins parmi les « tous apprentis » : dans ce secteur, le niveau V représente environ trois quarts des apprentis en situation de handicap, et seulement un tiers des apprentis tous publics.

Les apprentis TH les plus jeunes, très présents dans les structures de 10 à 19 salariés...

Que ce soit parmi les TH ou la population « tous publics », la part des plus jeunes apprentis (20 ans et moins) est plus forte dans les petites entreprises (moins de 20 salariés) que dans les plus grandes.

Mais les très jeunes apprentis en situation de handicap travaillent dans une TPE un peu plus grosse que leurs homologues tous publics : les 20 ans et moins représentent plus de huit apprentis TH sur dix dans des structures de 10 à 19 salariés. Pour la population « tous publics », la proportion de très jeunes est à peu près la même dans les entreprises comptant moins de cinq salariés.

Plus la taille de l'entreprise est importante, et plus la part des 21-26 ans croît : il n'est possible d'établir cette observation que pour l'ensemble des « tous apprentis » (les effectifs d'apprentis TH n'étant pas suffisamment significatifs pour observer la proportion des différentes tranches d'âge). Dans les entreprises de 50 salariés et plus, les 21-26 ans représentent au moins un apprenti sur deux.

... ainsi que dans l'Agriculture et le Commerce

Dans ces secteurs, la part des 20 ans et moins est plus importante parmi les apprentis en situation de handicap que dans l'ensemble de la population ; dans le cas du Commerce, la tranche d'âge intermédiaire (21-26 ans) est en proportion deux fois plus faible parmi les apprentis TH que parmi les « tous apprentis » (deux sur dix, contre quatre sur dix).

Pour le secteur public, on note parmi les apprentis en situation de handicap une part plus forte de 27 ans et plus.

CHAPITRE 2

APPROCHE TYPOLOGIQUE À PARTIR DE L'ENQUÊTE QUALITATIVE

L'ESSENTIEL

- Les employeurs gérants de TPE, dominants parmi l'échantillon d'employeurs d'apprentis, sont à suivre particulièrement : souvent isolés (une part importante d'employeurs d'apprentis en situation de handicap n'ont pas d'autre salarié que l'apprenti), confrontés pour la première fois à l'accompagnement d'un apprenti handicapé, et n'étant pas particulièrement préparés pour ce faire (peu de repères en pédagogie), ils peuvent avoir besoin de sensibilisation.
- Au-delà de cette catégorie de « patrons de TPE néophytes », les problématiques liées au besoin d'information et d'accompagnement sur la situation de handicap (quelles caractéristiques et incidences ? en parler ou pas ? de quelle façon ?) sont évoquées par la plupart des profils typologiques.
- Il existe cependant des employeurs « promoteurs de la RSE » qui ont l'habitude de mettre en place un process d'accueil et de suivi individualisé, partant des besoins de chaque apprenti : l'expérience de ce type d'employeurs d'apprentis mériterait d'être partagée.

L'approche statistique a permis de caractériser les employeurs d'apprentis TH en PACA, parmi lesquels dominant les petites PME, employant en forte proportion des niveau V. En complément de cette approche, il est intéressant de voir si le niveau de connaissance du « contrat d'apprentissage TH » et l'image de ce dispositif varient suivant différents types d'employeurs d'apprentis, par exemple en fonction de la taille de l'entreprise, de son organisation interne et de son secteur d'activité. Sans prétendre apporter des réponses complètes à ces questions, nous allons proposer une typologie d'employeurs d'apprentis TH ou non TH, élaborée à partir des résultats de l'enquête conduite auprès de 15 représentants d'entreprises privées (cf. encadré « Méthodologie » ci-dessous et échantillon d'enquête en annexe 2). Cette démarche permettra de formuler des constats sur leur plus ou moins grande habitude à accueillir des apprentis TH et sur les modalités de suivi de ces derniers, en fonction de types d'entreprises.

MÉTHODOLOGIE

Critères d'échantillonnage – La perspective de ce terrain d'enquête était de pouvoir constituer un panel suffisamment diversifié d'employeurs d'apprentis en situation de handicap.

15 entretiens d'une durée de 1 h à 1 h 30 ont été réalisés.

Une seule contrainte numérique avait été fixée avec les commanditaires de l'étude : rencontrer dix employeurs d'apprentis en situation de handicap, et cinq employeurs d'apprentis « tous publics » (interrogés eux aussi sur leurs représentations sur le contrat d'apprentissage TH). D'autres critères étaient prévus pour constituer le panel mais selon le principe du « panachage » (pas de contraintes sur le nombre de personnes à interroger pour chacun de ces critères) : variété des profils des entreprises en termes d'effectifs (et avec ou sans fonction RH et « mission handicap »), de secteur d'activité, de localisation (sur les six départements de PACA) ; diversité des situations de handicap, des profils des apprentis (niveau de la formation préparée, âge) et des expériences en matière de contrat d'apprentissage (employeurs expérimentés ou embauchant pour la première fois un apprenti, contrat mené à son terme ou interrompu).

Modalités de prospection – Pour constituer l'échantillon d'employeurs, l'ORM s'est appuyé sur le réseau de CFA de la région, sollicités par l'entremise du service apprentissage du Conseil régional. Grâce à l'appui des CFA, des « fiches navettes » de renseignements sur une trentaine d'employeurs d'apprentis nous ont été adressées, parmi lesquelles 15 entreprises aux caractéristiques diversifiées ont été sélectionnées.

1. CRITÈRES DE LA TYPOLOGIE DES EMPLOYEURS D'APPRENTIS

La présente analyse typologique doit être considérée comme un modèle conceptuel dont la fonction est de servir d'appui à la réflexion stratégique. En tant que modèle, une typologie ne correspond jamais « à 100 % » à la réalité qu'elle cherche à approcher. D'abord parce que l'analyse produite se fonde sur du « déclaratif » (le discours des personnes interrogées en enquête et non des faits). Et ensuite parce que toutes les personnes interrogées n'appartiennent pas de façon sûre et certaine à une seule catégorie typologique (certains exemples sont typiques d'un profil, d'autres plus intermédiaires entre deux profils de la typologie).

Suite à cette série de 15 entretiens, six profils types d'employeurs ont été dégagés. Les spécificités de ces profils sont liées à quatre caractéristiques, objectives pour deux d'entre elles, plus subjectives pour les deux autres.

Caractéristiques objectives :

- la taille de l'entreprise (cultures d'apprentissage différentes suivant que l'apprenti est salarié d'une toute petite entreprise – seul avec un patron, voire avec un ou deux collègues –, d'une petite PME structurée en services, ou d'une plus grande entreprise avec une fonction ressources humaines, voire une « mission handicap ») ;
- la plus ou moins grande expérience des personnes interrogées en matière d'apprentissage (voir encadré « Zoom sur ») ;

Caractéristiques plus subjectives, on note comme différences suivant les personnes et les situations d'apprentissage :

- une perception plus ou moins positive de l'employeur sur la situation de contrat d'apprentissage qu'il rencontre actuellement (ou qu'il a rencontrée, s'il s'agit d'un contrat terminé) ;
- des discours différents sur le comportement et les valeurs mobilisées pour accompagner l'apprenti.

2. LES PROFILS TYPES D'EMPLOYEURS D'APPRENTIS EN SITUATION DE HANDICAP

La typologie qui suit se répartit en *trois profils* d'employeurs d'apprentis : les « patrons de TPE néophytes », les « encadrants expérimentés » et les « promoteurs de la politique d'entreprise ».

Chacun de ces trois profils se déclinant en *deux variantes*, il en résulte six catégories que nous allons présenter par comparaison.

2.1. Profil 1 : les « patrons de TPE néophytes »

→ Dans quelles entreprises les trouve-t-on ?

Ce sont en général des micro-entreprises avec un gérant : ce gérant travaille souvent seul (l'apprenti étant dans ce cas son unique salarié) ou avec un petit nombre d'autres employés (chacun plutôt sur une tâche spécifique, sans travail d'équipe).

Ce profil type se retrouve dans le petit commerce (boulangerie, salon de coiffure, magasin de fleurs...) ou certaines activités d'artisanat.

→ Quelle est leur culture et leur posture d'accueil d'apprentis ?

Concernant les circonstances de recours à l'apprentissage, ils ont souvent été « démarchés » par l'apprenti ou sa famille.

C'est en général la première fois qu'ils accueillent un apprenti TH. Ils se sont laissé convaincre, l'embauche d'un apprenti en situation de handicap ayant « touché [leur] corde sensible ».

Pour ce qui est de la dynamique d'apprentissage, ce profil type est sur un mode relationnel qu'on peut qualifier de « paternaliste » ou d'« humaniste » : les employeurs interrogés fonctionnent plutôt à l'affectif, ils parlent de l'apprenti en utilisant des expressions comme « le petit » ou « le gamin », au besoin ils rassurent ou encouragent... Et l'embauche d'apprentis est motivée par un « sentiment d'utilité sociale ».

→ **Les deux variantes de ce profil type :**

1A. Les « néophytes enthousiastes » : dans ce cas, le contrat se passe bien. On trouve plutôt dans cette catégorie des patrons de la « Génération Y », fonctionnant en réseau (s'ils ont besoin de conseils, ils s'entourent d'experts). Eux-mêmes sont souvent passés par une formation par apprentissage (ils sont encore dans le souvenir de la dynamique positive de la formation). Ils découvrent le plaisir de transmettre à leur tour, envisageant éventuellement de faire une formation de maître d'apprentissage. Ils disposent d'un capital de confiance pour aborder cette expérience : par exemple leurs parents sont déjà dans le métier, ou ils abordent la création de leur structure après soit des études en rapport avec cette activité entrepreneuriale, soit un accompagnement à la création d'entreprise.

1B. Les « néophytes découragés » : dans ce cas, le contrat a « *mal tourné* ». Ce sont plutôt des dirigeants « seniors », autodidactes, depuis longtemps dans la profession, convaincus de leur approche, et pour certains « *fatigué de [se] battre* » pour maintenir à flot leur activité. Il s'agit de petits patrons qui ne sont pas dans les subtilités langagières, pédagogiques, psychologiques ; ils l'avouent eux-mêmes, en précisant qu'ils n'ont « *pas été beaucoup à l'école* ». Ils ont « *du mal à comprendre qu'on ne comprend pas* » : ils ne sont pas habitués à la reformulation, à questionner, à varier les approches pédagogiques pour transmettre. Ils peuvent faire des commentaires un peu intempestifs sur l'apprenti, devant lui (« *La petite, en maths, elle est nulle ! N'est-ce pas [prénom de l'apprentie] ?* »).

PROFIL 1 : LES « PATRONS DE TPE NÉOPHYTES »

→ **Dans quelles entreprises les trouve-t-on ?**

- Plutôt micro-entreprises - Petit commerce et artisanat

→ **Quelle est leur culture d'accueil d'apprentis TH ?**

- Peu d'expérience (se sont laissé convaincre)
- Ont essentiellement des apprentis de niveau V
- Fonctionnent à l'affectif

→ **Deux variantes de profil :**

1A. Les « néophytes enthousiastes »

- Plutôt plus jeunes et/ou plus formés

1B. Les « néophytes découragés »

- Plutôt plus âgés et/ou autodidactes

2.2. Profil 2 : les « encadrants expérimentés »

→ **Dans quelles entreprises les trouve-t-on ?**

Deux cas de figure en ce qui concerne la taille de la structure : soit on les trouve plutôt dans des PME de taille suffisante pour être structurées en services (environ 20 à 50 salariés), avec parfois un référent ressources humaines et des responsables d'équipe opérationnelle (pouvant jouer dans ce cas aussi le rôle de maître d'apprentissage) ; soit on trouve dans cette catégorie des patrons expérimentés de micro-entreprises, avec des responsabilités importantes dans leur activité : ils ont par exemple créé/repris plusieurs sociétés dans le même secteur, ou bien appartiennent à des organisations d'employeurs, ou encore ils interviennent dans le cadre de formations professionnelles.

