

**Titre du projet :**  
**Culture Of Inclusion in Adult Learning  
Organisations**

*Culture de l'inclusion dans les organisations d'apprentissage pour adultes*

Project N°: 2020-1-FR01-KA204-080543



**Rapport de synthèse sur l'inclusion dans les  
organisations d'éducation des adultes**

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication [communication] n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

**Auteur: IDEC**

Introduction	3
Méthodologie	4
Chapitre 1 : Profils des pays et organisations impliqués.	5
Chapitre 2 : Contexte politique général de l'inclusion dans les organisations d'éducation des adultes dans les pays partenaires et dans l'UE.	8
1. Profil "Inclusion dans la formation" du pays (recherche documentaire)	8
2. Actions politiques pour l'inclusion dans les organisations d'éducation des adultes	9
Cadre juridique	9
Cadre structurel :	11
Chapitre 3 : Analyse comparative des besoins en matière d'inclusion dans les organisations d'apprentissage pour adultes dans les pays partenaires	15
Introduction	15
Questionnaire pour les managers	16
Questionnaire pour les formateurs	31
Entretiens avec les apprenants	43
Chapitre 4 : Cadre de qualité.	46
1. Champ d'application du cadre de qualité	46
2. Méthodologie pour concevoir le cadre de qualité	46
3. Propositions de mesures d'inclusion	47
4. Matrice des mesures d'inclusion basée sur la norme ISO 21001	63
ANNEX I: Bonnes pratiques	64
France	64
Grèce	67
Slovaquie	72
Italie	84
Portugal	90

## Introduction

### Culture Of iNcluSion In aDult LEarning oRganisations (Culture de l'inclusion dans les organisations d'apprentissage pour adultes)

Le projet CONSIDER vise à améliorer la qualité des services de formation pour adultes en cultivant la culture de l'inclusion dans les organisations de formation pour adultes au niveau de la gestion et de la formation.

L'adoption de techniques, de méthodologies et d'outils qui facilitent l'égalité d'accès et la mise en œuvre réussie des programmes de formation pour adultes transforme les organisations en vecteurs d'inclusion des groupes vulnérables qui, autrement, seraient socialement exclus ou marginalisés.

Le projet produira des outils de formation et de soutien pour la direction et **les formateurs d'adultes des organismes de formation**, qui favoriseront l'inclusion de tous les apprenants, indépendamment de leur origine sociale/économique, de leur âge, de leur sexe ou de leurs capacités cognitives.

Les objectifs généraux du projet sont les suivants :

- aider les organisations d'éducation des adultes à devenir plus inclusives
- faciliter la diffusion et l'accès à l'éducation des adultes pour les membres défavorisés de la société et
- promouvoir l'inclusion et l'engagement actif de tous les apprenants dans l'éducation des adultes.

Les objectifs spécifiques du projet sont :

- ✓ Définir le cadre de qualité d'un organisme de formation inclusif, de la gestion à la formation.
- ✓ Concevoir un outil d'évaluation pour la gestion des organismes de formation pour adultes et un outil d'évaluation pour les formateurs d'adultes.
- ✓ Concevoir des cours d'e-learning pour les managers et les formateurs d'adultes sur la façon de promouvoir l'inclusion dans leurs organisations.

Le groupe cible du projet CONSIDER est constitué de responsables d'organismes de formation pour adultes, de formateurs d'adultes et d'autres personnes qui soutiennent la formation des adultes.

Le projet CONSIDER comprendra 3 résultats intellectuels :

- O1 Cadre de qualité pour l'inclusion des organisations de formation pour adultes.
- O2 Outils d'évaluation pour l'inclusion, y compris un outil d'auto-évaluation pour les gestionnaires / organismes de formation en ce qui concerne les pratiques d'inclusion et un autre outil d'auto-évaluation à l'usage des formateurs.
- O3 Cours d'apprentissage en ligne pour la " promotion de l'inclusion dans les organismes de formation pour adultes " et pour les " méthodes et pratiques d'apprentissage inclusif des adultes ".

## Partenaires du projet

1. INSTITUT CORSE DE FORMATION ET RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL
2. IDEC S.A. Grèce
3. ASTRA - ZDRUZENIE PRE INOVACIE A ROZVOJ Slovaquie
4. VOLKSHOCHSCHULE IM LANDKREIS CHAM EV Allemagne
5. Eurocultura Italie
6. INOVA+ - INNOVATION SERVICES, SA Portugal

Pour plus d'informations, veuillez contacter Mme Koralia Tsagkaratou à l'adresse [koralia@idec.gr](mailto:koralia@idec.gr) ou au numéro 210-6465489, mob 6974434242.

## Méthodologie

Sur la base des six rapports nationaux, l'IDEC a élaboré la synthèse du cadre de qualité pour l'inclusion des organisations d'éducation et de formation des adultes. Le rapport de synthèse résume les résultats au niveau national et européen et se conclut par une liste d'exigences et de recommandations pour développer l'inclusion sociale dans une organisation d'apprentissage pour adultes. Le cadre de qualité, qui fait partie du rapport de synthèse, fournira une approche structurée pour assurer l'inclusion sociale à plusieurs niveaux.

### **Recherche documentaire :**

Étude des documents stratégiques organisationnels/locaux/régionaux/nationaux qui dictent ou guident l'inclusion dans les organisations d'éducation des adultes dans chacun des pays partenaires. À cette fin, une recherche documentaire approfondie est menée sur la situation actuelle des groupes défavorisés dans la société de chacun des pays partenaires, par le biais de recherches sur Internet, d'entretiens personnels, de questionnaires et du repérage des bonnes et mauvaises pratiques.

### **La recherche primaire qui consiste en :**

- **Une recherche quantitative & une recherche qualitative (groupes de discussion/entretiens semi-structurés)** par l'utilisation de deux enquêtes par questionnaire, l'une pour les managers et l'autre pour les formateurs d'organisations de formation pour adultes. Il était prévu qu'au moins 5 responsables + 5 formateurs par pays partenaire répondent aux enquêtes respectives et participent à l'entretien.
- En outre, chaque partenaire a mené **un entretien (en ligne, par téléphone ou en personne) avec un apprenant fréquentant un organisme de formation pour adultes, qui appartient à un groupe défavorisé.**

## Chapitre 1 : Profils des pays et organisations impliqués.

### France :

En 2019, il y avait 67,06 millions de personnes qui vivaient en France dont 49,43 millions avaient plus de 20 ans, ce groupe représente 73,71% de la population totale. En Corse, il y avait environ 335 000 personnes en 2017 et parmi elles 283 400 avaient plus de 15 ans, ce qui représente 84,6% de la population totale.

Enseignement : Les cours dispensés dans les établissements d'enseignement supérieur français ont différents objectifs et conditions d'admission, mais la plupart d'entre eux sont structurés en trois cycles d'études.

Le partenaire : **L'IFRTS**, porteur du projet.

L'IFRTS est un institut de formation français ayant rang d'université privée et préparant à des diplômes dans les secteurs social, médico-social et sanitaire. Il organise régulièrement des séminaires et des journées d'études axés sur des thèmes spécifiques, ce qui permet des échanges et donc un enrichissement des connaissances.

L'articulation de la formation, de l'intervention professionnelle et de la recherche dans ce cadre lui permet de participer aux enjeux actuels de la recherche en travail social : améliorer la qualité des formations, faire évoluer les pratiques et éclairer les politiques publiques.

Mais l'IFRTS est aussi un bureau d'études spécialisé dans le domaine de l'intervention et du développement social. L'institut collabore avec des collectivités locales ou des organisations de l'économie sociale et solidaire (ESS)[1] dans le cadre de missions d'appui, d'expertise et de conseil.

Pour plus d'informations : <https://ifrtscorse.eu/ifrts-2/>

### Grèce :

En 2020, la Grèce avait une **population** de 10 718 565 personnes.<sup>1</sup> Parmi elles, on compte 8 641 341 adultes de plus de 20 ans<sup>2</sup>.

Éducation : L'éducation est depuis longtemps prisée en Grèce, il existe plusieurs autres universités et écoles polytechniques ainsi qu'une école des beaux-arts ; cependant, ces établissements sont souvent mal équipés et n'offrent pas suffisamment de possibilités d'admission pour satisfaire la demande d'enseignement supérieur. De nombreux étudiants grecs choisissent donc d'étudier à l'étranger.

Le partenaire : **IDEC**, une institution grecque de formation et de conseil pour adultes.

Ces 15 dernières années, l'IDEC s'est penché sur le thème de l'assurance qualité dans la formation. L'IDEC a une expérience de consultant dans le développement de systèmes de gestion de la qualité dans les centres de formation grecs. Les principaux domaines d'expertise sont : le conseil en gestion, les plans d'affaires, l'entrepreneuriat, les PME, la gestion de la qualité, la certification, la conception de contenus de formation basés sur ECVET, le développement de logiciels et de multimédias, les applications Internet, l'apprentissage à distance, le commerce électronique et le commerce en ligne.

Pour plus d'informations : <https://epale.ec.europa.eu/en/organisations/idec-sa>

## **Slovaquie :**

La Slovaquie a une population de 3.169.948 personnes âgées de 25 à 64 ans, dont 1 579 721 femmes et 1 590 227 hommes.

Travail et éducation : La grande majorité des travailleurs slovaques sont employés dans les industries manufacturières et les services. Les écoles secondaires générales préparent aux études universitaires. Les écoles secondaires professionnelles offrent une formation dans les domaines techniques et administratifs ainsi que dans le secteur des services.

Le partenaire : **ASTRA**, une agence de développement régional en Slovaquie.

ASTRA - Association pour le développement et l'innovation a été créée en 1998 et depuis sa formation, elle se concentre principalement sur les activités suivantes :

- ✓ Création et préparation de scénarios de développement politiquement et administrativement indépendants, d'analyses et d'études pour l'administration publique, les secteurs non gouvernementaux et les entreprises.
- ✓ Conception et soutien de la mise en œuvre des plans de développement, des programmes et des projets en tant que contribution au développement social et économique de la Slovaquie, en se concentrant sur la région de Košice et les zones et groupes sociaux périphériques et défavorisés.
- ✓ Développement de l'éducation, de la recherche, du développement et de l'innovation, principalement par le biais de l'apprentissage tout au long de la vie, du renforcement des capacités de recherche et de développement, de l'établissement de relations entre les sphères non lucratives, universitaires et commerciales et l'administration publique, en utilisant l'expérience et les contacts slovaques et étrangers.
- ✓ Soutien et développement des capacités humaines et institutionnelles pour tous les types de sujets.