En termes de secteur d'activité, ce profil type se retrouve plutôt dans des secteurs faisant régulièrement appel à des apprentis : Bâtiment et travaux publics, Espaces verts, Hôtellerie-restauration et Métiers de bouche (boulangerie, boucherie...).

→ Quelle est leur culture et leur posture d'accueil d'apprentis ?

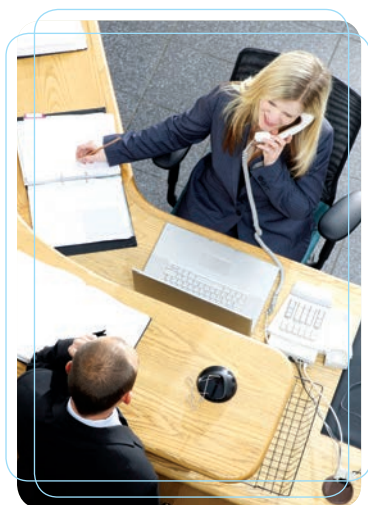
Ces employeurs cherchent un apprenti en s'adressant à leurs réseaux de prescripteurs (voir paragraphe ci-dessous) ou éventuellement diffusent une offre d'emploi de façon plus formalisée.

En matière d'expérience d'embauche d'apprentis (notamment TH), ils ont l'habitude de faire appel à des apprentis, ont leurs réseaux de partenaires (CFA, missions locales, opérateurs locaux d'insertion) ; et ils sont habitués à embaucher des profils « en difficulté » (« *de toute façon, c'est monnaie courante, quand vous embauchez un apprenti, très souvent il y aura des difficultés à gérer, c'est normal, ça fait partie du contrat !* »), que les problématiques soient sociales (jeunes en rupture avec leur famille, ou ayant eu affaire à la justice), cognitives et pédagogiques (troubles de l'apprentissage) ou que l'apprenti ait un handicap. Souvent, ils se sont formés comme maître d'apprentissage ou ont un maître d'apprentissage certifié au sein de leur équipe. Ils ont du recul par rapport à la pratique d'accompagnement d'apprentis.

La dynamique d'apprentissage est différente suivant les deux variantes de profil type (voir ci-dessous) mais on retrouve des points communs en termes de posture : un parcours d'apprentissage plutôt structuré (les employeurs appartenant à ce profil type ont des principes pédagogiques et ils les communiquent aux apprentis), des motivations fortes à embaucher des apprentis (« *à condition qu'il ou elle soit très motivé(e) !* ») qui peuvent être variées : former son futur « second » ; dans un contexte de fluctuation d'activité (notamment saisonnalité), disposer de recrues fiables auxquelles l'employeur pourra faire appel en cas de besoin ; faire remonter des idées provenant de personnes « *pas encore formatées par la vie professionnelle* » ; bénéficier d'aides pour embaucher ; etc.

→ Les deux variantes de ce profil type :

2A. Les « accompagnateurs expérimentés » : on les trouve plutôt dans les micro-entreprises. Comme le nom du profil l'indique, ils ont l'habitude de transmettre (dimension pédagogique), voire de soutenir (dimension sociale). Ils adoptent plutôt une approche individualisée. Ils aiment former (« *former, j'aime ça... il faut prendre du temps pour montrer, remontrer, interroger, chercher la bonne manière car tous les cas sont différents...* »). Ils ne craignent pas d'être mis en difficulté (« *même quand l'expérience est difficile, et c'est souvent le cas, je me dis toujours que, si c'était à refaire, je recommencerais... je suis un peu kamikaze !* ») et s'appuient sur des convictions sociales, renforcées notamment par leur éducation, leurs responsabilités parentales, ou des engagements personnels (« *ça va peut-être vous paraître étrange, mais ma foi religieuse joue dans mon engagement à aider les jeunes que j'ai embauchés* »). Ils ne font pas forcément appel au contrat d'apprentissage pour embaucher durablement mais, le temps du contrat, ils se donnent à fond pour former l'apprenti (« *il faut être cohérent, si on veut des gens qualifiés, il faut les former, moi je passe régulièrement du temps à suivre mes apprentis, à faire des points avec eux* ») et bénéficier ainsi d'un collaborateur motivé et épanoui. Ils ne sont pas motivés par les aides financières. Ils veulent transmettre l'amour du métier (on les trouve plutôt dans des entreprises du commerce et de l'artisanat, notamment les métiers de bouche). Plusieurs d'entre eux ont déjà eu une ou deux expérience(s) d'embauche d'apprenti en situation de handicap.



ZOOM SUR : LA NOTION D'EXPÉRIENCE EN MATIÈRE DE CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Un des paramètres structurants pour segmenter l'échantillon de 15 employeurs d'apprentis en profils typologiques est que certains de ces employeurs possèdent une solide expérience d'accueil d'apprentis (qu'ils revendiquent pour certains), en particulier TH, alors que d'autres pas... Quels sont les facteurs favorisant cette expérience ? Dans la présente enquête, nous avons repéré **dix « ingrédients »** favorables :

- **Ingrédients liés à l'expérience personnelle de l'employeur en matière d'apprentissage :**

1. Expériences précédentes d'embauche d'apprentis
2. Fait que l'employeur ait lui-même suivi une formation d'apprenti, expérience positive de cette formation
3. Expérience voire formation en pédagogie-encadrement

- **Ingrédients liés à la pratique du métier :**

4. Plusieurs années d'expérience du métier
5. Antécédents familiaux (parents dans le métier, transmission de valeurs)

- **Ingrédients liés à l'expérience personnelle et à la sensibilité au handicap :**

6. Expérience parentale
7. Expérience personnelle du handicap (présence de personnes handicapées dans son entourage)
8. Métier/secteur d'activité sensibilisant aux problématiques sociales (exemple : activité dans le Sanitaire & Social) et/ou engagements personnels (bénévolat)

- **Ingrédients liés au contexte d'accueil de l'apprenti :**

9. Demande forte pour démarrer un contrat d'apprentissage (de la part de l'employeur, du futur apprenti)
10. Travail en réseau (liens de coopération avec le CFA et/ou d'autres partenaires locaux)

Bien sûr, chacun de ces ingrédients ne garantit pas une relation d'apprentissage réussie entre l'employeur et l'apprenti... Mais, cumulés, ils peuvent constituer des facteurs de dynamique positive.

2B. Les « organisateurs expérimentés » : on les trouve plutôt dans des PME ayant un référent/service RH. Ils connaissent bien le cadre du contrat d'apprentissage (aspects administratifs, aides, publics, etc.), l'embauche de plusieurs apprentis en même temps étant monnaie courante dans leurs secteurs : il s'agit de représentants de petites PME de l'artisanat industriel, du BTP, des espaces verts... Le recours au contrat d'apprentissage correspond d'une part à des mobiles financiers : ils n'ont pas forcément les moyens d'embaucher des salariés en contrat « non aidé » et ont des besoins importants de main-d'œuvre (« *Faut pas se leurrer, embaucher des apprentis, c'est moins coûteux pour nous* »). D'autre part, les besoins de formation sont importants car ils sont amenés à recruter des personnes sans qualification, le contrat d'apprentissage étant une aubaine pour leur inculquer savoirs, savoir faire et savoir-être de base. Des chefs d'équipe font office de tuteur, sans avoir pour autant suivi de formation spécifique. Mais ils ont l'habitude de faire travailler une équipe, d'organiser des petits groupes mixant profils expérimentés et novices, ou en fonction des points forts et faibles de chacun (« *À quoi ça sert une formation de maître d'apprentissage ? Vous avez l'expérience du métier ou pas, et ici on fait pas d'états d'âme, le jeune peut se planter une fois, deux fois, mais pas trois. Donc il retient* »). Leur posture de suivi d'apprentis est plutôt directive, descendante. Ils ont parfois des outils de suivi/évaluation des apprentis et de leur parcours (quand ils ont une fonction RH) et s'en remettent plutôt au CFA pour gérer les problématiques « sociales ». Ils ont du mal à faire la frontière entre apprentis « tous publics » et handicapés, un grand nombre de leurs apprentis rencontrant des troubles de l'apprentissage et/ou du comportement, avec ou sans reconnaissance TH.



PROFIL 2 : LES « ENCADRANTS EXPÉRIMENTÉS »

→ Dans quelles entreprises les trouve-t-on ?

- Petites PME (plusieurs services – référent RH) - Patrons de plusieurs micro-entreprises
- Secteurs faisant fortement appel à des apprentis (BTP, Espaces verts, H&R, Métiers de bouche)

→ Quelle est leur culture d'accueil d'apprentis TH ?

- Fréquente recherche d'apprentis (prospection par réseau, ou offre d'emploi) - Turnover
- Principes/valeurs très ancrés
- Habités aux profils « en difficulté » (TH ou non)
- Niveaux V voire IV

→ Deux variantes de profil :

2A. Les « accompagnateurs expérimentés »

- Pédagogie plus individualisée
- Pas motivés par les aides financières
- Plus dans les micro-entreprises
- Formation de MA

2B. Les « organisateurs expérimentés »

- Démarche plus directive
- Motivés par les aides financières
- Plus dans des PME avec RH
- Parfois formation de MA

2.3. Profil 3 : les « promoteurs de la politique d'entreprise »

→ Dans quelles entreprises les trouve-t-on ?

On est plutôt ici dans d'assez grosses PME (une ou plusieurs centaines de salariés), voire des grands groupes où les modes de management, la gestion des ressources humaines, la politique sociale de l'entreprise sont très formalisés. Les interlocuteurs rencontrés au cours de l'enquête sont soit des agents de maîtrise, soit des cadres hiérarchiques de l'apprenti, soit des représentants des ressources humaines (ces différentes catégories ayant parfois été présentes ensemble à l'entretien d'enquête).

Pour ce qui est du secteur d'activité, les personnes rencontrées travaillaient dans le Sanitaire & Social et dans l'Industrie.

→ Quelle est leur culture et leur posture d'accueil d'apprentis ?

Le contrat d'apprentissage n'est ni plus ni moins privilégié qu'une autre forme de contrat ou de voie de qualification : le choix du contrat/de la voie de formation dépend de l'analyse des besoins de recrutement (en fonction du métier et du niveau de qualification recherchés, un contrat d'apprentissage sera ou non ciblé). L'appel à un apprenti suit, comme pour toute embauche, une procédure de recrutement très formalisée (ce qui n'exclut pas pour autant les situations de cooptation ; plusieurs cas d'apprentis en situation de handicap faisant partie de la famille d'autres salariés sont évoqués dans l'enquête).

Trois cas de figure sont à noter en ce qui concerne l'embauche d'apprentis handicapés : d'une part des démarches spécifiques de recrutement de travailleurs handicapés (mais aucun cas n'est cité pour un contrat d'apprentissage) ; d'autre part, la réception de candidatures de personnes spécifiant qu'elles ont une reconnaissance TH : leur dossier est discuté avec la médecine du travail mais « *considéré comme celui de n'importe quel autre candidat, sur la base de son profil de compétences* » ; enfin, et uniquement pour ce profil type présent en moyenne ou grande entreprises, sont évoquées des situations de découverte du handicap après le recrutement (plusieurs exemples d'apprentis « *qui ne voulaient pas passer à côté d'une opportunité d'embauche chez nous* »), situations décrites comme problématiques, à la fois en termes de communication interne (évoquant notamment de tensions entre le management opérationnel et les ressources humaines) ainsi que d'interrogation des experts santé au travail/hygiène/sécurité.

Pour ce profil type présent dans d'assez grosses structures, l'apprenti est intégré à un système relationnel plus complexe que dans les cas précédents. Il a affaire à plusieurs interlocuteurs concernés à des titres différents par son contrat, à savoir : un ou plusieurs encadrants ; des représentants des ressources humaines, voire une « mission handicap » ; éventuellement un service administratif pour l'établissement et le suivi de son contrat. Le tuteur peut être un des interlocuteurs précédemment évoqués ou une autre personne (un collègue expérimenté, une personne ressource ne faisant pas partie de son service pour favoriser davantage de prise de recul et de neutralité dans le suivi de l'apprenti). Dans tous les cas, il y a croisement d'expertises pour recruter et construire un parcours (avis de la hiérarchie opérationnelle et fonctionnelle, des RH, de la médecine du Travail, voire de la mission handicap si elle existe dans l'entreprise...).

→ Les deux variantes de ce profil type :

3A. Les « promoteurs de la productivité » : les employeurs appartenant à ce modèle évoquent une gestion de l'apprentissage très « centrée sur la tâche » (objectifs, moyens, résultats). Comme tout autre salarié, l'apprenti, en situation de handicap ou non, doit atteindre des résultats (dans son travail et sa formation) et l'employeur doit vérifier avec lui les moyens pour les atteindre (comment développer ses capacités, ses savoirs et ses savoir-faire). C'est le rôle essentiel du tuteur de « *détecter les obstacles à l'atteinte des objectifs et de les signaler à la hiérarchie* ». Dans le cas d'apprentis TH, cette démarche de réflexion sur les moyens à mobiliser peut entraîner la recherche d'aides humaines ou techniques – mais uniquement si c'est indispensable, et dans une perspective de « *maximisation des résultats* ». Alors que certains autres profils types se refusent à parler de « rentabilité » (considérant que les apprentis sont en formation, donc « *pas vraiment des salariés comme les autres* »), ces employeurs « *business oriented* » utilisent des termes comme « efficacité » ou même « productivité » : le contrat d'apprentissage ne doit pas être un frein aux résultats de l'entreprise (« *faut pas se leurrer, "apprenti" et "travailleur handicapé" ou pas, on n'est pas là pour faire du social, on vise l'efficacité pour tout le monde* », « *nous, ce qui compte, c'est l'individu et ses compétences, ce qu'il va nous apporter, ce qu'on va lui apporter, mais je vais pas vous mentir, il faut pas que ça représente un surcoût, même l'apprentissage ça doit rester productif* »). Ils ne sont pas à la recherche des aides financières mais, pour autant, s'ils y ont droit, ils n'hésitent pas à monter un dossier si les démarches administratives ne sont pas trop chronophages (« *pourquoi se priver, on a un service administratif et juridique fait pour* »... « *Les aides ? Pourquoi pas, si c'est simple à obtenir, car parfois le montant de la subvention ne couvre pas le temps passé à monter le dossier* »).

3B. Les « promoteurs de la RSE » : pour parler du contrat d'apprentissage TH, ils situent ce dispositif dans le cadre des actions développées par leur entreprise en matière de diversité, de réduction des inégalités au travail ou invoquant une démarche de RSE (responsabilité sociale de l'entreprise). Ils peuvent avoir une « mission handicap » et, en tous cas, valorisent le fait qu'ils vont « *au-delà du cadre réglementaire sur le handicap* ». Ils ont une culture de l'intégration de personnes en situation de handicap plus développée (supports d'affichage dans les locaux, flyers, habitude de la mobilisation des aides humaines ou techniques) et mettent en avant au cours de l'enquête leur vigilance à développer de bonnes conditions d'intégration (ouvrir les représentations sur les handicaps notamment). Ils peuvent bien sûr être attentifs aux indicateurs de rentabilité comme le profil précédent (il ne s'agit pas d'opposer logiques économique et sociale). Mais ces promoteurs de l'action sociale de l'entreprise appartiennent en particulier à des organisations dont la vocation est de venir en aide aux individus, de les accompagner (sanitaire et social, secteur éducatif) : « *On essaie d'être cohérent, embaucher des salariés en situation de handicap, c'est en particulier à nous de le faire, et on supprime un peu le fossé entre les patients et nous, les salariés* ». Ou bien il s'agit plus largement de structures qui ont une mission de service au public (anciennes entreprises publiques, banques). Ils ont une approche individualisée de l'accompagnement, et, dans le cas d'apprentis TH, ils ont systématiquement le réflexe de penser aux aides humaines ou techniques mobilisables.



PROFIL 3 : LES « PROMOTEURS DE LA POLITIQUE D'ENTREPRISE »

→ Dans quelles entreprises les trouve-t-on ?

- Assez grosses PME voire grands groupes – Secteurs : Industrie, Sanitaire & Social

→ Quelle est leur culture d'accueil d'apprentis TH ?

- L'apprenti « est un salarié comme un autre » (ce contrat n'est ni + ni – privilégié)
- Pour l'embauche de TH, forte vigilance aux aspects hygiène/sécurité/santé au travail
- Croisement d'expertises pour recruter et construire un parcours (hiérarchie opérationnelle et fonctionnelle, RH, médecine du Travail, voire mission handicap...)
- Plutôt apprentis de niveau III et IV

→ Deux variantes de profil :

3A. Les « promoteurs de la productivité »

- Pas d'évocation spontanée de politique TH
- Focus sur le critère de rentabilité
- Mobilisation d'aides seulement au besoin

3B. Les « promoteurs de la RSE »

- Politique volontariste de diversité
- Focus sur conditions d'intégration
- Réflexe de mobilisation d'aides

3. QUELQUES ENSEIGNEMENTS ISSUS DE L'ANALYSE TYPOLOGIQUE

La présentation des différences (suivant les catégories typologiques) en termes de caractéristiques des employeurs d'apprentis, de culture de l'apprentissage et de modalités d'accompagnement débouche sur trois types de réflexions :

- on peut relever d'abord, en croisant l'approche statistique développée au début de ce rapport et l'approche typologique, qu'il existe des *profils majoritaires*, auxquels il importe donc d'accorder une importance particulière pour toute démarche stratégique qui viserait à valoriser le contrat d'apprentissage TH ;
- plus largement, la mise en évidence de profils qui n'ont pas les mêmes raisons de faire appel au contrat d'apprentissage, en particulier quand il s'agit d'apprentis en situation de handicap, recommande de réfléchir à des *stratégies de communication spécifiques à chaque profil* ;
- au-delà de ces spécificités, on peut repérer des besoins *fréquemment invoqués* quelles que soient les catégories typologiques.

Des profils majoritaires nécessitant une attention particulière...

Nous avons souligné la forte proportion des toutes petites entreprises parmi les employeurs d'apprentis, et notamment des micro-entreprises (une seule et unique personne, le gérant de la structure). Ce résultat est à croiser avec la présence dans la typologie du profil 1 « patrons de TPE néophytes » : on peut faire l'hypothèse d'une forte importance numérique de ce profil en soulignant que, exposés à des situations difficiles, ceux-ci sont susceptibles de passer brutalement de « néophytes enthousiastes » à « néophytes découragés ».

Compte tenu de la forte représentation des TPE au sein de l'échantillon d'employeurs d'apprentis, *a fortiori* en situation de handicap, on peut donc spéculer qu'il est important de réfléchir aux stratégies à développer en direction de ces employeurs afin de les informer, de les sensibiliser, voire de former : il s'agit qu'ils puissent accompagner au mieux leurs apprentis en situation de handicap en disposant de points de repère (notions de base en communication et pédagogie, connaissance des réseaux d'experts sur le handicap qui peuvent les appuyer...) afin de leur permettre de prévenir d'éventuels problèmes ou de savoir à qui s'adresser en cas d'urgence.

Des stratégies de communication à adapter...

La perspective de la présente typologie est d'alimenter la réflexion stratégique des acteurs concernés par le contrat d'apprentissage TH : il s'agit, à partir des caractéristiques des catégories typologiques, de permettre à ces acteurs de construire un argumentaire et des actions prioritaires adaptés aux différents profils.

Nous ne prétendons pas à un inventaire des actions à développer pour chacun des trois profils et de leurs variantes : les cibles à privilégier et les priorités d'action sont à la libre appréciation des décideurs.

En revanche, afin de réduire le spectre des arguments à développer en direction de chaque profil, nous proposons un regroupement *en deux catégories des motivations* qui conduisent les employeurs à recourir au contrat d'apprentissage (TH ou non) ; avec, par hypothèse, pour chaque catégorie de motivations, les types d'entreprises qui ont tendance à invoquer ces mobiles :

	Motivations à dominante « altruiste »	Motivations à dominante « stratégique »
Principaux mobiles invoqués	<ul style="list-style-type: none"> • Plaisir de transmettre son savoir • Apports mutuels : former un jeune et bénéficier de ses propositions • Coup de pouce pour faciliter l'insertion de l'apprenti, appui à un jeune/adulte en difficulté : pas de perspective de pérennisation, ou engagement « au jour le jour » (pérennisation pas impossible) 	<ul style="list-style-type: none"> • Modeler l'apprenti aux méthodes/à la culture de l'entreprise : perspectives annoncées de pérennisation de l'emploi) • Tester les capacités de l'apprenti : perspectives éventuelles de pérennisation • Bénéficier d'aides/conditions d'embauche attractives : <i>a priori</i> pas de perspectives de pérennisation
Profils d'entreprises ayant tendance à invoquer ces mobiles	<ul style="list-style-type: none"> • Plutôt TPE, micro-entreprises • Plutôt structures associatives, secteur Sanitaire & Social, artisanat 	<ul style="list-style-type: none"> • Plutôt entreprises de taille moyenne ou importante • Plutôt métiers à difficultés de recrutement
<p>Les profils suivants invoquent à la fois les deux variantes de mobiles : « Promoteurs de la RSE » et « Accompagnateurs expérimentés »</p>		

Une constante dans les besoins exprimés par les employeurs

Quelle que soit la taille de l'entreprise et l'expérience de l'employeur en matière de contrat d'apprentissage, sont exprimés très fréquemment trois types de besoins complémentaires : bénéficier d'informations sur les caractéristiques du handicap de l'apprenti, connaître les incidences de cette situation (quel impact le handicap va avoir sur le travail de l'apprenti, ses aptitudes, les modalités de communication à développer avec lui, etc.), et réfléchir à la dynamique collective à mettre en place compte tenu du handicap de l'apprenti (informer ou non l'équipe/les partenaires sur son handicap, aider l'apprenti à déterminer s'il souhaite ou pas en parler).

Ces trois types de besoin renvoient à l'idée que chaque cas d'embauche et de suivi d'apprenti en situation de handicap est singulier (cela vaut sans doute plus largement pour les « tous apprentis »), et qu'il demande à être réfléchi de façon spécifique. En conséquence, pour la plupart des catégories typologiques et des pratiques d'accompagnement qui leur correspondent, le besoin d'information et d'appui à la réflexion sur l'intégration de l'apprenti handicapé est invoqué (la seule exception étant la catégorie « promoteurs de la RSE » qui a l'habitude de mettre en place des démarches individualisées d'accueil et de suivi).