Info From: <https://astra-ngo.sk/en/our-mission/>

## **Allemagne :**

L'Allemagne est le membre le plus peuplé de l'Union européenne ; en 2019, la population globale comptait 83,2 millions de personnes.

Éducation : Le secteur tertiaire englobe les établissements d'enseignement supérieur (universités, Fachhochschulen, écoles supérieures d'art et de musique) et d'autres établissements qui proposent des cursus d'études qualifiants pour l'accès à une profession aux étudiants qui ont terminé le niveau secondaire supérieur et obtenu une qualification d'entrée dans l'enseignement supérieur.

Le partenaire : **VHS CHAM**, une organisation allemande à but non lucratif qui propose des formations linguistiques et des formations professionnelles à des apprenants vulnérables.

En tant qu'institution éducative indépendante des partis politiques, des dénominations et des idéologies, le centre d'éducation des adultes du district de Cham est attaché à la tradition des

Lumières et à la pensée éducative humaniste. Dans l'accomplissement de sa mission publique et de la responsabilité qui lui est associée, elle défend le droit à l'éducation pour tous les groupes de la population, la possibilité d'apprendre tout au long de la vie et l'égalité des chances. Elle fournit aux citoyens des connaissances, des compétences et une orientation afin qu'ils puissent contribuer à façonner la société dans laquelle ils vivent de manière responsable et avec succès.

Informations provenant de : <https://www.vhs-cham.de/ueber-uns>

### **Italie :**

Selon l'Institut national de la statistique (ISTAT), au 1er janvier 2021, l'Italie comptait 59 641 488 habitants répartis comme suit :

Éducation : L'enseignement postsecondaire n'est pas obligatoire et comprend un large éventail d'écoles techniques et commerciales, d'écoles d'art, d'écoles de formation des enseignants et d'écoles préparatoires scientifiques et humanistes. /// Les élèves de ces écoles peuvent ensuite poursuivre leurs études en suivant des cours de niveau non-universitaire ou universitaire.

Le partenaire : **Eurocultura**, une organisation italienne à but non lucratif qui fournit des conseils et des formations aux groupes vulnérables en vue de leur insertion sur le marché du travail.

Eurocultura soutient l'épanouissement des personnes en favorisant l'acquisition et l'actualisation des compétences par le biais d'expériences de mobilité internationale.

Tous nos projets, activités et services visent à améliorer l'employabilité, avec la conviction que la réalisation de cet objectif peut être facilitée par des études, des formations et des expériences professionnelles qualifiées à l'étranger, en partant d'une dimension européenne et avec un horizon mondial.

Informations provenant de : <https://www.eurocultura.it/en/mission-eurocultura/>

### **Portugal :**

En 2019, le Portugal comptait 10 286 263 **habitants**, dont 7 790 378 **adultes** (75,74 % de la population totale) avaient plus de 25 ans<sup>1</sup>.

Éducation : Des écoles privées complètent les écoles publiques, qui offrent un enseignement gratuit à la plupart des gens. Il existe plusieurs universités publiques et privées.

Le partenaire : **INOVA+**, la principale entreprise portugaise de promotion de l'innovation et du développement social et d'assistance aux pays tiers dans ces domaines.

Une entreprise spécialisée dans le soutien à la croissance des organisations par l'innovation, la coopération internationale, la transformation numérique et l'accès aux financements.

Informations provenant de : <https://inova.business/en/>

## Chapitre 2 : Contexte politique général de l'inclusion dans les organisations d'éducation des adultes dans les pays partenaires et dans l'UE.

### 1. Profil "Inclusion dans la formation" du pays (recherche documentaire)

Sur la base de la méthodologie, les indicateurs suivants ont été utilisés dans tous les pays avec quelques divergences et plus d'informations en fonction de leurs ressources.

- Taille de la population
- Adultes participant à une formation.
- Objectif de la participation à la formation.
- Nombre approximatif de personnes qui appartiennent à des groupes défavorisés (besoins spéciaux, exclus sociaux, minorités).
- Si possible, proportion de personnes défavorisées ayant suivi une formation pour adultes.

Le résultat de cette recherche de point vise à élaborer les faits concernant l'inclusion de la formation dans chaque pays du consortium. En considérant leurs différences avec tous les indicateurs énumérés ci-dessus.

En France, plus les personnes vieillissent, moins elles suivent de formations. Le rapport explique que "le taux d'accès des adultes à la formation augmente avec leur niveau d'éducation." Il est également dit que les Français ne connaissent pas leurs droits à la formation. Un autre obstacle serait dû à la vie de famille. Les formations professionnelles ne sont pas bien promues en France et pour les groupes défavorisés, il est très rare qu'ils y aient accès. Sur le papier, les personnes handicapées ont accès à de nombreuses formations, surtout si elles sont à la recherche d'un emploi, mais leur situation est très irrégulière.

Pour la Grèce, un résultat similaire est rapporté, une petite partie de la population a accès à des formations. Il est également souligné que les personnes souffrant de problèmes de santé ou de handicaps sont limitées dans les activités, y compris l'emploi et la formation.

Par rapport à ces deux pays, la Slovaquie a également une faible participation à la formation des adultes qui sont en dehors du processus commun en termes d'éducation. Cependant, il est important de noter qu'au cours des différentes enquêtes, le nombre d'apprenants adultes a évolué avec un grand écart. Quant aux groupes défavorisés, ils ne sont pas conscients de l'existence de possibilités de formation. La Slovaquie n'a progressé que très lentement dans l'intégration de cette partie de la population dans un environnement éducatif.

En outre, en Allemagne, les enquêtes un taux plus élevé dans la formation professionnelle, même pour être les personnes dans le besoin ou avec un handicap. D'autre part, il est essentiel de garder à l'esprit que l'inclusion de la formation lifelong est déjà fortement inscrite dans la culture allemande.



En Italie, le pourcentage d'adultes participant à des sessions de formation est beaucoup plus élevé que dans les autres pays européens. L'objectif est principalement lié aux travailleurs, alors qu'aucune étude n'a été réalisée pour les personnes peu qualifiées ou handicapées.

Enfin, pour le Portugal, le taux de formation des adultes est similaire à celui de l'Italie. En ce qui concerne les groupes plus vulnérables, seules des données sont collectées pour les immigrés et les migrants des pays européens. Le pourcentage est plus élevé que pour certains autres pays.

## 2. Actions politiques pour l'inclusion dans les organisations d'éducation des adultes

### Cadre juridique

#### **France :**

- Le projet de loi " pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées " (11 février 2005) inclut pour la première fois, une explication du handicap inspirée de la classification internationale du fonctionnement du handicap, définie par l'Organisation mondiale de la santé.
- La loi " pour la liberté de choisir son avenir professionnel " du 5 septembre 2018 modifie le panorama de la formation scolaire et professionnelle avec pour objectifs la simplification et la régulation du système, la mise en œuvre de programmes d'études et l'aide, aux petites entreprises. Le projet de loi prévoit également des actes concernant l'assurance chômage, l'égalité des sexes ou encore l'emploi des personnes handicapées.

#### **Grèce :**

- La loi 3699/2008 prévoit que l'État "s'engage à assurer une participation égale à la société, une vie indépendante et une autonomie économique aux personnes handicapées et ayant des besoins éducatifs spéciaux, ainsi que la pleine consolidation de leurs droits à l'éducation et à l'inclusion sociale et professionnelle." Cette loi prévoit également que l'État œuvrera en faveur d'une société plus inclusive afin de garantir la pleine accessibilité de tous les bâtiments et espaces aux personnes handicapées.
- La loi 4547/2018 a inclus la première description de l'éducation inclusive : "l'approche éducative qui tient compte de la diversité des besoins des apprenants et vise à surmonter les obstacles et à garantir l'égalité d'accès à l'apprentissage de tous les élèves, y compris ceux qui sont handicapés". Cette loi agit également pour les procédures d'examen spéciales pour les étudiants handicapés.

#### **Slovaquie :**

Il n'existe pas de politiques pertinentes qui couvrent exhaustivement cette question au niveau national, ainsi qu'aux niveaux régional et local.

Dans le rapport d'évaluation "MONITORING THE PUBLIC POLICY OF ADULT EDUCATION IN SLOVAKIA (2020)<sup>11</sup>, il est indiqué que l'un des principaux problèmes dans ce domaine est la terminologie utilisée. En Slovaquie, il n'existe pas de description de l'éducation des adultes,

la législation ne présente qu'une partie de l'éducation des adultes, appelée formation continue.

Au début de l'année 2021, le gouvernement de la République slovaque a soutenu une stratégie élaborée pour l'amélioration économique de la Slovaquie jusqu'en 2030. L'éducation des adultes n'est pas oubliée pour les objectifs essentiels et elle fait partie des indicateurs qui seront utilisés pour évaluer leur satisfaction et mesurer leur viabilité. [...] Le gouvernement actuel de la République slovaque prévoit une autre loi en 2022 et une autre stratégie vers la fin de 2021.

### **Allemagne :**

- Article 3 de la loi fondamentale allemande : Cette loi implique que tous les groupes (y compris les groupes vulnérables - personnes handicapées ou ayant des difficultés d'apprentissage, réfugiés, personnes peu instruites, etc.) ont un droit équivalent à participer à l'existence de la société, y compris aux offres instructives. Pour s'assurer que les groupes vulnérables ont en plus une chance de le faire en tant que tel, l'État allemand a reçu diverses démonstrations légales et dossiers stratégiques.
- Conformément à la loi fédérale sur la participation, l'Allemagne a présenté en 2016 le plan d'action national 2.0 pour les personnes handicapées (Nationale Aktionsplan 2.0 für Menschen mit Behinderung). Ce dispositif précise que l'inclusion doit être respectée comme une valeur fondamentale dans tous les cercles de la vie, et que les personnes handicapées doivent avoir une chance de participer à l'éducation et à la formation à proximité des autres apprenants. Pour atteindre cet objectif, l'autorité publique a créé un organisme spécial chargé de traiter ces questions - le service d'information et de conseil "Éducation et handicap" (Informations- und Beratungsstelle Studium und Behinderung), et des fonds supplémentaires ont été alloués au fil des ans.

### **Italie :**

Le système éducatif italien a une longue tradition de formation inclusive, qui a débuté dans les années 1970 avec les premières rencontres visant à coordonner les étudiants handicapés dans les écoles ordinaires. Depuis lors, la législation a été créée pour garantir aux étudiants handicapés et ayant d'autres besoins éducatifs spécifiques le droit à l'individualisation et à la personnalisation.

La Constitution stipule que la République italienne garantit l'école pour tous (article 34) et exige que l'obligation de solidarité soit satisfaite (article 2). Elle stipule en outre qu'il est du "devoir de la République d'éliminer les obstacles qui entravent la liberté et l'égalité des citoyens afin d'assurer le plein développement de la personne humaine" (article 3).