Comme mentionné dans une précédente étude de l'ORM (Chaintreuil, Inthavong & Lorent, 2015), les questions relatives à l'information sur la situation de handicap (quelles caractéristiques et incidences ? en parler ou pas ? de quelle façon ?) sont cruciales pour favoriser la qualité de l'intégration dans l'entreprise. Plusieurs employeurs au cours de la présente enquête ont évoqué des situations difficiles engendrées par une « problématique d'information mal gérée » (découverte du handicap par l'employeur en cours de contrat, comportements négatifs de l'entourage professionnel – moqueries, mise à l'écart... – qui n'a pas été sensibilisé, etc.).



PARTIE II

LA VISION DES EMPLOYEURS SUR LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH

CHAPITRE 1

CONNAISSANCE DU CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH, DES AIDES ET DES ACTEURS : DES POINTS DE REPÈRE TRÈS LIMITÉS

L'ESSENTIEL

- Il y a certainement encore beaucoup à faire pour informer les entreprises sur le contrat d'apprentissage TH : celles qui ont l'habitude de recourir au contrat d'apprentissage « tous publics » savent à peine qu'il est possible d'embaucher un apprenti en situation de handicap, et n'imaginent pas les incitations qui peuvent leur être proposées.
- Les employeurs souhaitent a priori une information très factuelle, invoquant leur manque de disponibilité en temps.
- Mais il ressort que des démarches plus qualitatives de sensibilisation sont payantes : les employeurs qui ont été accompagnés à embaucher un premier apprenti TH (par Opcalia, ou dans le cadre du dispositif HandiBTP) et à valoriser son parcours (dispositif Themis, suivi du référent handicap du CFA) sont plus motivés à s'engager dans une deuxième expérience.

1. UN NIVEAU D'INFORMATION TRÈS FAIBLE

Une majorité d'entreprises rencontrées (7 des 11 entreprises disposant d'un apprenti TH) accueillent leur premier apprenti TH. Ceci, ajouté au fait qu'elles n'ont pas effectué de démarches pour le recruter (voir encadré ci-dessous), explique que leurs connaissances sur ce dispositif sont limitées.



ZOOM SUR : LE PREMIER CONTACT ENTRE L'APPRENTI ET L'ENTREPRISE : DES EMPLOYEURS EN GÉNÉRAL DÉMARCHÉS PAR L'APPRENTI OU SA FAMILLE

Logique de réseau : familial, de voisinage, professionnel (employeur collègue d'un parent) – Démarchage direct (en se déplaçant dans l'entreprise) ou par CV.

Pas de procédure de recrutement proprement dite... C'est la « corde sensible » qui a vibré. L'apprenti est embauché après hésitations (et parfois récolte d'infos auprès du CFA, de l'Agefiph ou de Cap Emploi).

Quelques exemples :

- M. O. a embauché un membre de sa famille comme apprenti, après que celui-ci lui eut apporté un « *coup de main bénévole* » durant l'été... Comme ça s'était bien passé, et qu'ils cherchaient tous les deux à prolonger l'expérience, l'idée d'un contrat d'apprentissage a germé, et l'apprenti potentiel a évoqué son handicap comme une opportunité pour obtenir des aides financières et pédagogiques.
- M. C. a embauché l'apprenti suite à un contact pris par la sœur de ce dernier, qui est du même village que M. C. et l'avait connu au collège.

En particulier, la notoriété du contrat d'apprentissage TH est faible concernant les aides éventuelles. Les employeurs ont juste en tête des généralités sur l'emploi et la formation des travailleurs handicapés (notion d'aménagement, durée supplémentaire pour les examens), mais ils ne savent par exemple pas qu'il n'y a pas de limite d'âge pour les apprentis TH.

Ce niveau de connaissance très limité vaut aussi bien pour les entreprises que, souvent, pour leurs relais d'information.

Au maximum, un cinquième de l'échantillon a entendu parler de la plupart des aides.

Les plus connues sont l'aide forfaitaire de l'Agefiph (celle de l'État est moins connue) et la possibilité de suivre une formation de tuteur (mais les personnes interrogées ne savent pas bien si cette formation est spécialisée sur le handicap ou pas).

Les moins connues sont la possibilité d'un appui au montage de contrat par Opcalia ; l'accompagnement au parcours de l'apprenti proposé par l'association Accompagnement et management de la formation (AMF), porteuse du dispositif Themis ; l'aide financière à la fonction tutorale ; et l'aide financière à la pérennisation du contrat.

INITIATIVES : UNE LARGE PALETTE D'AIDES

Sans prétendre à l'exhaustivité, voici quelques exemples d'aides à la disposition des employeurs, que ces aides soient financières ou d'une autre nature.

- Certaines d'entre elles sont spécifiques à la région PACA : aide au montage des contrats en alternance (appui d'Opcalia), dispositif Themis apprentissage visant à optimiser le recrutement et à formaliser les acquis de l'apprenti dans un portefeuille de compétences, etc.
- La plupart des aides financières sont présentes sur tout le territoire national, consenties notamment par l'État (prime) et pour beaucoup d'entre elles par l'Agefiph : aide forfaitaire, aide à la pérennisation du contrat, aide financière à la fonction tutorale, etc.
- Parmi les aides de l'Agefiph, et en dehors de celles qui facilitent l'embauche d'un apprenti en situation de handicap, à noter des aides pour la formation du tuteur ; pour la réalisation d'une étude préalable à l'adaptation du poste ou des aides à l'aménagement des situations de travail : aide ponctuelle à l'auxiliarat professionnel, participation au financement d'un interprète/interface en langue des signes ou d'un équipement de visio-interprétation à distance, etc.

Pour plus d'informations, consulter la brochure « Les aides au contrat d'apprentissage : outil récapitulatif à l'attention des CFA, des Cap Emploi et des centres de gestion de la fonction publique territoriale », bureau d'études ETCetera – Groupe Copsi, juillet 2015.

Cette méconnaissance des aides concerne toutes les catégories d'acteurs.

La plupart des représentants de TPE, dominants dans l'échantillon, n'ont quasiment aucune connaissance des aides.

- C'est plutôt dans les structures de taille plus importante (disposant d'un service administratif conséquent – quelques personnes – et/ou d'une fonction RH) que quelques aides sont connues.
- Ou quand l'entreprise a eu la chance d'être en contact avec un référent handicap de CFA ou un conseiller de Cap Emploi expérimentés (ou, bien sûr, quand elle a été mise en relation avec Opcalia, cas d'une personne de l'échantillon). Si l'employeur a bénéficié de ces appuis, ils évoquent un accompagnement « clés en main », fait par des passionnés, qui sont présents auprès de l'entreprise du début à la fin du contrat. Dans ces cas (deux personnes de l'échantillon), plusieurs aides sont connues et les représentants d'entreprise savent qu'en cas de besoin ils pourront obtenir les informations complémentaires souhaitées.

TABLEAU 4 À PROPOS DU CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH, COMBIEN D'EMPLOYEURS (SUR 15) ONT DÉJÀ ENTENDU PARLER DE...

	Nombre de personnes disant être au courant
La possibilité d'un appui au montage de contrat d'apprentissage par Opcalia	1
Une aide financière à la pérennisation du contrat	2
Une aide financière à la fonction tutorale	3
L'accompagnement au parcours de l'apprenti/le soutien au maître d'apprentissage développé par AMF (dispositif Themis)	3
La possibilité d'une étude préalable pour un éventuel aménagement de poste	3
L'aide forfaitaire de l'État	4
La possibilité de prise en charge de frais de compensation du handicap (aides humaines, techniques...)	5
Une aide financière pour effectuer une formation de tuteur	6
L'aide forfaitaire de l'Agefiph	6

Liste élaborée à partir de « Les aides au contrat d'apprentissage – Outil récapitulatif à l'attention des CFA, des Cap Emploi et des centres de gestion de la fonction publique territoriale », Mission d'appui à la formation et à la qualification des personnes handicapées (bureau d'études ETCetera), juillet 2014.
Source : Enquête ORM.

2. UN BESOIN D'INFORMATIONS SIMPLES ET ACCESSIBLES

En contact ou pas avec un expert du handicap, les personnes interrogées disent manquer de supports d'information sur le contrat d'apprentissage TH (« *Je sais que je peux m'adresser à l'Agefiph, mais malgré tout, c'est bien d'avoir des bases écrites* »).

Les personnes interrogées attendent une information très factuelle. À ce titre, le support de présentation des aides d'Opcalia est apprécié (lors de l'enquête, l'ORM a présenté différents documents d'information sur le contrat d'apprentissage, dont ceux d'Opcalia et de l'Agefiph). Il est jugé correspondre au format attendu (une page A4 recto). On ne souhaite pas d'information détaillée sur les caractéristiques de chaque aide.
« *C'est simple à lire, et si on veut en savoir plus, on les contacte !* »



CHAPITRE 2

IMAGE GÉNÉRALE : DES A PRIORI PERSISTANTS, MAIS UN VÉCU TRÈS SOUVENT POSITIF

L'ESSENTIEL

- L'image du « contrat d'apprentissage TH » est très paradoxale : quand un employeur a eu l'occasion d'embaucher un apprenti en situation de handicap, le discours est souvent louangeur (l'apprenti TH est perçu comme plus motivé et sérieux que l'apprenti lambda). Malgré tout, les a priori dominent, y compris chez les employeurs qui ont déjà eu une première expérience de recours à une personne handicapée (ils mettent en avant le caractère exceptionnel de cette expérience).
- Le système d'entretiens d'enquête, mettant les personnes dans une posture « réflexive » et leur apportant des informations sur le « contrat d'apprentissage TH », favorise progressivement une attitude positive à l'égard du dispositif.
- Mais des points d'image négatifs valant pour le contrat d'apprentissage en général (pas spécifiquement TH) méritent d'être améliorés : pesanteurs administratives, contraintes imposées par la médecine du Travail, suivi pédagogique chronophage, sentiment d'isolement face à certains problèmes (absences répétées de l'apprenti, relations difficiles avec la famille, etc.).

1. DES REPRÉSENTATIONS SOUVENT RESTRICTIVES SUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Celles-ci obéissent à un double réflexe quasi généralisé : d'une part, les employeurs ont tendance à penser d'entrée de jeu aux handicaps qui ne sont pas compatibles avec les activités de l'entreprise. Cette attitude apparaît d'emblée, en début d'entretien et se traduit par une mise à distance (l'embauche d'un apprenti en situation de handicap, c'est possible mais dans d'autres secteurs, d'autres métiers) et l'expression d'appréhensions. D'autre part, pour réfuter la pertinence de l'embauche d'un travailleur handicapé, les employeurs s'appuient sur des exemples un peu extrêmes, faisant référence à des handicaps particulièrement lourds qui correspondent souvent à des clichés sur le handicap (« *C'est un métier où il faut beaucoup de mobilité, se déplacer autour des pièces à travailler, faire preuve de force ; je vois difficilement quelqu'un en fauteuil roulant travailler ici !* »). Et ils sont dans une posture très péremptoire (« *Chez nous on a pas mal de postes en contact avec la clientèle... Alors là, no way, c'est pas la peine de nous proposer des sourds ou des muets* »).

Ces attitudes réflexes sont très majoritairement présentes (repérées pour 12 des 15 entretiens). On les retrouve en particulier dans la catégorie des « patrons de TPE néophytes » (voir p. 18) mais pas uniquement : les comportements de mise à distance et d'expression d'appréhensions semblent étonnamment aussi le fait de professionnels des ressources humaines, sauf dans des entreprises très engagées en matière de politique de diversité (catégorie « Promoteurs de la RSE ») qui déploient des outils de recrutement et de suivi de leurs travailleurs handicapés qui sont très individualisés.

Et, phénomène interpellant, cette attitude de mise à distance est adoptée aussi par des employeurs qui ont actuellement un apprenti en situation de handicap, et alors qu'ils parlent de celui-ci de façon très positive (« *H. est particulièrement doué et ponctuel, mais son handicap est léger ; malgré tout, ça doit pas être évident ; je pense qu'embaucher un apprenti handicapé, ça doit souvent prendre du temps* »).

2. MAIS, POUR LA PLUPART DES EMPLOYEURS, UNE EXPÉRIENCE TRÈS SATISFAISANTE !

En termes de tendance chiffrée, parmi l'échantillon rencontré, six employeurs d'apprentis en situation de handicap sur dix sont très satisfaits de cette expérience ; deux sont plutôt satisfaits ; deux pas trop satisfaits et aucun pas du tout satisfait.

Comparé aux apprentis « tous publics », l'apprenti TH qui a été embauché dans l'entreprise est souvent perçu comme un apprenti comme un autre... en mieux ! Parmi les personnes satisfaites ou très satisfaites, c'est le discours qui revient le plus fréquemment. Par rapport à un « apprenti lambda », la personne en situation de handicap est perçue souvent comme plus opiniâtre que les autres pour intégrer l'entreprise ; plus responsable (en termes de savoir-être : ponctualité, conscience professionnelle) ; et plus volontaire pour progresser et pour obtenir son diplôme (« *J'ai eu cinq apprentis, dont juste lui qui avait une inscription Cotorep. Mais franchement, des cinq, y a pas photo, c'était le meilleur* »).



ZOOM SUR : LA FRONTIÈRE ENTRE LES « APPRENTIS TH » ET LES AUTRES APPRENTIS

L'impression que l'apprenti en situation de handicap, même si son handicap est visible, n'est en fait « pas plus handicapé que ça dans le travail, au contraire ! » est, selon les employeurs, amplifiée par le fait que plusieurs apprentis « tous publics » ont eux-mêmes des problématiques importantes, alors qu'ils ne bénéficient pas d'une reconnaissance TH... Il s'agit au premier chef d'une part de difficultés pédagogiques plus ou moins lourdes (troubles d'apprentissage, ou « dys ») et d'autre part de problématiques sociales (jeunes fugueurs, problématiques d'addiction, expérience en centre de détention...).

Dans ce contexte, la « personnalité » de l'apprenti (terme souvent employé, renvoyant à ses motivations ou son comportement) est perçue comme faisant la différence entre « les bons et les moins bons » au-delà de l'étiquette (handicap ou non) ; sachant cependant que plusieurs employeurs soulignent les « plus » en termes de comportement et de motivation des apprentis en situation de handicap par rapport aux apprentis « tous publics » (voir corps du texte).

La RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) est parfois évoquée comme un avantage (par les employeurs qui ont le plus d'expérience en matière d'accueil d'apprentis, notamment TH) : considéré que les apprentis, quels qu'ils soient, sont fréquemment confrontés à des difficultés, la reconnaissance de travailleur handicapé peut apporter des facilités pour bénéficier d'un accompagnement.

3. DES REPRÉSENTATIONS SUR LE HANDICAP QUI S'OUVRENT PETIT À PETIT

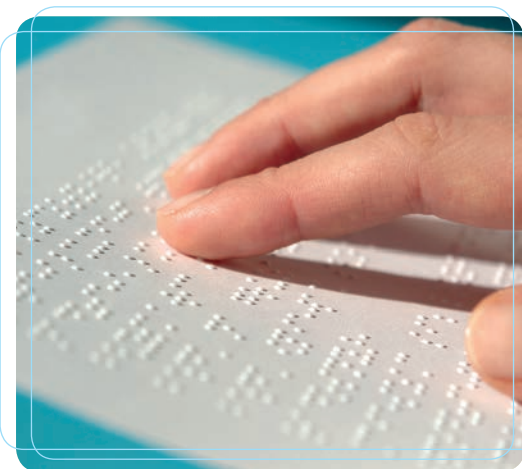
L'attitude des interviewés, d'abord porteurs d'*a priori* sur l'adaptation des personnes en situation de handicap aux spécificités de l'entreprise (postes et conditions de travail), évolue petit à petit au cours de l'entretien d'enquête.

Cette évolution vers une posture plus positive semble liée d'abord à la démarche d'enquête à laquelle les employeurs sont confrontés : d'une part parce que, soumis aux questions de l'enquêteur, ils sont invités à prendre le temps de la réflexion et à s'interroger sur d'éventuelles idées reçues concernant le handicap ; d'autre part parce que l'apport progressif d'informations transmises au cours de l'entretien d'enquête (sur les spécificités du contrat d'apprentissage TH, sur les acteurs du handicap, etc.) contribue à donner du dispositif « contrat d'apprentissage TH » une image de sérieux (« *Je me suis lancé dans cette aventure un peu par hasard puisque les parents sont venus me voir pour embaucher leur fille ; je n'ai eu aucun point de comparaison ; mais, je me rends compte après une heure d'entretien que je ne pensais pas que c'était autant encadré, ça rassure !* »).

L'attitude progressivement plus favorable à l'égard de l'embauche d'un apprenti TH est aussi à relier avec un phénomène de prise de conscience très personnelle qui s'opère pour la plupart des employeurs environ à la fin du premier tiers de l'entretien d'enquête : ils s'aperçoivent qu'ils ont dans leur entourage une ou plusieurs personnes en situation de handicap (« *Je suis en train de me rappeler que j'ai un neveu qui a dû se réorienter, après une longue phase d'arrêt maladie causée par un accident de voiture ; donc c'est vrai que ça n'arrive pas qu'aux autres !* ») ; cette prise de conscience a pour effet de générer à la fois plus d'empathie par rapport au handicap, et aussi plus d'ouverture à l'adaptation de personnes handicapées au monde du travail, voire à leur réadaptation dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ; parfois, ce sont aussi des précédents d'embauche de travailleurs handicapés au sein de l'entreprise qui reviennent en mémoire, ayant pour effet une prise de conscience de la variété des situations de handicap dans l'univers professionnel.

Les seuls interviewés qui expriment peu de préjugés sur l'embauche d'apprentis TH (quatre personnes sur 15) possèdent d'autres expériences similaires :

- Deux représentants de grosses PME (dont une ayant une mission handicap) évoquent le fait que c'est un mauvais raisonnement de penser l'embauche de personnes handicapées en examinant d'emblée quels postes peuvent ou non convenir à telles situations de handicap. Ils disent partir d'une « approche par les compétences et les motivations » (activités exercées, aspirations...), en appliquant le principe selon lequel il faut « *examiner seulement dans un deuxième temps les restrictions à l'exercice de l'activité* ».
- Deux autres personnes évoluent dans leur attitude au cours de l'entretien : il s'agit d'employeurs plutôt habitués à l'embauche d'apprentis, ayant au moins deux expériences d'appel à des travailleurs handicapés (dont les situations de handicap étaient très différentes) mais toutes conduites vers le succès. En début d'entretien, ils sont positifs sur ces expériences mais presque un peu surpris (« *je dois reconnaître que j'ai eu de la chance* »)... Et comme la majorité des interviewés, ils ont au début de l'entretien du mal à considérer sans *a priori* l'embauche de TH. Mais ils se remettent ensuite en cause (« *j'ai peut-être des œillères... pourquoi pas une personne qui aurait une déficience visuelle dans l'atelier, si elle est bien guidée* »), s'appuyant sur leurs expériences passées. Ils font par exemple référence à des aides qu'ils ont obtenues (une des deux personnes a bénéficié d'un appui régulier du référent handicap du CFA, l'autre a obtenu une aide technique), ainsi qu'à leur capacité personnelle d'engagement et au bilan positif des expériences précédentes (« *avec son handicap intellectuel, j'ai franchement hésité à le prendre ; c'est vraiment parce que son frère a insisté ; mais je suis peut-être un peu tête brûlée, si c'était à refaire, même si ça me prend du temps, je recommencerais car j'adore accompagner !* »).



4. PLUSIEURS RÉSERVES, MAIS PAS UNIQUEMENT SUR LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH

Si la satisfaction concernant l'expérience d'embauche d'apprentis TH est très majoritaire, quelques critiques sont émises sur l'apprentissage en général. Souvent, en cours d'entretien, les employeurs d'apprentis oublient que le cœur de l'enquête concerne l'apprentissage des personnes en situation de handicap.

Les quatre limites qui sont les plus fréquemment exprimées sur le contrat d'apprentissage sont :

- les pesanteurs administratives (surtout dans les TPE) : temps à dégager pour remplir le dossier, problèmes pour joindre l'interlocuteur (alors que son propre planning est déjà chargé), délai de réponse ;
- les contraintes imposées par la médecine du Travail, encadrant l'activité des apprentis, en particulier des mineurs ; là encore sont évoquées des incidences en termes de dossier administratif à remplir, de visites d'experts à honorer, et surtout des problématiques de limitation du travail de l'apprenti (restrictions en termes d'horaires difficilement compatibles avec ceux du métier/du secteur, contraintes en termes de sécurité limitant l'usage de machines, etc.) ;
- le temps nécessaire à l'accompagnement pédagogique de l'apprenti (difficulté à dégager du temps de tutorat) ;
- l'insuffisance de l'appui extérieur en cas de problème (problématiques sociales, problème de motivation, absentéisme).

Ces différentes réserves sont résumées par trois maîtres-mots récurrents en termes d'attentes : simplification et souplesse d'une part (dans la mise en place du contrat et l'organisation de la période d'apprentissage), qualité du suivi d'autre part (opportunités d'échanges et de conseil, suivi adapté à l'emploi du temps et aux conditions de travail du tuteur).

En ce qui concerne le contrat d'apprentissage TH, ce sont les mêmes quatre réserves qui reviennent fréquemment : les difficultés sont amplifiées quand les situations de handicap sont plus lourdes, mais dans certains cas, si le handicap est léger, les difficultés sont de même teneur que pour un apprenti « lambda ».

TABLEAU 5 COMBIEN D'EMPLOYEURS (SUR 15) SONT D'ACCORD AVEC CES IDÉES REÇUES*...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas trop d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sais pas
Le contrat d'apprentissage TH, c'est surtout pour les jeunes	1	1	8	5	0
Le contrat d'apprentissage TH, c'est surtout pour les moins qualifiés	0	4	3	8	0
Il y a de nombreux postes en contrat d'apprentissage qui ne peuvent pas être occupés par une personne handicapée	4	9	0	2	0
Travailler en alternance, c'est compliqué pour une personne handicapée	2	3	4	4	2
Le contrat d'apprentissage des personnes handicapées, ça coûte cher à l'entreprise	2	1	4	8	0
Recruter une personne handicapée en contrat d'apprentissage, c'est compliqué pour l'entreprise	1	6	5	3	0
Le contrat d'apprentissage TH, ça nuit à la productivité de l'entreprise	1	1	7	6	0
Le contrat d'apprentissage, ça débouche rarement sur un emploi quand il s'agit d'une personne handicapée	2	0	3	7	3

*Liste inspirée de « Les 7 idées reçues sur l'alternance » (site www.agefiph.fr, onglet « Alternance et Handicap, les outils pour convaincre »).
Source : Enquête ORM.

PARTIE III

LES RELAIS D'INFORMATION DES ENTREPRISES

MÉTHODOLOGIE

Types d'acteurs ciblés – Il a été décidé avec les membres du comité de pilotage de l'étude de compléter l'enquête auprès des employeurs d'apprentis en interrogeant trois types d'acteurs en contact avec les entreprises, acteurs susceptibles d'informer ces dernières sur le contrat d'apprentissage, en particulier sur l'embauche d'apprentis en situation de handicap :

- chargés de relations entreprises de CFA ;
- représentants de chambres consulaires ;
- représentants de branches professionnelles.