L'inclusion des élèves handicapés a commencé avec la loi 118/1971, qui a donné à tous les jeunes la possibilité d'être instruits dans des classes communes, et la loi 517/1977, qui a abrogé les écoles spécialisées.

## **Portugal :**

**Loi sur l'éducation (loi n° 46/86, 14 octobre)** - définit l'éducation spéciale comme un type spécifique d'éducation qui vise à promouvoir la récupération et l'intégration socio-éducatives des personnes ayant des besoins éducatifs spéciaux (SEN) résultant d'un handicap physique ou intellectuel.

**Loi n° 9/89, 2 mai** - établit la stratégie éducative pour l'inclusion des élèves ayant des SEN dans le système scolaire.

**Décret-loi n° 35/90, 25 janvier** - établit l'inclusion dans le système scolaire des élèves ayant des SEN résultant d'un handicap physique ou intellectuel.

**Décret-loi n° 3/2008, 7 janvier** - définit le soutien spécialisé fourni dans l'enseignement, afin de promouvoir l'adaptation du processus éducatif aux besoins des élèves.

**Décret-loi n° 20/2006, 31 janvier** - a créé un recrutement d'enseignants pour l'éducation spécialisée.

## Cadre structurel :

### **France :**

En France, la loi "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" vise à faciliter l'accès des personnes handicapées à un emploi durable.

Selon cette loi, toutes les entreprises privées, quelle que soit leur taille, y compris les entreprises de moins de 20 salariés, seront tenues de déclarer le nombre total de bénéficiaires résultant de leur obligation d'emploi de personnes handicapées. Toutefois, seuls les employeurs d'au moins 20 salariés restent soumis à l'obligation d'employer 6 % de travailleurs handicapés.

Les entreprises de 20 salariés et plus, y compris celles qui disposent de plusieurs établissements de moins de 20 salariés, seront soumises à l'obligation de 6%. Selon le gouvernement, la portée de cette obligation d'emploi devrait permettre d'ouvrir 100 000 emplois aux personnes handicapées.

### **Grèce :**

Les centres de soutien éducatif et de conseil (KESY), qui visent à :

- identifier les obstacles institutionnels (et pas seulement individuels) à l'apprentissage à tous les niveaux.
- fournir un soutien psychosocial à tous les élèves, y compris les élèves handicapés.
- renforcer les capacités des écoles ordinaires afin qu'elles répondent plus efficacement aux divers besoins de tous les apprenants.

Les réseaux scolaires de soutien éducatif (SDEY) et les comités d'évaluation et de soutien diagnostique (EDEAY) :

- ils ont pour mission d'évaluer les difficultés et les obstacles rencontrés par les apprenants, y compris ceux qui sont handicapés.

Écoles spéciales : Environ 250 écoles primaires et secondaires spéciales fonctionnent pour les enfants ayant des besoins éducatifs spéciaux, en plus de 1000 départements d'intégration au sein des écoles ordinaires, 50 ateliers spéciaux d'éducation et de formation professionnelle (EEEEK) et 22 centres d'identification, d'évaluation et de soutien (KDAY). Environ 15 000 élèves fréquentent des établissements d'enseignement spécial.<sup>9</sup>

**Slovaquie** : Non existant

### **L'Allemagne :**

L'Allemagne est membre d'accords internationaux et suit les règlements et directives adoptés au niveau européen ou mondial.

En 2009, l'Allemagne a ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Elle a jeté les bases d'importants changements normatifs et structurels dans le système éducatif, en particulier - la transition de l'intégration à l'inclusion. Toutefois, selon Sabine Lauber-Pohle [21], ces changements concernent principalement l'éducation inclusive pour les enfants et les jeunes, et s'étendent progressivement de l'éducation préscolaire à l'EFP et à l'enseignement supérieur. Selon Lauber-Pohle, l'éducation des adultes et l'apprentissage continu ne sont pas au centre de ces efforts - les institutions communes d'éducation des adultes (en particulier les universités populaires) se concentrent principalement sur l'amélioration des compétences en matière d'alphabétisation et sur l'intégration des personnes issues de l'immigration ; les efforts visant à inclure d'autres groupes vulnérables n'ont pas un caractère systématique. En général, chaque État fédéral a eu la possibilité de décider et d'intégrer lui-même les changements nécessaires.

### **Italie :**

La directive ministérielle du 27 décembre 2012 intitulée "Mesures pour les élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux et organisation territoriale pour l'inclusion scolaire" indique que tous les élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux (élèves ayant un handicap physique ou mental, des difficultés d'apprentissage, des déficits linguistiques, des déficits non verbaux, des déficits moteurs, des déficits d'attention et de l'hyperactivité, et les élèves présentant des désavantages sociaux, culturels et linguistiques ont le droit de recevoir un enseignement personnalisé qui leur permet d'atteindre leurs objectifs d'apprentissage.

Décret 66/2017 : établit que l'inclusion scolaire est mise en œuvre à travers la définition du Plan d'Éducation Individualisé (PEI) et son partage entre l'école, la famille et les autres entités publiques et privées opérant sur le territoire.

### **Portugal :**

Le décret-loi n° 14/2017, du 26 janvier, a modifié le système juridique du Système national de qualifications et a défini ses structures.

La loi 29176/2007, du 21 décembre, a réglementé l'accès des personnes handicapées ou incapables au processus de reconnaissance, de validation et de certification des compétences (RVCC) et aux autres offres d'éducation et de formation pour adultes.

- promouvoir la participation des élèves à l'intérieur de l'acquisition de connaissances sportives chacun dans la classe et dans d'autres contextes d'acquisition de connaissances.
- soutenir les enseignants.
- promouvoir l'introduction de ressources d'acquisition de connaissances et de matériel d'évaluation pour les éléments distincts du programme scolaire.
- accroître les méthodologies d'intervention interdisciplinaires afin de pouvoir garantir la maîtrise, l'autonomie et la version des élèves dans le contexte scolaire.
- promouvoir l'amélioration des environnements dépendants, afin de pouvoir faciliter le système de maîtrise.
- guider le système de transition des étudiants de la faculté au marché du travail.

Les corporations d'apprentissage pour adultes au Portugal, mentionnées au sein du décret-loi n° 14/2017, du 26 janvier, comprennent :

- les centres spécialisés - Centros Qualifica (310 centres en 2020) ;
- les écoles primaires et secondaires.
- les centres de formation professionnelle et de réhabilitation en gestion directe et en protocole.
- des installations d'excellence dérivées d'opérateurs de formation qui se distinguent par le meilleur de leurs interventions de scolarisation, spécifiquement des installations de protocole d'éducation experte et de différentes entités avec des structures de scolarisation autorisées.

Les Centros Qualifica ont pour objectif de :

- informer, guider et orienter les candidats, notamment pour les offres de formation professionnelle et scolaire, en se basant totalement sur les modalités uniques de qualification et à adapter les offres existantes aux profils, souhaits, motivations et attentes des candidats et à la dynamique du marché du travail.
- comprendre, valider et certifier les compétences développées par les adultes à un moment donné de leur vie par des moyens formels, informels et non formels, dans le cadre d'une certification facultaire, professionnelle ou double, sur la base des références du catalogue national des qualifications.
- réaliser des actions d'information et de diffusion à l'intention des jeunes et des adultes, des entreprises et des différents employeurs, sur les offres d'enseignement et de formation professionnels à disposition et sur la pertinence de la maîtrise tout au long de la vie.
- réaliser et participer à des réseaux de partenariat à dominante territoriale qui contribuent à une intervention plus intégrée et régulière, à l'intérieur de l'identification des besoins concrets de qualification et à l'intérieur de l'organisation de réponses utiles pour les populations.

- afficher le parcours des candidats déclarés donneurs de qualification.

## Chapitre 3 : Analyse comparative des besoins en matière d'inclusion dans les organisations d'apprentissage pour adultes dans les pays partenaires

### Introduction

Ce chapitre est une analyse comparative de l'état des pratiques et des cadres d'inclusion dans les organisations d'éducation des adultes dans les pays partenaires de CONSIDER. Son objectif est de fournir un aperçu global des similitudes et des différences des organisations en termes d'inclusion, y compris l'état des connaissances sur l'inclusion, les défis, les meilleures pratiques et les besoins d'apprentissage. Il compile des informations provenant des rapports nationaux des partenaires. Chaque partenaire a mené les entretiens sur la base d'un modèle de questionnaire commun préparé par l'IDEC et disponible dans la Méthodologie CONSIDER.

Ce chapitre est composé de trois parties :

- 1- Les résultats du questionnaire des managers des organisations
- 2- Les résultats du questionnaire des formateurs
- 3- Les résultats de l'interview des apprenants

Les enquêtes auprès des managers et des formateurs ont recueilli les réponses d'au moins 5 répondants par pays provenant d'au moins 3 organisations différentes par pays.

Les objectifs de ces deux questionnaires étaient les suivants :

- Enquêter sur le statut de l'inclusion du point de vue des managers et des formateurs, dans les organisations de formation pour adultes.
- Identifier les problèmes et les difficultés auxquels les managers et les formateurs sont confrontés dans leurs organisations en matière d'inclusion.
- Examiner l'importance que les managers et les formateurs accordent à la création d'une organisation plus inclusive.
- Identifier les principes d'inclusion selon la perception des managers et des formateurs.
- Identifier les domaines d'amélioration et y associer les modules de formation pertinents.
- Créer une base pour les politiques et les stratégies nécessaires à l'enseignement et à la formation du changement dans les organisations.

En outre, chaque partenaire a mené un entretien semi-structuré avec un apprenant appartenant à un groupe vulnérable. Les objectifs de ces entretiens qualitatifs semi-structurés étaient les suivants :

- Enquêter sur le statut de l'inclusion du point de vue de l'apprenant, dans les organisations de formation pour adultes.

- Identifier les problèmes et les difficultés auxquels les adultes vulnérables sont confrontés dans leur organisation en matière d'inclusion.
- Enquêter sur l'importance que l'apprenant accorde à la création d'une organisation plus inclusive.
- Identifier les domaines d'amélioration dans les organisations de formation pour adultes.
- Créer une base pour les politiques et les stratégies qui sont nécessaires pour la gestion, l'enseignement et le changement de formation dans les organisations.
- Faire un brainstorming sur les questions soulevées par les réponses des managers et des formateurs et recevoir des explications plus détaillées sur les problèmes et les idées pour les résoudre.
- Examiner les besoins en formation de manière plus approfondie.

Les résultats de ces entretiens donnent un aperçu approfondi des besoins des groupes cibles de CONSIDER et serviront de base au développement du programme de formation CONSIDER.

### [Questionnaire pour les managers](#)

#### **Questions**

##### **Caractéristiques des organismes de formation**

Nombre d'organismes participants :

France : 7

Grèce : 5

Slovaquie : 5

Allemagne : 5

Italie : 5

Portugal : 14

##### **Tout d'abord, il a été demandé aux répondants de décrire la taille de leur organisation.**

En France, la plupart des répondants<sup>1</sup> venaient de très petites organisations (10 personnes ou moins). En Grèce et en Slovaquie, la plupart des managers interrogés représentaient de grandes organisations (plus de 100 personnes). En Allemagne, les répondants provenaient principalement d'organisations de taille moyenne (51-100 personnes). En Italie, les managers provenaient à parts égales de très petites et de petites/moyennes organisations. Au Portugal, les managers provenaient principalement de petites/moyennes organisations (11-50 personnes).

##### **Ensuite, il leur a été demandé d'indiquer combien d'étudiants par an leurs organisations inscrivent.**

---

<sup>1</sup> Pour la France, ces données représentent à la fois les gestionnaires et les formateurs car le rapport national a unifié les données pour les deux groupes.



En France, les organisations ont accueilli à parts égales entre 0 et 50 et entre 51 et 200 étudiants par an. En Grèce et en Allemagne, la plupart des organisations accueillent plus de 500 étudiants. En Slovaquie, la plupart des organisations accueillent soit entre 51 et 200, soit plus de 500 étudiants. En Italie et au Portugal, la plupart des organisations accueillent soit entre 200 et 500, soit plus de 500 étudiants.

Il a été demandé aux participants s'ils accueilleraient dans leurs structures des étudiants appartenant à des groupes vulnérables ou ayant des besoins particuliers.

Dans tous les pays, la plupart des participants ont répondu par l'affirmative à cette question, sauf en Grèce où 33% ont répondu par l'affirmative.

**Dans l'affirmative, on leur a demandé combien d'entre eux environ.**

En Slovaquie et en Grèce, les étudiants issus de groupes vulnérables représentaient en majorité moins de 5% des apprenants. En France, la plupart des organisations comptaient entre 6 et 10% de ces groupes. En Italie, un répondant a répondu entre 11 et 50%. En Allemagne et au Portugal, 3 répondants au total ont mentionné avoir plus de 50% d'apprenants vulnérables.

**Les participants avaient la possibilité de préciser le type de groupes vulnérables dont ils s'occupent.**

Les réponses des répondants comprenaient une grande variété de groupes, notamment : des adultes souffrant de handicaps physiques et mentaux, des apprenants ayant des difficultés d'apprentissage, des chômeurs de longue durée, des adultes peu qualifiés, des migrants et des réfugiés, des minorités ethniques (Roms, minorité hongroise en Slovaquie), des femmes migrantes, des ex-détenus, des victimes de violences domestiques, des personnes âgées, des parents isolés et d'autres groupes menacés d'exclusion sociale et économique.

**Chaque personne interrogée a été invitée à citer trois valeurs fondamentales décrivant son organisation.**

PAYS	VALEURS FONDAMENTALES
FRANCE	Apprentissage/Formation/Développement Professionnalisme/Motivation/Rigueur/Réactivité/Innovation Tolérance/Inclusion/Avis/Respect/Orientation Esprit d'équipe/esprit d'entreprise/solidarité/coopération Autonomie/Soutien personnalisé/Initiative/Equité/Egalité des chances
GRECE	Transparence, éthique, fiabilité Intégrité, innovation et excellence Innovation, efficacité, extraversion formation, développement professionnel, formation Empathie / Responsabilité sociale / Inclusion
SLOVAQUIE	Personnes, relations, diversité intégrité, finalité, diversité 1. éducation pour tous 2. capacité d'innovation 3. flexibilité

	fiabilité/intégrité - approche humaniste de l'apprentissage - passion/engagement intégrité, respect, diversité, inclusion
<b>ALLEMAGNE</b>	ouverture à tous, humanité, égalité ; éducation pour tous, égalité des chances, apprentissage tout au long de la vie ; ; humanité, illumination, éducation pour tous ; diversité, ouverture d'esprit, tolérance ; acceptation, respect, empathie ;
<b>ITALIE</b>	inclusion, solidarité, centralité de la personne Inclusion, non-discrimination, acceptation de toutes les diversités participation, démocratie, inclusion sérieux, efficacité, professionnalisme relation humaine, caractère concret, innovation
<b>PORTUGAL</b>	Inclusion ; employabilité ; compétences techniques Inclusion, intégration, qualification Qualification de la population des régions où elle opère ; qualification des ressources humaines des entreprises dans les zones géographiques où elle opère ; contribution à la croissance soutenue de l'économie. Qualité des procédures ; égalité de traitement, sans discrimination d'aucune sorte ; proactivité pour obtenir des résultats. Connaissances, compétences et développement d'attitudes qui leur permettent de s'intégrer avec succès dans la société et dans le monde du travail, en croyant en la valeur de l'excellence. Qualification scolaire et professionnelle ; humanisme et proactivité. Favoriser la réussite des étudiants, diminuer le taux d'abandon, augmenter le nombre de stagiaires qui terminent les cours. Égalité des chances, qualité et diversité/ diversité et qualité des réponses aux besoins des étudiants et respect de la citoyenneté. Impact socio-économique, équité et compétence Inclusion, équité et coopération Transparence, Rigueur, Impartialité Respect de la différence, organisation, travail en équipe. Représentativité, Confiance, Excellence Rigueur, professionnalisme, éthique

### Caractéristiques des gestionnaires participants

#### Nombre de gestionnaires participants :

France : 5

Grèce : 6

Slovaquie : 5

Allemagne : 5

Italie : 6

Portugal : 14

**Les managers participants ont été invités à indiquer leur niveau d'éducation.**

En France et en Slovaquie, la plupart des managers étaient des diplômés universitaires. En Grèce et en Allemagne, la plupart des managers avaient un diplôme de troisième cycle. Au Portugal, la majorité d'entre eux avaient un diplôme de l'enseignement secondaire. En Italie, il y avait une part égale de toutes les options susmentionnées.

### **Situation des organismes de formation pour adultes et contexte existant (juridique, initiatives) en matière d'inclusion**

Les responsables ont été invités à répondre à un questionnaire détaillé concernant les pratiques mises en œuvre dans leurs organisations éducatives et les ressources qu'ils fournissent au personnel et aux étudiants.

Une série de questions leur a été posée concernant le cadre légal et les initiatives de leur organisation en matière d'inclusion. Pour chaque question, ils pouvaient répondre "oui" ou "non". Leurs réponses ont été reportées dans le tableau ci-dessous en utilisant le code couleur suivant :

Orange : Majorité de "non"

Gris : Les répondants ont répondu à parts égales par oui et par non

Vert : Majorité de "oui".

QUESTION	MAJORITE DE OUI	EGALE	MAJORITE DE NON
<b>Avez-vous une stratégie d'inclusion exprimée comme une mission organisationnelle et une vision explicite ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<hr/>			
<b>Avez-vous un plan stratégique sur les objectifs d'inclusion, chaque année, et un système pour mesurer son application et son efficacité ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<hr/>			
<b>Avez-vous une politique organisationnelle écrite et formelle adressée au personnel et aux formateurs, détaillant votre vision qui dicte des pratiques inclusives pour tous les étudiants ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			

Italie			
Portugal			
<b>Disposez-vous d'une stratégie de communication écrite qui dicte la conduite du personnel et des formateurs avec les apprenants adultes ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Disposez-vous d'un document écrit sur la politique d'inclusion destiné aux étudiants, dans lequel vous indiquez clairement les moyens par lesquels ils peuvent communiquer avec vous s'ils se sentent victimes de discrimination ou s'ils ont des suggestions d'amélioration ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Lors de l'embauche d'un nouveau formateur, manager, employé administratif, êtes-vous sûr d'avoir éliminé tout critère de discrimination dans sa sélection ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Avez-vous établi des partenariats dans divers projets avec des communautés locales/groupes défavorisés/ONG ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Votre organisation fournit-elle un environnement physique (bureaux, salles de classe, zones extérieures) qui permet l'accès et la mobilité de tous les étudiants ?</b>			
France			

Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Avez-vous pris des mesures pour assurer la santé et la sécurité de vos étudiants dans votre organisation ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Organisez-vous des réunions entre le personnel d'encadrement et les formateurs sur l'inclusion et sur les moyens de faire face à une éventuelle violation ou, au contraire, à l'amélioration de votre politique d'inclusion organisationnelle ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Avez-vous déjà organisé un événement ou un forum sur l'inclusion ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Lors de la planification d'une activité de formation/apprentissage, analysez-vous les besoins et les attentes des parties intéressées ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Lors de la planification d'une activité de formation/apprentissage, analysez-vous les besoins des apprenants ?</b>			
France			

Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Dans votre planification, évaluez-vous les risques et les opportunités et décidez-vous des mesures à prendre pour y faire face ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Recueillez-vous les suggestions des élèves concernant des pratiques plus inclusives et les mesures à prendre ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			

La plupart des responsables ont déclaré qu'ils éliminaient la discrimination lors de l'embauche de nouveaux employés, qu'ils fournissaient un environnement physique accessible à leurs étudiants et qu'ils mettaient en place des mesures pour la santé et la sécurité des étudiants. Lors de la planification d'une activité d'apprentissage/de formation, ils évaluent tous les attentes des étudiants, les besoins des apprenants et les risques et opportunités des activités. La plupart des participants ont déclaré que leur organisation collabore avec les communautés locales et les ONG.

Cependant, la plupart des responsables ont déclaré ne pas avoir de politique d'inclusion écrite à remettre à leurs étudiants ni de stratégie de communication écrite qui dicte la manière dont le personnel de formation doit interagir avec les étudiants issus de groupes vulnérables. À l'exception de la France, la plupart des organisations ne disposent pas d'un plan stratégique annuel détaillant les objectifs d'inclusion de l'organisation. En outre, à l'exception de l'Italie, une majorité d'organisations n'a jamais organisé d'événement ou de forum axé sur l'inclusion.

Nous constatons également des points à améliorer en termes de collecte des commentaires des étudiants sur des pratiques plus inclusives et de tenue de réunions avec le personnel de formation pour examiner les infractions à l'inclusion. Un nombre important d'organisations manquent également de vision générale et de stratégie en matière d'inclusion.