Méthode d'enquête – Au lieu d'entretiens individuels, trois réunions rassemblant six à dix participants (également appelées « focus groups ») ont été consacrées à ces différentes catégories d'acteurs (liste des réunions et des acteurs interrogés en annexe). Alternant séquences individuelles écrites (passation de questionnaires) et discussions de groupe, cette démarche collective a été adoptée notamment parce qu'elle permet, en plus de la perspective d'investigation (enquête), de viser un objectif de sensibilisation au « contrat d'apprentissage TH » : en effet, les réunions de groupe rassemblaient des personnes plus ou moins expérimentées dans le champ de l'apprentissage des personnes en situation de handicap, les plus expertes apportant de l'information sur ce dispositif aux personnes plus néophytes.

CHAPITRE 1

SUR LE TERRAIN : DES CFA ENGAGÉS, MAIS CONFRONTÉS À DES DIFFICULTÉS DE SUIVI DES ENTREPRISES

L'ESSENTIEL

- De forts besoins d'analyse et de valorisation de pratiques sont évoqués par les chargés de relations entreprises de CFA.
- Les modalités attendues sont variées, à la fois entre pairs (chargés de relations entreprises) en « inter CFA » et au niveau de chaque établissement.

Il s'agit à la fois :

- de « sortir la tête du guidon », les chargés de relations entreprises mettant en évidence une forte pression et fatigue (usure liée notamment à des changements d'organisation autour de soi, à la variété des missions confiées, à la gestion de situations difficiles) ;
- de faciliter la mutualisation d'informations sur les entreprises suivies au sein d'un CFA (clarification de process, conception d'outils...) ;
- de travailler les argumentaires de sensibilisation des employeurs à l'embauche d'apprentis TH.

1. DES PROBLÉMATIQUES D'ORGANISATION INTERNE

Différentes problématiques, liées à la complexité des organisations internes, sont évoquées. Suivant les CFA (qui n'ont pas les mêmes effectifs et le même organigramme), ces problématiques diffèrent mais on peut relever quelques tendances dominantes.

- D'abord, l'information dont disposent les « chargés de relations entreprises » (CRE) sur les employeurs est jugée par eux parcellaire (voir encadré ci-contre). Ceci est attribué d'une part au fait que plusieurs types d'interlocuteurs au sein du CFA sont en contact avec les employeurs (à des moments différents, avec des rôles différents). Cette diversité d'interlocuteurs des entreprises au sein du CFA peut générer des difficultés à mutualiser l'information et des risques de déperdition de cette information. D'autre part, l'intervention du chargé de relations entreprises est jugée souvent tardive sur un dossier (« *On rencontre le jeune ou l'entreprise trop tard, quand le problème est déjà installé* »).

Est évoquée plus précisément une problématique d'insuffisance de circulation de l'information, d'une part entre référent handicap (quand il y en a un, et qu'il n'exerce pas la fonction de chargé de relations entreprises) et chargés de relations entreprise, d'autre part entre chargés de relations entreprise et personnes en charge du « développement » (du parc d'employeurs potentiels) au sein du CFA. Voici un exemple de témoignage allant dans ce sens : « *N'étant pas référent handicap, je n'ai pas forcément toutes les infos : le coup du référent handicap, je le vis comme une banane ; on glisse dessus, c'est difficile de réussir à trouver un moment pour échanger avec lui.* »

- Plusieurs chargés de relations entreprises évoquent également le manque de temps pour se consacrer de façon approfondie au suivi des entreprises (le chargé de relations entreprises peut avoir d'autres fonctions à prendre en charge).
- Autre point évoqué, le manque de « connaissance directe » de l'entreprise : le chargé de relations entreprises n'a pas forcément rencontré l'employeur, non seulement en amont du contrat, mais aussi plus tard, lors des visites sur site (ce sont les formateurs qui se déplacent pour des temps de bilan/évaluation intermédiaires).
- Enfin, sont invoquées des problématiques de « posture » : elles sont relatives soit à un partage des tâches très cloisonné entre plusieurs individus (« *C'est pas toujours évident de prendre le relais : la chargée d'animation installe le contact en amont, pose des grands principes, c'est dans le positif ; mais moi, après, je dois gérer toutes les difficultés* ») ; soit au contraire à un positionnement très « multi-casquettes » qui ne facilite pas le relationnel entre le chargé de relations entreprises et l'employeur (« *Parfois, on est amené à participer au recrutement, ou à l'effectuer à la place de l'employeur qui n'a pas le temps ; mais, du coup, après, quand des difficultés se présentent avec l'apprenti, ça n'est pas toujours facile à gérer* »).



ZOOM SUR : LE MÉTIER DE CHARGÉ DE RELATIONS ENTREPRISES

Un poste à géométrie variable – Les chargés de relations entreprises (CRE) semblent surtout dédiés à un rôle de médiation en cas de difficultés, voire de recherche de nouvel employeur en cas de rupture.

Suivant les situations, ils peuvent aussi s'occuper de la validation du projet de l'apprenti, du recensement des offres de contrat d'apprentissage (appelé par exemple « bourse entreprises »), de la mise en relation apprenti/entreprise, de l'organisation d'événements favorisant cette mise en relation ainsi que de la promotion de l'apprentissage et du CFA.

Dans certaines structures, le CRE s'occupe du recrutement d'apprentis pour les employeurs (en particulier pour des TPE) : il peut faire partie du jury, ou même se voir confier par l'entreprise la procédure complète du recrutement.

Un maillon dans l'interface avec les entreprises – Assez souvent, le CRE intervient en relais d'un hiérarchique assurant le premier contact avec l'entreprise (en cas de problème, le « dossier » est transmis au CRE) et qui, suivant les cas, est appelé « adjoint de direction », « conseiller principal d'éducation » (CPE), ou « chargé d'animation ». Ce CPE ou chargé d'animation est parfois le « référent handicap » de l'établissement (eu égard à la dimension « sociale » de ces postes, centrés notamment sur la vie scolaire ou les relations entre professeurs et élèves).

Il peut y avoir aussi des « développeurs de l'apprentissage » (présents en particulier au sein du réseau CCI et parfois dans les gros CFA) qui interviennent en amont du CRE pour prospecter les entreprises, chercher un apprenti et accompagner le montage du dossier administratif.

Dans la plupart des CFA, le collaborateur en charge du suivi des situations dans l'entreprise est appelé chargé de relations entreprises ; mais parfois aussi médiateur, ou conseiller en apprentissage.

2. LA DIFFICULTÉ À INCITER LES EMPLOYEURS À EMBAUCHER DES APPRENTIS, A FORTIORI HANDICAPÉS

De façon générale, les représentants de CFA interviewés évoquent des difficultés à approcher les entreprises (en amont ou pendant le contrat d'apprentissage). Il peut s'agir de difficultés à repérer quels sont les contacts pertinents (quelles entreprises solliciter pour un contrat d'apprentissage, de droit commun ou TH) ; ou encore de problèmes de disponibilité des entreprises, notamment pour trouver un créneau de rendez-vous – c'est en particulier le cas dans les TPE (agenda saturé des dirigeants, qui sont souvent aussi les maîtres d'apprentissage) et *a fortiori* dans le secteur de l'artisanat (déplacement sur les chantiers).

Lors du premier contact de prospection, une autre difficulté est de pouvoir contrer les arguments invoqués par les employeurs pour ne pas accueillir un apprenti (qu'il soit TH ou non). La situation économique est, selon les représentants de CFA, assez systématiquement mise en avant (par exemple baisse d'activité : pas de moyens d'accueillir un apprenti). Certains employeurs sont paraît-il également agacés ou effrayés par le poids de la réglementation et des démarches (dossier administratif à remplir, circuit de validation du contrat d'apprentissage, contraintes en termes de conditions de travail des apprentis), et par les changements législatifs qui concernent l'apprentissage : concrètement, les demandes d'information sur les caractéristiques du contrat d'apprentissage (TH ou non) qui sont renvoyées aux représentants de CFA peuvent les mettre en difficulté,

les conditions d'accès et aides étant fréquemment sujettes à de nouveaux décrets ou dispositifs (« *Ça nous met dans une position difficile, les changements réglementaires, alors on dit plus rien aux employeurs, juste d'appeler la Direccte !* »). Mais, selon les professionnels de CFA interrogés, plus que les aspects administratifs, financiers ou les contraintes réglementaires (sécurité au travail), c'est sur le manque de moyens mobilisables pour suivre l'apprenti qu'insistent le plus les employeurs, notamment quand il s'agit d'embaucher un apprenti en situation de handicap (voir tableau ci-dessous).

TABEAU 6 QUELS SONT LES APPRÉHENSIONS ET FREINS À L'EMBAUCHE D'UN APPRENTI TH QUI SONT LES PLUS INVOQUÉS PAR LES EMPLOYEURS (AVIS DES RELAIS D'INFORMATION INTERROGÉS)

	Nombre de fois où cette appréhension/ce frein a été cité
Crainte de ne pas savoir bien accompagner l'apprenti, communiquer avec lui, l'aider à progresser	15
Manque de temps pour suivre l'apprenti	15
Sentiment d'incompatibilité entre les profils de poste de l'entreprise et l'embauche d'une personne en situation de handicap	13
Argument financier (coût pour l'entreprise)	9
Problématique d'information des autres salariés sur le handicap de l'apprenti, appréhension concernant les relations entre l'apprenti et le reste de l'équipe	5
Crainte d'accident du travail ou d'accident du trajet	4
Appréhension de la relation avec les parents de l'apprenti	4
Image de moindre polyvalence de l'apprenti TH par rapport à d'autres apprentis	1
Image de moindre opérationnalité de l'apprenti TH par rapport à d'autres apprentis	1

Source : Enquête ORM.

3. UN BESOIN D'ÉCHANGES ENTRE PAIRS ET DE PROFESSIONNALISATION

Les chargés de relations entreprises évoquent souvent un sentiment d'isolement, et le besoin de prendre du recul par rapport à leur pratique (gestion de situations d'urgence qui s'accumulent) : ils souhaiteraient échanger davantage en réunions d'équipe et/ou pouvoir rencontrer d'autres CRE : en ce sens, la réunion d'enquête à laquelle ils ont participé à l'ORM a été appréciée. Est également évoqué le « groupe des développeurs » réuni à plusieurs reprises par la Mission d'appui à la formation et la qualification des personnes handicapées, perçu comme une bonne initiative pour construire des stratégies et des outils de mobilisation des entreprises autour du contrat d'apprentissage TH. Cette initiative est ressentie comme un outil à continuer de développer (voir encadré ci-contre).

INITIATIVES : DES OPPORTUNITÉS D'ÉCHANGES DE PRATIQUES...

La Mission d'appui à la formation et la qualification des personnes handicapées a réuni à deux reprises (en juillet 2013 et février 2014) un « groupe des développeurs » ; un atelier de réflexion sur la prospection et l'accompagnement des entreprises a également eu lieu lors de la rencontre annuelle régionale « Apprentissage et handicap » du 21 novembre 2013, à Carpentras.

Au travers de ces échanges, il ressort que les représentants de CFA développent des activités variées pour prospecter les entreprises et valoriser le contrat d'apprentissage en général : certains font vivre un réseau d'entreprises partenaires ou clientes en organisant des événements ; d'autres ont l'habitude de relancer et d'informer systématiquement les entreprises ayant eu un apprenti pour qu'elles renouvellent cette expérience ; la plupart effectuent des mailings à partir du fichier des chambres ou d'une branche professionnelle ; il arrive enfin que les développeurs fassent du porte-à-porte dans les zones d'activité.