**Les managers ont été invités à évaluer sur une échelle de 1 à 7 (1 = pas d'accord, 7 = tout à fait d'accord) une série d'affirmations concernant l'inclusion.**

Leurs réponses ont été résumées et compilées dans le tableau ci-dessous, en utilisant le code couleur suivant :

Vert : Une majorité est d'accord

Orange : Les réponses sont mitigées, les répondants sont partiellement d'accord

Gris : Une majorité de personnes ne sont pas d'accord

ÉNONCÉ	PAS D'ACCORD	PARTIELLEMEN T D'ACCORD	D'ACCORD
<i>"Tous les étudiants ont la possibilité d'apprendre dans notre organisation."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<hr/>			
<i>"Les gens ici sont traités comme s'ils pouvaient toujours améliorer leurs talents et leurs capacités."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<hr/>			
<i>"Je fais confiance à notre organisation pour être juste envers tous les étudiants."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<hr/>			
<i>"Si je soulevais un problème de discrimination, je suis sûr que mon supérieur/manager s'en occuperait."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<hr/>			
<i>"Je me sens à ma place ici."</i>			
France			

Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"La direction générale gère efficacement un groupe d'étudiants culturellement diversifié."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"La diversité est valorisée dans notre organisation."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Notre organisation valorise la diversité des opinions et des idées."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Je suis habilité à prendre des décisions qui ont un impact sur mon travail."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Les élèves se sentent en sécurité lorsqu'ils déclarent ou révèlent leur appartenance à un groupe ou une minorité vulnérable."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			



Portugal			
----------	--	--	--

Pour ces affirmations, les réponses sont globalement très positives, à l'exception du Portugal où les répondants ne sont que partiellement d'accord pour 3 affirmations (en raison du nombre plus élevé de répondants portugais, les réponses étaient plus diverses).

**Il a été demandé aux managers de partager le plus grand défi qu'ils rencontrent lorsqu'ils appliquent des principes inclusifs dans leurs organisations.**

**France :** La difficulté d'élargir les groupes cibles, de combattre le déterminisme social, le manque de cadre pour leur action et la nécessité de construire une culture organisationnelle entière et une politique interne claire autour de l'inclusion en raison du manque de familiarité avec le concept.

**La Grèce :** Les controverses personnelles qu'ils sont appelés à résoudre, le manque de cadre pour leur action et la nécessité de construire toute une culture organisationnelle autour de l'inclusion en raison du manque de familiarité avec le concept parmi les étudiants.

**Slovaquie :** Le manque de compréhension de l'inclusion, la capacité des gens à discuter ouvertement, l'expertise et l'expérience insuffisantes, le milieu familial des étudiants/la diversité culturelle et éducative, la lutte contre les préjugés inconscients et leur découverte/explication et leur dénomination.

**Allemagne :** Accessibilité des groupes cibles, capacités financières ; différents besoins des apprenants, différentes capacités des apprenants ; la nécessité de répondre aux besoins de tous les apprenants ; assurer l'égalité des chances.

**Italie :** Formation de l'ensemble du personnel sur le sujet, découverte des formes cachées de discrimination et de racisme, reconnaissance de la diversité en tant que valeur, soutien et indépendance par rapport à la direction de l'organisation, participation d'un plus grand nombre de femmes, même si elles sont freinées par une culture fortement "isolante et exclusive".

**Portugal :** L'inclusion sociale et l'employabilité ; La bureaucratie inhérente au financement ; Obtenir que les mesures d'inclusion soient mises en œuvre de manière égale par toutes les personnes impliquées ; Les préjugés de ceux qui n'appartiennent pas à des minorités ; L'acceptation par les entités de tutelle ; La résistance des personnes ; Le changement de paradigmes et d'attitudes envers la différence ; Le (manque de) réceptivité ; Produire un impact social réel et efficace ; Encourager une culture d'inclusion ; La volonté d'acceptation, souvent par le public cible ; La connaissance et la conscience de soi ; Établir des plans d'action concrets concernant l'inclusion.

Interrogés sur les défis qu'ils rencontrent en tant qu'administrateurs dans l'application des principes d'inclusion, les participants ont souligné la nécessité de créer une culture organisationnelle entière tournée vers l'inclusion, le manque de compréhension commune des sujets liés à l'inclusion et un manque général de connaissances. Dans certains cas, il est

également difficile de reconnaître les dynamiques d'exclusion et de discrimination en raison de préjugés inconscients.

**Les managers ont été invités à évaluer sur une échelle de 1 à 7 (1= pas disponible, 7 = totalement disponible) une série de questions concernant l'inclusion.**

Leurs réponses ont été résumées et compilées dans le tableau ci-dessous, en utilisant le code couleur suivant :

Vert : Totalement disponible

Bleu : Disponible

Orange : Les réponses sont mitigées, les ressources sont partiellement disponibles

Gris : Non disponible

QUESTION	NON DISPONIBLE	PARTIELLEMENT DISPONIBLE	DISPONIBLE	TOTALEMENT DISPONIBLE
<i>Dans quelle mesure existe-t-il un soutien de haute qualité pour les apprenants vulnérables dans votre organisation ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<hr/>				
<i>Dans quelle mesure les systèmes de votre organisation sont-ils efficaces pour identifier les apprenants vulnérables ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<hr/>				
<i>Dans quelle mesure existe-t-il des dispositions flexibles pour garantir que le soutien est disponible pour les individus en cas de besoin ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<hr/>				
<i>Dans quelle mesure les apprenants eux-mêmes sont-ils interrogés sur leur besoin de soutien ?</i>				
France				

Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure votre organisation collabore-t-elle avec d'autres secteurs pertinents, tels que la santé et le travail social ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure existe-t-il une coopération efficace entre votre organisation et d'autres centres de formation pour adultes ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les organismes de formation de votre district ont-ils une compréhension commune de l'inclusion et de l'équité, et travaillent-ils ensemble ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les élèves ayant des besoins particuliers ont-ils la possibilité de participer à des activités avec le reste des élèves ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				

<i>Dans quelle mesure existe-t-il des procédures efficaces pour prendre en compte les opinions des élèves concernant leur apprentissage et leurs aspirations ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure votre organisation soutient-elle la présence, la participation et les réalisations de tous les apprenants ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Votre organisation apporte-t-elle un soutien aux apprenants qui risquent d'avoir des résultats insuffisants, d'être marginalisés ou exclus ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure le personnel enseignant et non enseignant de votre organisation tient-il compte des cultures, des identités, des intérêts et des aspirations de tous ses étudiants afin d'améliorer leur apprentissage ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les enseignants en formation sont-ils aidés à développer des pédagogies d'enseignement qui répondent positivement à la diversité des étudiants ?</i>				
France				
Grèce				

Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Les formateurs et le personnel de soutien ont-ils la possibilité de participer à une formation professionnelle continue concernant les pratiques inclusives et équitables ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les enseignants ont-ils la possibilité de partager leurs idées et leurs pratiques ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les formateurs sont-ils compétents pour évaluer les progrès de chaque étudiant et pour soutenir leur développement ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				

Enfin, les managers ont évalué favorablement leur organisation dans les domaines suivants : soutien des étudiants dans leurs réalisations, soutien de haute qualité pour tous les apprenants, même ceux à risque, compréhension des différentes cultures et origines de la part du personnel, possibilités de partager des idées et des compétences pour évaluer les progrès individuels des étudiants.

Cependant, des améliorations sont nécessaires dans les domaines suivants : compréhension partagée de l'inclusion et de l'équité, identification des apprenants vulnérables et flexibilité. On peut également noter que la Slovaquie a donné une note plus basse aux questions que le reste des pays partenaires.

Les managers ont été invités à identifier le contenu le plus important du cours de formation sur l'inclusion pour leur organisation en attribuant une valeur numérique de 1 à 6 (1 : pas important - 6 important) aux thèmes suivants : Droits de l'homme ; Communication sans préjugés ; Santé et sécurité dans l'environnement éducatif ; Compétences générales du manager d'inclusion.

**France** : Parmi ces thèmes, les "Droits de l'homme", "Communiquer sans préjugés" et "Santé et sécurité dans l'environnement éducatif" ont obtenu les meilleures notes.

**Grèce** : Parmi ces sujets, la "Politique européenne d'inclusion" a obtenu la meilleure note, tandis que tous les autres sujets ont obtenu une mauvaise note, avec un faible intérêt pour les méthodes de communication, les droits de l'homme, la santé et la sécurité, et les compétences non techniques.

**Slovaquie** : En ce qui concerne les besoins en formation, les managers aimeraient en savoir plus sur "Communiquer sans préjugés" et "Les compétences non techniques pour le manager de l'inclusion".

**Allemagne** : Les managers ont accordé une priorité élevée aux sujets suivants : "les droits de l'homme" (4 personnes l'ont jugé très important), "la communication sans préjugés" (également jugé très important par 4 répondants), et "la santé et la sécurité dans l'environnement d'apprentissage" (3 personnes les ont marqués comme excessivement importants).

**Italie** :

Les votes les plus populaires ont été " les politiques européennes en matière d'inclusion " et " les compétences non techniques pour le manager inclusif ".

**Portugal** : les taux les plus élevés concernaient les "politiques européennes en matière d'inclusion" et "Communiquer sans préjugés".

Globalement, les taux les plus élevés varient fortement d'un pays à l'autre. En conclusion, les sujets les plus populaires pour une formation sont "Communiquer sans préjugés", "Les politiques européennes en matière d'inclusion" et "Les soft skills pour le manager inclusif".

En outre, les participants ont été invités à partager d'autres idées de domaines qu'ils souhaiteraient voir figurer dans une formation sur l'inclusion.

**France** : Quelques managers ont répondu. Ils ont indiqué des sujets liés à la connaissance des relations interculturelles et à l'égalité des sexes sur le lieu de travail.

**France** : Les managers ont indiqué des sujets liés aux compétences numériques et à l'inclusion dans l'enseignement en ligne. Cela montre que dans le contexte de Covid-19, les organisations éducatives ont particulièrement du mal à être inclusives dans l'enseignement et les cours en ligne. Il s'agit sans aucun doute d'un sujet qui doit être inclus dans la formation lorsqu'elle sera mise en œuvre.

**Slovaquie** : Les managers sont intéressés par le travail avec les minorités, l'apprentissage des meilleures pratiques en matière d'inclusion, la manière de soutenir la diversité et surtout le **renforcement de la résilience personnelle**.

**Allemagne** : En outre, les personnes interrogées ont nommé les sujets suivants qui pourraient les intéresser : les offres numériques pour divers groupes cibles, **l'inclusion et la numérisation**.

**Italie** : D'autres sujets qui ont été mentionnés par les managers **sont l'utilisation d'apps numériques inclusives** dans la formation et la programmation sociale sur le territoire.

**Portugal** : Les participants ont exprimé leur intérêt pour les sujets suivants : la vie en société des individus, les bonnes pratiques ; les réglementations légales pour l'accès aux financements communautaires pour les publics vulnérables ; l'histoire (moments marquants) de l'inclusion.

**Conclusion** : La formation devrait inclure un module sur la manière d'être inclusif dans un environnement numérique.

**Enfin, les managers ont été invités à décrire toute bonnes pratiques d'inclusion qu'ils ont dans leur organisation.**

**Slovaquie** : Un répondant a mentionné "un psychologue pour les étudiants et un laboratoire spécial pour les étudiants malvoyants" et une "formation spéciale pour utiliser un logiciel de gestion administrative dédié aux collègues plus âgés."

**Allemagne** : L'un des répondants a mentionné la Charte de la diversité comme une bonnes pratiques - ce document établit l'obligation de l'institution de mener des activités qui devraient contribuer à accroître l'ouverture des résidents à d'autres cultures. En vertu de cette charte, l'établissement s'efforce d'intégrer de manière égale tous les groupes de population lorsqu'il organise des activités internationales/interculturelles. Par exemple, l'événement mensuel "Erzählcafé" offre une plateforme aux personnes issues de l'immigration pour échanger leurs expériences et créer une nouvelle perspective de la vie dans la région.

**Italie** : Un répondant a mentionné l'histoire suivante : "Un groupe de 12 étudiants, tous porteurs de différents types de handicaps (parmi lesquels des conditions graves), ont terminé le cours et ont effectué leur stage en entreprise grâce à l'attention constante de la part de nos tuteurs, qui ont suivi et soutenu les étudiants pendant toutes les phases de l'activité."

**Un autre partage cette idée** : "Je crois que c'est une bonnes pratiques d'impliquer les adultes, surtout les femmes, dans les cours de formation à la langue italienne, directement par des cours frontaux et indirectement par des cours sur les thèmes des dépenses ménagères, de la couture, des compétences manuelles, de la cuisine italienne et ethnique, de l'informatique."

[Questionnaire pour les formateurs](#)

## **Caractéristiques des formateurs participants**

### **Nombre de cadres participants :**

France : 5

Grèce : 6

Slovaquie : 5

Allemagne : 5

Italie : 5

Portugal : 27

### **Les formateurs participants ont été invités à indiquer leur niveau d'éducation.**

En France, en Slovaquie, au Portugal et en Italie, la plupart des formateurs étaient diplômés de l'université. En Grèce, la plupart des formateurs avaient un diplôme de troisième cycle. En Allemagne, il y avait une part égale de formation universitaire et post-universitaire et deux formateurs avaient obtenu un diplôme dans l'enseignement professionnel.

### **Ensuite, ils ont détaillé les matières qu'ils enseignent.**

#### **La France : Médico-social**

Gestion du stress

Entrepreneuriat

Droit

Méthodologie

Culture générale

Sciences humaines, sociales et politiques

Histoire

Sciences de l'éducation

#### **Grèce : Navigation**

Sociologie

Pédagogie

Formation des formateurs d'adultes

Interculturel, éducation inclusive, gestion du stress

Questions cliniques de l'orthophonie

#### **Slovaquie : Gestion et marketing**

Langue anglaise

Mathématiques

Gestion de projet

Communication et facilitation

#### **Allemagne :**



Instructeur d'allemand comme langue étrangère (2 personnes)  
 Formateur (thèmes : orientation professionnelle, choix du métier, commerce)  
 Consultant pour les parents  
 Instructeur en maths, menuiserie

**Italie** : prise de parole en public

coach vocal  
 musique  
 citoyenneté active  
 communication  
 compétences non techniques  
 éducation numérique

**Portugal** : Non disponible

**Situation des organismes d'éducation des adultes et du contexte existant (juridique, initiatives) en matière d'inclusion**

Les formateurs ont été invités à répondre à un questionnaire détaillé concernant les pratiques mises en œuvre dans leurs organisations éducatives et les ressources qu'ils fournissent au personnel et aux étudiants.

Une série de questions leur a été posée concernant le cadre juridique et les initiatives de leur organisation en matière d'inclusion. Pour chaque question, ils pouvaient répondre "oui" ou "non". Leurs réponses ont été reportées dans le tableau ci-dessous en utilisant le code couleur suivant :

Orange : Majorité de "non"

Gris : Les répondants ont répondu à parts égales par oui et par non

Vert : Majorité de "oui".

QUESTION	MAJORITE DE NON	EGAL	MAJORITE DE OUI
<b>Votre organisation propose-t-elle des programmes d'études qui répondent de manière inclusive aux besoins d'apprentissage de tous les étudiants ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Existe-t-il des processus garantissant que la formation du personnel et des enseignants soit inclusive pour tous les étudiants ?</b>			
France			

Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Votre organisation fournit-elle un environnement physique (bureaux, salles de classe, zones extérieures) qui permet l'accès et la mobilité de tous les étudiants, l'utilisation par tous les étudiants et qui favorise la collaboration entre les étudiants ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Avez-vous connaissance d'une politique organisationnelle écrite et formelle adressée au personnel et aux formateurs qui dicte des pratiques inclusives pour tous les étudiants ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Avez-vous une procédure pour remettre un document écrit sur la politique d'inclusion aux étudiants et leur expliquer cette politique ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Utilisez-vous la pratique de l'établissement de partenariats dans divers projets avec des communautés locales/groupes défavorisés/ONG dans le cadre de votre travail de formateur ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			

<b>Avez-vous déjà participé à des "programmes de développement des talents" qui s'adressent spécifiquement aux besoins particuliers de certains élèves ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Avez-vous déjà participé à une réunion du personnel enseignant avec le personnel de direction pour examiner un cas d'infraction à la politique d'inclusion de votre organisation ou des moyens d'améliorer les procédures d'inclusion ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Avez-vous déjà organisé ou participé à un événement ou un forum sur l'inclusion ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Lorsque vous demandez aux étudiants d'évaluer leur formation, leur demandez-vous de donner leur avis anonyme sur la façon dont ils se sentent intégrés, s'ils se sont sentis victimes de discrimination et sur quelle base ?</b>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<b>Utilisez-vous les suggestions des élèves concernant les pratiques plus inclusives et les mesures à prendre pour améliorer les processus ?</b>			
France			
Grèce			

Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			

La plupart des formateurs ont déclaré proposer un programme d'enseignement inclusif, utiliser les suggestions des étudiants et établir des partenariats avec des ONG.

Cependant, la plupart des formateurs ont déclaré ne pas avoir de politique d'inclusion écrite à remettre à leurs étudiants ni de stratégie de communication écrite. En outre, la plupart des formateurs n'ont jamais participé à un événement ou un forum axé sur l'inclusion.

**Les formateurs ont été invités à évaluer sur une échelle de 1 à 7 (1 = pas d'accord, 7 = tout à fait d'accord) une série d'affirmations concernant l'inclusion.**

Leurs réponses ont été résumées et compilées dans le tableau ci-dessous, en utilisant le code couleur suivant :

Vert : Une majorité est d'accord

Bleu : Les réponses sont mitigées, les répondants sont partiellement d'accord

Gris : Une majorité de personnes ne sont pas d'accord

DECLARATION	PAS D'ACCORD	PARTIELLEMENT D'ACCORD	D'ACCORD
<i>"Tous les élèves ont la possibilité d'apprendre dans notre organisation."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Les gens ici sont traités comme s'ils pouvaient toujours améliorer leurs talents et leurs capacités."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Je fais confiance à notre organisation pour être juste envers tous les étudiants."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			

Portugal			
<i>"Si je soulevais un problème de discrimination, je suis sûr que mon supérieur/manager s'en occuperait."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Je me sens à ma place ici."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"La direction générale gère efficacement un groupe d'étudiants culturellement diversifié."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"La diversité est valorisée dans notre organisation."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Notre organisation valorise la diversité des opinions et des idées."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Je suis habilité à prendre des décisions qui ont un impact sur mon travail."</i>			
France			
Grèce			

Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>"Les étudiants se sentent libres d'avoir des désaccords et des débats sains en classe."</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>Dans ma classe ou mon équipe de travail, nous pouvons avoir des discussions sur des sujets difficiles/inconfortables.</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			
<i>Les élèves se sentent à l'aise et en sécurité lorsqu'ils déclarent ou dévoilent leur appartenance à un groupe ou une minorité vulnérable.</i>			
France			
Grèce			
Slovaquie			
Allemagne			
Italie			
Portugal			

Pour ces affirmations, les réponses sont globalement très positives, à l'exception de la dernière question concernant les étudiants déclarant leur appartenance à un groupe vulnérable : dans 3 pays, les répondants ont partiellement reconnu que ce n'était pas un problème.

**Les formateurs ont été invités à évaluer sur une échelle de 1 à 7 (1= non disponible, 7 = totalement disponible) une série de questions concernant l'inclusion.**

Leurs réponses ont été résumées et compilées dans le tableau ci-dessous, en utilisant le code couleur suivant :

Vert : Totalement disponible

Bleu : Disponible

Orange : Les réponses sont mitigées, les ressources sont partiellement disponibles

Gris : Non disponible

QUESTION	NON DISPONIBLE	PARTIELLEME NT DISPONIBLE	DISPONIBLE	TOTALEME NT DISPONIBLE
<i>Dans quelle mesure existe-t-il un soutien de haute qualité pour les apprenants vulnérables dans votre organisation ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les apprenants eux-mêmes sont-ils interrogés sur leur besoin de soutien ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure tous les apprenants sont-ils considérés comme étant d'égale importance sur le plan éducatif ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les ressources disponibles sont-elles utilisées avec souplesse et ciblées pour soutenir la participation et l'apprentissage ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les élèves ayant des besoins particuliers ont-ils la possibilité de participer à des activités avec le reste des élèves ?</i>				
France				
Grèce				

Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure existe-t-il des procédures efficaces pour prendre en compte les opinions des élèves concernant leur apprentissage et leurs aspirations ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Vous sentez-vous compétent pour évaluer les progrès de chaque élève, y compris ceux qui appartiennent à des groupes vulnérables, et pour soutenir leur développement ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure le personnel enseignant et non enseignant de votre organisation tient-il compte des cultures, des identités, des intérêts et des aspirations de tous ses étudiants afin d'améliorer leur apprentissage ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les formateurs qui sont des stagiaires sont-ils guidés pour développer des attitudes positives envers la diversité des étudiants ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				



<i>Dans quelle mesure les formateurs et le personnel de soutien ont-ils la possibilité de participer à un développement professionnel continu concernant les pratiques inclusives et équitables ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure les enseignants ont-ils la possibilité de partager leurs idées et leurs pratiques ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				
<i>Dans quelle mesure utilisez-vous un éventail de stratégies pédagogiques pour tenir compte des différences entre les apprenants ?</i>				
France				
Grèce				
Slovaquie				
Allemagne				
Italie				
Portugal				

Enfin, les managers ont évalué favorablement leur organisation dans les domaines suivants : égalité de traitement pédagogique pour tous les apprenants, compétences des formateurs pour évaluer les progrès individuels des étudiants, flexibilité des ressources, possibilité pour tous les étudiants de prendre part aux activités d'apprentissage.