Quelques pratiques en direction des entreprises, spécifiquement ciblées sur la valorisation du contrat d'apprentissage TH, méritent d'être signalées. Par exemple, de façon informelle, une chargée de relations entreprises a pris l'habitude d'informer son réseau d'employeurs sur le contrat d'apprentissage TH (CFA interconsulaire Méditerranée de la CCI). En termes de coopération plus formalisée, a été repéré un partenariat entre CFA et organisation professionnelle pour sensibiliser les employeurs, et organiser un « job dating » avec des personnes handicapées candidates au contrat d'apprentissage (initiative du CFA horticole Bortoli et de l'Union régionale des entreprises paysagères).

Selon les chargés de relations entreprises, les actions d'échanges et de professionnalisation pour mieux prospecter et accompagner les entreprises peuvent concerner d'autres postes au sein des CFA. En particulier, est évoqué le rôle pivot des professeurs, amenés à réaliser les visites en entreprise, mais dont ce n'est pas l'activité principale. La sensibilisation au monde de l'entreprise et au tutorat peut être un enjeu d'importance pour eux. En effet, en fonction des matières qu'ils enseignent (matières générales ou professionnelles) et de leur parcours personnel, ils ont plus ou moins de connaissance de l'entreprise, et d'aptitudes dans le champ psychopédagogique. Ces dimensions sont jugées capitales, notamment dans le cas de l'accompagnement d'entreprises accueillant des apprentis en situation de handicap, et confrontées à des problématiques de communication et de pédagogie avec ces derniers.



CHAPITRE 2

EN « BACK OFFICE » : UN ENJEU DE SENSIBILISATION DES CHAMBRES CONSULAIRES ET DES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

L'ESSENTIEL

- Tous les représentants de branches/OPCA conviés à la table ronde d'enquête de l'ORM sont intéressés par l'opportunité d'une nouvelle rencontre « inter-branches » qui serait dédiée à la thématique de l'emploi et de la formation des personnes handicapées.
- Plusieurs d'entre eux ne possèdent pour l'instant aucune connaissance sur le contrat d'apprentissage TH.
- Même les personnes les plus à la pointe sur cette thématique (dans les organisations qui disposent d'une mission ou d'un référent handicap en PACA) expriment des besoins de professionnalisation (apports sur les outils de compensation du handicap et sur les études préalables).

Point commun à ces deux catégories d'acteurs, en moyenne un assez faible niveau de connaissance du contrat d'apprentissage TH : la plupart des représentants de chambres consulaires (dès lors qu'ils n'ont pas de fonctions de terrain au sein d'un CFA) et des acteurs de branches professionnelles que nous avons interrogés savent peu de choses sur le contrat d'apprentissage TH (conditions d'accès, aides aux entreprises, acteurs spécialisés). Tout au plus connaissent-ils de façon très générale certains principes d'aménagement du contrat (possibilité de disposer d'un temps complémentaire pour les examens, d'aides humaines et techniques).

1. CHAMBRES CONSULAIRES : DES RESSOURCES POUR VALORISER LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE TH

La présente enquête a permis d'identifier des ressources humaines et des outils, notamment des supports d'information ou événements (voir encadré « Initiatives » ci-contre) qui sont développés en direction des entreprises par les réseaux de chambres des métiers et de chambres de commerce et d'industrie (le réseau des chambres d'agriculture n'a pas été investigué).

En ce qui concerne les ressources humaines, rappelons d'abord que les chambres disposent de personnels dédiés à l'information et à la mise en œuvre du contrat d'apprentissage. Il s'agit d'une part d'agents qui interviennent au niveau de l'accueil, l'information et l'accompagnement des employeurs et des futurs apprentis : ainsi, un service de « primo-accueil » (nommé « Points A » dans le cas du réseau des CCI et « CAD » – centres d'aides à la décision – pour le réseau des CMA) fournit un appui au projet, des informations générales pour l'inscription en CFA et facilite le « matching » de l'offre et de la demande d'apprentissage. L'information sur le « contrat d'apprentissage TH » peut d'autre part être apportée par les services intervenant sur la mise en œuvre du contrat (enregistrement, finalisation, suivi administratif).

Mais, au sein des chambres, il est important de signaler que bien d'autres services ou individus sont en contact avec les entreprises :

- Sur les questions d'apprentissage, en dehors des personnels intervenant au niveau du contrat, d'autres se consacrent à la collecte de la taxe d'apprentissage et à l'ingénierie de la « carte régionale d'apprentissage » (fonctions stratégiques de développement de l'apprentissage en région).
- Il existe également des agents affectés au conseil aux entreprises : au sein du réseau CCI, par exemple, ils sont appelés « ATE » (agents territoriaux aux entreprises), et des services de conseil expert sont dédiés par exemple à la formation, au développement économique ou à l'information juridique, chacune de ces ressources humaines pouvant éventuellement constituer un point d'entrée pour une information/sensibilisation sur le contrat d'apprentissage TH.

En termes d'étapes, le conseil aux employeurs s'appuie sur deux moments-clés.

- En amont, il repose sur une approche ouverte de diagnostic global, approche permettant de déboucher sur des préconisations d'appui technique (le réseau des chambres des métiers de PACA a par exemple mis en place un « diagnostic des entreprises artisanales régionales », ou DEAR, méthodologie qu'appliquent tous les agents intervenant dans le conseil aux entreprises). Un des représentants de chambres consulaires interrogés estime par exemple qu'un premier niveau d'information sur le contrat d'apprentissage TH pourrait être prodigué dans le cadre de diagnostics RH (« *Le moment du diagnostic, c'est un moment où l'entreprise est réceptive à l'information et au changement ; on pourrait imaginer par exemple de distribuer des flyers sur l'emploi des handicapés à ce moment-là, avec un zoom sur l'alternance* »).
- En aval, dans le cadre de démarches qualité, l'appui des chambres consulaires aux entreprises se conclut fréquemment par une démarche de bilan-évaluation des actions mises en place (« *de plus en plus, on nous demande de faire du service après-vente* ») : est évoqué l'exemple d'une enquête par téléphone pour mesurer la satisfaction des employeurs d'apprentis, phoning qui est l'occasion de les relancer sur un nouveau projet d'embauche d'apprenti(s), et pourquoi pas TH (« *Pour moi, le meilleur moyen de vendre le contrat d'apprentissage "handicap", c'est de s'appuyer sur les bilans qu'on réalise en fin de contrat* »).

INITIATIVES : DES OUTILS D'INFORMATION SUR L'APPRENTISSAGE

Nota bene : les réseaux de chambres consulaires étant actuellement traversés par d'importantes évolutions, notamment en termes d'organisation interne, il est recommandé au lecteur de se renseigner directement auprès de chacun de ces réseaux afin d'actualiser les éléments ci-dessous.

Chacun des réseaux consulaires, au niveau national ou régional, met en place ses propres supports et opérations événementielles dédiés à l'apprentissage, comme par exemple :

- du côté des chambres des métiers, la plaquette « Recruter un apprenti, pourquoi pas vous » et l'opération « Les lundis de la réussite » ;
- au sein des chambres de commerce et d'industrie, la « Semaine nationale de l'apprentissage », les « Mercredis de l'apprentissage » (découverte des métiers, ateliers CV, visite de CFA, rencontre d'employeurs...), les « Chronos de l'alternance » (job dating d'apprentis et d'employeurs potentiels) ou la « Bourse de l'alternance » (portail de diffusion d'offres et demandes de contrats d'apprentissage, inventaire de l'offre de formation, etc.).

2. ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES : UNE CULTURE DU HANDICAP TRÈS INÉGALE

Le « focus group » (table ronde d'enquête) organisé par l'ORM pour connaître l'expérience de représentants d'organisations professionnelles sur la thématique apprentissage et handicap a mis en lumière l'hétérogénéité de leur niveau d'information.

Une première moitié environ des organisations professionnelles rencontrées ont « une longueur d'avance » en termes de culture handicap (Friaa, FARE Propreté, IFR BTP, etc.) : il s'agit d'organisations qui disposent, en PACA, de personnel dédié à ce champ d'intervention. En mobilisant ainsi des ressources humaines spécialisées « handicap », elles développent une expertise à la fois des situations rencontrées (enjeux de sécurisation des parcours handicap, dans l'intérêt des employeurs et des travailleurs handicapés) ainsi que des outils pour développer et valoriser le « contrat d'apprentissage TH » (par exemple, aides financières et prestations de conseil à destination des employeurs d'apprentis en situation de handicap).

L'investissement de ces organisations professionnelles les plus avancées sur le terrain du contrat d'apprentissage, notamment « TH » peut être lié à différents objectifs : en embauchant un apprenti TH, il peut s'agir de valoriser leur engagement en matière de politique sociale (démarche de type « responsabilité sociale de l'entreprise »), par exemple dans le but de valoriser des métiers accessibles à tous et permettant des carrières pour tous (non-discrimination) ; ou de maximiser la recherche de solutions face à des difficultés de recrutement (métiers en tension) ; plus largement, la voie de l'apprentissage qui articule emploi et formation est présentée comme une bonne démarche pour sensibiliser les futures recrues aux conditions d'exercice du métier (notamment dans une logique de prévention de l'usure professionnelle et des accidents du travail), l'apprenti en situation de handicap pouvant être un ambassadeur pour aider ses collègues à porter un regard neuf sur les enjeux de santé au travail.

INITIATIVES : AGEFIPH PACA-CORSE ET ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES SUR LE FRONT DE L'ALTERNANCE

Le plan de développement de l'alternance initié par l'Agefiph au niveau national en 2013 passe notamment par le développement de partenariats régionaux avec les organisations professionnelles (branches, OPCA, etc.).

Ces partenariats se déploient d'une part en déclinant au niveau régional des conventions et projets instaurés au niveau national (Handiformabanque, Gema Handicap – assurances, mutuelles –, Hanvol – aéronautique –, ou le FARE – initiative de la Fédération des entreprises de propreté (FEP) qui accompagne le développement économique et social de ce secteur) ; et d'autre part en initiant des coopérations spécifiques sur notre région, l'Agefiph PACA-Corse ayant développé échanges et actions communes avec des organisations comme par exemple la Friaa (Fédération régionale des industries agro-alimentaires), la FNTV (Fédération nationale des transports de voyageurs) ainsi que le Forco (organisme paritaire collecteur agréé du commerce et de la distribution) ; et préparant d'autres projets de convention dont une prochainement avec le pôle de compétitivité Cap énergies.

D'autres initiatives pilotées par l'Agefiph PACA-Corse pour mobiliser les acteurs économiques sont à signaler, comme la création d'un Cercle des référents handicap des entreprises de la Région PACA, qui a réuni 117 entreprises en 2015. Ce cercle est l'occasion de d'aborder notamment des enjeux de recrutement et d'encadrement sur les contrats de professionnalisation et d'apprentissage.

Les chargés de mission « handicap » de ces organisations professionnelles développent souvent un accompagnement « clé en main » des apprentis en situation de handicap et de leurs employeurs (par exemple dans le cadre du dispositif « Handi BTP » pour le bâtiment et les travaux publics) : ces experts sont parfois sollicités pour mettre en relation entreprises et futurs apprentis, pour mobiliser des aides, etc.

Cependant, lors de l'enquête, les branches les plus avancées en termes de culture « handicap et apprentissage » font remonter des besoins de renforcement de connaissances. Ces besoins portent notamment sur deux types de contenus : la compensation du handicap (quels outils spécifiques en fonction des situations de handicap ?) et les études préalables à la prise de poste (méthodologie, prise en charge financière).