Toutefois, des améliorations sont nécessaires dans les domaines suivants : Les offres de développement professionnel continu pour les formateurs, la possibilité pour les apprenants eux-mêmes de demander du soutien et la présence d'une éducation de soutien de haute qualité pour les apprenants vulnérables en général.

**Les formateurs ont été invités à partager le plus grand défi qu'ils rencontrent lorsqu'ils appliquent les principes d'inclusion dans leurs organisations.**

**France** : La difficulté de prendre en charge chaque cas individuellement, le manque de temps pour le faire, la difficulté de mettre en œuvre une politique inclusive dans toute la structure.

**Grèce** : L'incapacité à évaluer quels étudiants appartiennent à des groupes vulnérables, à garantir une participation égale de tous les étudiants aux cours et aux activités, à promouvoir l'acceptation et l'empathie ainsi que la création de programmes d'apprentissage personnalisés pour les étudiants ayant des besoins particuliers.

**Slovaquie** : Le manque de connaissances sur l'enseignement inclusif ; le manque de temps pour s'occuper de l'enseignement inclusif ; le manque de connaissances sur la façon de faire face au contexte familial de l'étudiant ; le manque de connaissances sur la façon de choisir l'outil ou la méthode/approche appropriée pour appliquer les principes d'inclusion ; le manque de connaissances sur la façon de faire preuve de tact et de sensibilité tout en étant ouvert et en atteignant la même chose du côté des étudiants.

**L'Allemagne** : La nécessité de prendre en compte les différents contextes éducatifs, les cultures d'apprentissage et les attitudes des apprenants et de proposer des solutions sur mesure ; les personnes ayant des besoins d'apprentissage spécifiques doivent se sentir comprises et traitées individuellement - elles peuvent avoir des barrières psychologiques qui pourraient être surmontées par une interaction individuelle ; les personnes vulnérables sont souvent réticentes à se démarquer (être différentes des autres) ; la nécessité de répondre aux différents besoins des participants.

**Italie** : Que l'élève apprenne tout en s'amusant ; Stimuler un dialogue/débat sérieux et respectueux entre les élèves ; Inclure des heures d'intelligence émotionnelle dans le plan de formation de chaque école ; faire en sorte que tous les participants se sentent inclus, écouter les minorités ; la prise en compte des besoins de chaque élève.

**Portugal** : le manque de motivation des élèves, l'intégration des élèves issus de groupes vulnérables et le manque de ressources, entre autres.

**Conclusion** : Dans l'ensemble, les formateurs sont gênés par le manque de temps, la difficulté de créer des programmes personnels pour chaque étudiant, le manque d'intégration des apprenants les plus vulnérables, la difficulté de répondre à tous les besoins des apprenants et le manque de connaissances sur les compétences générales pour être un enseignant inclusif.

**Les formateurs ont été invités à identifier le contenu le plus important du cours de formation sur l'inclusion pour leurs organisations en attribuant une valeur numérique de 1 à 6 (1 : pas important - 6 important) aux thèmes suivants : Droits de l'homme ; Communication sans préjugés ; Santé et sécurité dans l'environnement éducatif ; Compétences générales du formateur en inclusion.**

**France** : La plupart des participants ont estimé que les thèmes proposés n'étaient pas très appropriés et ont exprimé leur intérêt pour des questions telles que l'égalité des sexes, la connaissance des populations vulnérables et l'analyse de l'environnement, l'introduction aux différents types de discrimination, l'histoire, le contexte.

**Grèce** : La plupart des participants ont estimé que les sujets proposés n'étaient pas très appropriés et ont exprimé leur intérêt pour des questions telles que la coopération,

l'intelligence émotionnelle, l'enseignement différencié, les compétences interculturelles et l'écoute active.

**Slovaquie** : Parmi les options proposées, les formateurs préféreraient une formation sur "**la santé et la sécurité dans l'environnement éducatif**", "**communiquer sans préjugés**" et "**les compétences non techniques pour le formateur inclusif**".

Ils sont également intéressés par le travail avec les minorités, la formation de groupes multiculturels, les techniques d'enseignement sur l'inclusion et la gestion multi-générationnelle.

**Allemagne** : Les formateurs ont choisi : **les droits de l'homme** (3 personnes sur 5 l'ont jugé prioritaire), **la communication sans préjugés** (4 personnes l'ont jugé très important) et les "**compétences générales pour un formateur inclusif**" (3 personnes l'ont jugé très important).

En outre, l'appréciation/la valorisation de la diversité dans l'éducation a été mentionnée comme un sujet possible pour une formation avancée.

**Italie** : Les formateurs ont majoritairement choisi "**Droits de l'homme**" et "**Santé et sécurité dans l'environnement éducatif**".

En outre, les formateurs ont indiqué l'intelligence émotionnelle et la définition des indicateurs d'inclusion.

**Portugal** : Les formateurs ont voté en majorité pour "**Droits de l'homme**" et "**Communication sans préjudice**".

En outre, ils seraient intéressés par une formation sur les sujets suivants : L'implication des parents ayant le plus grand impact sur la qualité de l'apprentissage des élèves ; comment concilier inclusion, réussite et mérite ; Méthodologies et pratiques pour l'inclusion (publics avec différents niveaux de scolarité et de différents groupes d'âge) ; Stratégies et méthodologies d'intégration ; Éducation antiraciste ; Formation des formateurs ; Égalité des sexes, adaptation aux différents besoins spéciaux ; Moments où il a été possible de discuter de la convergence de différents points de vue culturels : habitudes, comportements, manières d'être, gestes, musique, célébrations, religion ; assumer tous comme différents et non comme inférieurs ou supérieurs ; Stratégies éducatives ; Intégrer l'éducation et la formation des adultes dans les engagements institutionnels de l'école ; Optimiser les compétences des adultes ayant des besoins éducatifs spéciaux ; Égalité des sexes, liberté de culte, d'opinion, d'expression. Identité de genre ; Matériel pédagogique adapté.

**Conclusion** : Les sujets les plus populaires étaient "Communiquer sans préjugés", "Les droits de l'homme" et "La santé et la sécurité dans l'environnement éducatif". Dans deux pays (France et Grèce), les formateurs ont préféré donner leurs propres idées pour la formation.

### [Entretiens avec les apprenants](#)

Les partenaires de CONSIDER ont mené des entretiens qualitatifs avec un apprenant issu d'un groupe vulnérable. Vous trouverez ci-dessous un résumé des réponses des apprenants.

Tout d'abord, plusieurs questions ont été posées aux participants concernant la disponibilité de certaines procédures et initiatives d'inclusion dans le contexte de leur organisation éducative. Dans tous les pays, les apprenants ont déclaré ne pas être au courant des procédures et initiatives d'inclusion dans leurs organisations. En France, l'apprenant a déclaré qu'il y avait une communication orale pour parler des problèmes des étudiants, mais aucune politique ou outil écrit pour assurer l'inclusion. En Italie, il n'y a pas de politique d'inclusion dans l'organisation, mais la non-discrimination doit être garantie par des principes de base contre la discrimination. De même, aucun d'entre eux n'était au courant des politiques d'inclusion de leur école. Cela signifie que les étudiants ne connaissent pas les règles concernant l'inclusion et peuvent ne pas être conscients de certains des avantages auxquels ils ont le droit d'accéder.

Cependant, la plupart des apprenants ont déclaré que leurs organisations fournissaient des espaces et des outils accessibles (par exemple, un ordinateur pouvant être utilisé par un étudiant malvoyant). On a également demandé aux étudiants d'évaluer de 1 à 7 certaines questions telles que l'égalité des chances en matière d'apprentissage, l'équité des organisations, la diversité et la gestion efficace des besoins des étudiants. Tous les étudiants interrogés ont évalué favorablement leur organisation et l'apprenant français a déclaré se sentir très intégré dans son organisation. Les apprenants grecs et français ont affirmé que leurs organisations leur donnaient des questionnaires pour s'exprimer et partager leurs préoccupations.

Néanmoins, les deux apprenants ont également affirmé que leurs points de vue et leurs suggestions n'ont pas été pris en compte. Par conséquent, les organisations peuvent faire l'effort de fournir aux étudiants des questionnaires de feedback, mais elles n'incorporent pas les suggestions des apprenants dans leurs structures.

Au cours des entretiens, les apprenants ont fait part d'autres problèmes auxquels ils seraient confrontés dans leur environnement de formation. En Slovaquie, la personne interrogée a déclaré qu'elle ne pouvait pas être incluse dans toutes les activités avec les autres étudiants. En Italie, les répondants ont affirmé qu'ils n'avaient pas de formation linguistiquement inclusive dans leur centre de formation. En effet, les barrières linguistiques ne sont pas toujours suffisamment prises en compte pour les étudiants issus de l'immigration. En France, l'apprenant a souligné les difficultés économiques, l'isolement géographique et le manque de communication active avec le personnel de formation de sa structure.

### **Conclusion générale**

Dans l'ensemble, les questionnaires et les entretiens ont révélé qu'il y a un manque de sensibilisation et de transparence concernant les procédures et les politiques d'inclusion pour toutes les parties prenantes impliquées dans les organisations apprenantes. D'après les réponses des managers, nous constatons que la plupart des organisations n'ont pas de vision organisationnelle de l'inclusion ni de plan stratégique annuel sur les objectifs d'inclusion ; en conséquence, la majorité des organisations n'ont pas de politique écrite ou qui dicte des pratiques d'inclusion pour tous les étudiants ni de document de communication écrit qui dicte la conduite du personnel et des formateurs envers les apprenants adultes. Cependant, tous

les groupes (managers, formateurs et apprenants) ont évalué très favorablement leurs organisations en termes de pratiques d'inclusion et surtout d'accessibilité. Cela signifie que, bien que les organismes ne disposent pas de documentation et de lignes directrices officielles sur l'inclusion, les principes d'inclusion peuvent de facto être respectés dans les pratiques quotidiennes.