L'autre moitié du panel de représentants d'organisations professionnelles interrogés ne possède quasiment aucune connaissance sur les spécificités du « contrat d'apprentissage TH » (« *Je sais très peu de choses, juste comme n'importe quel citoyen* » ; « *À part la possibilité de mobiliser un tiers-temps pour les examens, je ne sais rien !* »). Ces organisations ne développent pas d'actions spécifiques dans le champ du handicap en PACA. Au niveau national, elles disposent bien sûr souvent d'une mission handicap ou juste d'un référent handicap, ou parfois elles ont mis en place un système de région identifiée comme tête de pont sur cette thématique (c'est apparemment le cas pour l'Aftral – Apprendre et se former en transport et logistique, ex AFT lftim –, qui peut s'appuyer sur son antenne en Bretagne, ressource dans le champ du handicap). Quand rien n'est développé au niveau régional, l'absence d'initiatives concernant l'emploi et la formation des personnes handicapées peut être justifiée comme relevant d'une « politique non discriminante ».

À noter en conclusion que ces représentants d'organisations professionnelles les moins experts ont fort apprécié d'être conviés au « focus group » organisé par l'ORM sur la thématique apprentissage et handicap. Cette approche d'enquête collective a eu selon eux un effet d'« acculturation », les représentants de branches les plus experts ayant transmis leurs connaissances et leurs arguments pour valoriser le contrat d'apprentissage TH aux plus néophytes. Tous apprécieraient que, en dehors de l'initiative de l'ORM, une nouvelle rencontre « inter-branches » puisse être organisée pour mutualiser et capitaliser des connaissances sur l'emploi des personnes handicapées.



CONCLUSIONS POUR L'ACTION

Les constats et pistes d'action listés ci-dessous ne sont pas à considérer comme exhaustifs.

Constat 1 : les TPE et petites PME constituent une forte proportion d'entreprises embauchant des apprentis en situation de handicap ; leur responsable (souvent aussi maître d'apprentissage) est fréquemment néophyte tant dans la gestion du contrat que dans l'accueil et l'accompagnement de ce public.

→ **Piste pour l'action :** information et sensibilisation générales des maîtres d'apprentissage, en particulier en début de contrat d'apprentissage TH.

Constat 2 : le fréquent manque d'expérience de certains employeurs en termes de pédagogie et dans le champ du handicap peut faire échouer un contrat d'apprentissage qui avait pourtant bien démarré, notamment quand il s'agit de situations de handicap mental, psy, et de troubles spécifiques de l'apprentissage (TSA).

→ **Piste pour l'action :** information et sensibilisation spécifiques aux situations de handicap mental, psy et TSA ; appui à la gestion des situations d'urgence.

Constat 3 : quelques employeurs ainsi que quelques chargés de relations entreprises expérimentés et motivés dans le champ du contrat d'apprentissage et du handicap.

→ **Piste pour l'action :** des personnes à valoriser (transferts d'expérience, témoignages, etc.), par exemple dans le cadre des prochaines « Rencontres régionales apprentissage et handicap ».

Constat 4 : dans les grandes entreprises et organisations professionnelles, une prise en compte très inégale du handicap.

→ **Piste pour l'action :** valorisation par des temps d'échanges de pratiques entre employeurs d'apprentis TH et organisations professionnelles.



ANNEXE 1

CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON D'EMPLOYEURS ET DE LEURS APPRENTIS

(En caractères gras : nombre d'employeurs ou d'apprentis)

CARACTÉRISTIQUES DES SITUATIONS DE CONTRAT D'APPRENTISSAGE, SUR 15 EMPLOYEURS INTERROGÉS :

- Entreprise employant un **apprenti TH** : **10** sur 15
- Dont expérience positive : **7** sur 10
- Dont 1^{er} apprenti TH dans l'entreprise : **8** sur 10
- Dont contrat interrompu : **3** sur 10
- Entreprise employant un **apprenti non TH** : **5** sur 15

CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTREPRISE, SUR 15 EMPLOYEURS INTERROGÉS :

A - Effectifs (nombre de salariés, l'apprenti TH compris)	B - Secteurs d'activité	C - Départements	D - Organisation interne
• 1 salarié : 2	• Bâtiment : 2	• 04 : 1	• Entreprises disposant d'une fonction RH : 5 sur 15
• De 2 à 4 : 5	• Commerce : 4	• 05 : 2	• Entreprises disposant d'une mission handicap : 1 sur 15
• De 5 à 9 : 1	• Espaces verts : 2	• 06 : 2	
• De 10 à 19 : 1	• Hôtellerie-restauration : 2	• 13 : 4	
• De 20 à 49 : 3	• Industrie : 3	• 83 : 1	
• De 50 à 299 : 2	• Sanitaire & social : 2	• 84 : 5	
• 300 et plus : 1			

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE L'APPRENTI, SUR 15 EMPLOYEURS INTERROGÉS :

E - Sexe	F - Âge	G - Niveau du diplôme préparé	H - Situation de handicap de l'apprenti (sur 10 employeurs d'apprenti TH)
• H : 9	• Jusqu'à 20 ans : 8	• Niveau V : 10	• Troubles moteurs : 1
• F : 6	• 21 ans à 26 ans : 4	• Niveau IV : 2	• Troubles intellectuels et cognitifs : 2
	• 27 ans et plus : 3	• Niveau III : 3	• Troubles du psychisme : 1
			• Troubles du langage et de la parole : 2
			• Troubles auditifs : 1
			• Troubles viscéraux : 0
			• Plusieurs troubles associés : 1
			• Troubles visuels : 0
			• Autres troubles : 2

ANNEXE 2

LISTE DES ACTEURS INTERROGÉS (FOCUS GROUPS « RELAIS D'INFORMATION »)

(Échantillon : 19 personnes)

A - REPRÉSENTANTS DE CHAMBRES CONSULAIRES

Conditions d'enquête : « focus group » le 23 avril 2015 et entretiens individuels pour certains acteurs

→ Au sein du réseau chambre des métiers et de l'artisanat

- **Cécile AILLOUD-CAVALIER** – Chargée de mission apprentissage à la chambre régionale de métiers et de l'artisanat Provence - Alpes - Côte d'Azur
- **Laurent GIORDANENGO** – Responsable du service développement de l'apprentissage et de l'emploi
- **Béatrice ROUBY** – Chargée de l'accompagnement des apprentis – Référente handicap – CFA de la chambre des métiers de Digne
- **Isabelle SPORTES** – Conseillère principale d'éducation au CFA de la CMA Vaucluse

→ Au sein du réseau chambre de commerce et d'industrie

- **Delphine LAFOREST** – Responsable du service formation continue et référente handicap au pôle « Formation compétences » de la CCI du Pays d'Arles
- **Evich MERKLEN** – Responsable alternance au pôle « Formation compétences » de la CCI du Pays d'Arles
- **Corinne MONNIER** – Responsable du Point A – CFA de la CCI de Vaucluse

B – CHARGÉS DE RELATIONS ENTREPRISES DE CFA

Conditions d'enquête : « focus group » le 29 mai 2015

- **Étienne CHAFFOIS** – BTP CFA Marseille
- **Patricia CHANET** – BTP CFA Aix les Milles
- **Sylvie COMBES** – CFBT
- **Éric CORBALAN** – BTP CFA Toulon
- **Inca LOPEZ** – CFA CCI Vaucluse
- **Frédérique NEIL** – CFA R de la CMA 84

C – REPRÉSENTANTS D'ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

Conditions d'enquête : « focus group » le 9 juillet 2015

- **Christophe CAVAILLE** – Ifria PACA/Friaa PACA
- **Emmeline CHUSIT** – FARE Propreté
- **Caroline GOUY** – Aftral (ex AFT IFTIM)
- **Marion MARESNI** – Unifaf PACA
- **Lionel PICARD** – IFR BTP PACA
- **Olivier ROBERT** – MEDEF PACA

GLOSSAIRE

Aftral : Apprendre et se former en transport et logistique

Agefiph : Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées

AMF : Accompagnement et management de la formation

BTP : Bâtiment et travaux publics

CA : Contrat d'apprentissage

CCI : Chambre de commerce et d'industrie

CDI : Contrat à durée indéterminée

CFA : Centre de formation d'apprentis

CRE : Chargé de relations entreprises

CV : Curriculum vitae

Direccte : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

FEP : Fédération des entreprises de propreté

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

Forco : Organisme paritaire collecteur agréé du commerce et de la distribution

FNTV : Fédération nationale des transports de voyageurs

Friaa : Fédération régionale des industries agroalimentaires

IFR BTP : Institut de formation régional du bâtiment et des travaux publics

Ifria : Institut de formation régional des industries alimentaires

OPCA : Organisme paritaire collecteur agréé

Opcalia : Organisme paritaire collecteur agréé interbranches interprofessionnel interrégional

PACA : Provence - Alpes - Côte d'Azur

PME : Petites et moyennes entreprises

RH : Ressources humaines

RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé

TH : Travailleur handicapé

TPE : Toute petite entreprise

TSA : Troubles spécifiques d'apprentissage

BIBLIOGRAPHIE

- CHAINTREUIL 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
- CHAINTREUIL L., INTHAVONG S. & LORENT P., *Le Vécu des discriminations en PACA. Quelles conséquences sur les trajectoires professionnelles ?*, ORM, « Études », n° 23, décembre 2013
- LORENT P., *La Sensibilisation des employeurs à l'embauche, au maintien dans l'emploi et à la formation des travailleurs handicapés*, ORM, « En ligne – Rapport d'étude », n° 01, septembre 2012
- LORENT P., *Enquête Apprentissage et handicap. Quelles conditions d'intégration en milieu ordinaire ?*, ORM, « Études », n° 15, décembre 2010

Dernières publications de l'ORM

Enquête sur le devenir des stagiaires de la formation professionnelle qualifiante
> Synthèse des résultats de la troisième interrogation deux ans après la formation
Collection *En Ligne – Note Parcours*, n° 7
Mars 2016

Enquête sur le devenir des stagiaires de la formation professionnelle qualifiante
> Résultats de la troisième interrogation un an après la formation
Collection *Études*, n° 28
Mars 2016

La formation professionnelle continue, une voie pour l'élargissement des choix professionnels des femmes et des hommes ?
Collection *Mémo*, n° 63
Mars 2016

Cartographie des effectifs en formation professionnelle en PACA
> Cahier toutes filières et tous niveaux de formation – Données 2013
Collection *Outils d'analyse*, n° 19
3^e édition – Février 2016

Les emplois sportifs qualifiés du pacte de sécurité et de cohésion sociale de Marseille
> Suivi pendant un an des dix nouveaux salariés embauchés en 2014 et de leur structure d'accueil
Collection *En Ligne – Rapport d'étude*, n° 7
Février 2016

Les discriminations en question
Semestriel n° 7
Collection *Les périodiques de l'ORM*
Décembre 2015

Quels sont les métiers que l'on peut exercer sans diplôme en PACA ?
Collection *En Ligne – Questions métiers*, n° 8
2^e édition – Décembre 2015

La formation initiale et continue en PACA
> Quelques données essentielles et tendances
Collection *En Ligne – Note Formation*, n° 2
Novembre 2015

Enquête sur l'apprentissage dans les métiers de l'animation et du sport en région Provence - Alpes - Côte d'Azur
> Quels leviers et quels freins au recrutement des apprentis ?
Collection *En Ligne – Rapport d'étude*, n° 5
Septembre 2015

CETTE PUBLICATION A ÉTÉ FINANÇÉE PAR



Région
Provence
Alpes
Côte d'Azur



PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR

Observatoire Régional des Métiers

41, la Canebière - 13001 Marseille - Tél. 04 96 11 56 56 - Fax 04 96 11 56 59 - E-mail info@orm-paca.org

Retrouvez l'ensemble de nos publications en ligne sur : www.orm-paca.org