Les questionnaires du personnel professionnel (responsables et formateurs) ont indiqué deux autres domaines d'amélioration : l'organisation d'événements pour l'inclusion et la meilleure prise en compte des suggestions des étudiants. Premièrement, dans la plupart des cas, l'organisation n'organise pas de forums ou d'événements pour promouvoir l'inclusion et ne connaît pas les "programmes de développement des talents". Deuxièmement, tant les formateurs que les managers ont admis que les améliorations basées sur les suggestions des apprenants n'étaient pas systématiquement prises en compte ou mises en œuvre. Ce point est reflété dans l'interview de l'apprenant grec qui a déclaré que le feedback des étudiants n'était pas incorporé, bien que l'organisation essaie de demander aux étudiants leurs suggestions.

Un défi commun auquel sont confrontés les managers et les formateurs est le manque de compréhension commune des principes et des pratiques d'inclusion. Ce défi semble être le résultat de l'absence de documents politiques et de lignes directrices concernant l'inclusion, qui contribueraient à favoriser une compréhension commune de l'inclusion au sein des organisations. Les formateurs ont également souligné la difficulté de prendre en compte les besoins et les antécédents individuels des étudiants.

En ce qui concerne les besoins d'apprentissage, les formateurs étaient plus intéressés par les sujets suivants : "Communiquer sans préjugés", "Droits de l'homme" et "Santé et sécurité dans l'environnement éducatif". Les managers étaient plus intéressés par les sujets pratiques tels que "Communiquer sans préjugés", "Les politiques européennes en matière d'inclusion" et "Les compétences générales pour le manager inclusif". Les managers ont également souligné la nécessité d'une formation à l'inclusion numérique.

## Chapitre 4 : Cadre de qualité.

### 1. Champ d'application du cadre de qualité

La conclusion des résultats de l'enquête a révélé le manque de sensibilisation et de transparence concernant les procédures et politiques d'inclusion pour toutes les parties prenantes impliquées dans les organismes de formation.

Bien que la législation introduise des exigences spécifiques qui amélioreront l'inclusion à tous les niveaux d'enseignement, la diversification de la législation parmi les pays membres de l'UE fait obstacle à leur utilisation en tant qu'ensemble de critères harmonisés de cadre de qualité.

En ce sens, il est plus qu'utile de concevoir un guide pratique à l'intention des responsables d'organismes de formation, afin de passer en revue tous les aspects de leur fonctionnement et de supprimer la plupart - sinon la totalité - des obstacles à l'inclusion des apprenants.

### 2. Méthodologie pour concevoir le cadre de qualité

La méthodologie que nous avons utilisée pour concevoir le cadre qualité afin de faciliter l'inclusion dans les organismes de formation s'est basée sur la structure de la norme internationale ISO 21001 dans sa dernière édition de 2018. Nous avons opté pour cette méthodologie afin que le cadre qualité que nous proposons dans le présent guide soit compatible et bénéficie de tous les travaux de normalisation internationale réalisés concernant le management de la qualité dans les organismes de formation.

La norme est un outil de gestion commun permettant de fixer des exigences pour les organismes de formation afin de répondre aux besoins et aux attentes des apprenants et des autres bénéficiaires.

La norme ISO 21001 est basée sur la structure de haut niveau de toutes les normes ISO récentes. Les exigences sont divisées en 7 groupes d'exigences :

- Contexte de l'organisation
- Leadership
- Planification
- Soutien
- Fonctionnement
- L'évaluation des performances
- L'amélioration

L'inclusion consiste à supprimer tous les obstacles pour faciliter la rencontre de différentes personnes ayant des capacités, des besoins et des normes comportementales et éthiques différents, afin qu'elles participent et s'impliquent dans les mêmes processus. Dans notre cas, permettre à différentes personnes de participer de manière égale aux processus directement ou indirectement liés au processus d'apprentissage et au fonctionnement d'une organisation d'apprentissage pour adultes.

En parlant d'obstacles, il faut les regrouper en 4 grandes catégories ou piliers :

- ✓ Installations et équipements
- ✓ Matériel de formation
- ✓ Méthodes de formation
- ✓ Approche de gestion

Les résultats du cadre de qualité seront présentés sous forme d'idées et de propositions par pilier pour chaque paragraphe - exigence de la norme ISO 21001. Il est évident que tous les paragraphes de la norme ISO 21001 ne peuvent pas être liés aux 4 piliers.

Les résultats sont présentés sous forme de matrice, pour que les parties prenantes aient une vue rapide des piliers qui sont liés à chaque exigence ISO 21001.

### 3. Propositions de mesures d'inclusion

#### **Le contexte de l'organisation**

- Comprendre l'organisation et son contexte.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation doit identifier toutes les questions internes et externes connexes qui influent sur l'inclusion de divers groupes d'individus dans le fonctionnement de l'organisme de formation pour adultes ainsi que dans le processus d'apprentissage et d'éducation et l'obtention des résultats escomptés.

- ✓ *Installations et équipements* → Il convient d'analyser les facteurs technologiques, sociaux, politiques, environnementaux et autres qui affectent les installations et les équipements, ainsi que leur accessibilité, leur convivialité et leur utilité pour les différents groupes d'utilisateurs.
- ✓ *Matériel de formation* → Il convient de surveiller les nouvelles formes de matériel de formation (équipement interactif, utilisation de l'informatique, apprentissage à distance, etc.), en tenant compte également de leur utilité pour les besoins particuliers de divers groupes ou de leur adaptation pour répondre à ces besoins.
- ✓ *Méthodes de formation* → Toute nouvelle approche pour les méthodes de formation devrait être surveillée et évaluée, afin de faciliter l'inclusion et l'efficacité des processus d'apprentissage. Par exemple, de nouvelles méthodes pour aider les apprenants ayant des difficultés d'apprentissage sont en cours d'évolution.
- ✓ *Approche de la direction* → L'orientation stratégique de la direction vers l'inclusion devrait être documentée et communiquée par le biais de déclarations de politique, de mission ou/et de vision.

- Comprendre les besoins et les attentes des parties intéressées.

Portée de l'exigence : Les principales parties intéressées concernant l'inclusion doivent être déterminées, ainsi que leurs besoins et leurs attentes. Les parties intéressées devraient au moins inclure divers groupes d'apprenants, d'autres bénéficiaires ainsi que le personnel de formation, administratif et autre des organisations apprenantes.

✓ *Installations et équipements* → En fonction des besoins spéciaux potentiels des apprenants et du personnel, des installations doivent être achetées et/ou formées et équipées en conséquence. Les exigences légales en matière de facilitation et de sécurité doivent également être évaluées et prises en compte lors de la conception ou du choix des installations et des équipements.

✓ *Matériel de formation* → Les différents besoins des apprenants doivent également être répertoriés pour faciliter le processus d'apprentissage. Les barrières linguistiques, les déficiences visuelles, les difficultés d'apprentissage, les symbolismes religieux, la sémantique du genre, etc. doivent également être pris en considération.

✓ *Méthodes de formation* → Étudier la législation pour identifier les exigences potentielles sur les méthodes de formation. Avant cela, identifiez les exigences et les attentes des apprenants et des stagiaires.

✓ *Approche de gestion* → La gestion doit identifier toutes les parties intéressées, leur impact sur le processus d'apprentissage et tout ce qui soutient les processus d'apprentissage, leurs besoins, leurs attentes et définir le système de gestion. L'approche et son application pratique doivent être claires et compréhensibles au moins pour les principales parties intéressées.

Portée de l'exigence : Les principales parties intéressées par l'inclusion doivent être déterminées, ainsi que leurs besoins et attentes. Les parties intéressées devraient au moins inclure divers groupes d'apprenants, d'autres bénéficiaires ainsi que le personnel de formation, administratif et autre des organisations apprenantes.

✓ *Installations et équipements* → En fonction des besoins spéciaux potentiels des apprenants et du personnel, des installations doivent être achetées et/ou formées et équipées en conséquence. Les exigences légales en matière de facilitation et de sécurité doivent également être évaluées et prises en compte lors de la conception ou du choix des installations et des équipements.

✓ *Matériel de formation* → Les différents besoins des apprenants doivent également être répertoriés pour faciliter le processus d'apprentissage. Les barrières linguistiques, les déficiences visuelles, les difficultés d'apprentissage, les symbolismes religieux, la sémantique du genre, etc. doivent également être pris en considération.

✓ *Méthodes de formation* → Étudier la législation pour identifier les exigences potentielles sur les méthodes de formation. Avant cela, identifiez les exigences et les attentes des apprenants et des stagiaires.

✓ *Approche de gestion* → La gestion doit identifier toutes les parties intéressées, leur impact sur le processus d'apprentissage et tout ce qui soutient les processus d'apprentissage, leurs besoins, leurs attentes et définir le système de gestion. L'approche et son application pratique doivent être claires et compréhensibles au moins pour les principales parties intéressées.



- Détermination du champ d'application du système de management des organismes de formation pour adultes.

Portée de l'exigence : L'organisation d'apprentissage pour adultes doit définir le champ d'application du système de management, conformément aux questions internes et externes susmentionnées, aux exigences des parties intéressées et façonner en conséquence les services fournis.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La direction doit documenter la portée du système de gestion et s'assurer que tous les aspects de son fonctionnement sont identifiés et garantis. Les problèmes d'inclusion et les lacunes potentielles doivent être identifiés et traités efficacement.

- Système de gestion pour les organisations d'apprentissage pour adultes.

Portée de l'exigence : L'organisation de formation pour adultes doit établir, mettre en œuvre, documenter et améliorer en permanence son système de management. Les processus et leur interaction doivent être identifiés, contrôlés, mesurés, évalués et améliorés.

- ✓ *Installations et équipements* → Les processus liés aux installations et aux équipements, tels que leur maintenance, doivent être définis, attribués et surveillés. La sécurité et la fonctionnalité sont les aspects les plus importants.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La documentation doit être disponible pour toutes les parties concernées. La langue, les moyens, la complexité doivent être adaptés pour inclure des dispositions visant à éviter la discrimination/assurer l'inclusion au sein de l'organisation d'apprentissage pour adultes et de son fonctionnement.

## **Leadership**

- Leadership et engagement

Portée de l'exigence : Les cadres supérieurs de l'organisation d'apprentissage pour adultes doivent s'engager à définir une orientation stratégique, à la mettre en œuvre efficacement, à l'améliorer en permanence et à se concentrer sur les apprenants et les autres bénéficiaires.

- ✓ *Installations et équipements* → Les processus liés aux installations et aux équipements, tels que leur achat, leur maintenance et leur adaptation, doivent être définis, attribués et contrôlés. La sécurité et la fonctionnalité pour tous les utilisateurs, y compris les personnes appartenant à des groupes spécifiés, sont les aspects les plus importants.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.

- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La documentation doit être disponible pour toutes les parties concernées. La langue, les moyens, la complexité doivent être adaptés afin d'être appropriés à tous les intéressés. Les canaux de communication doivent faciliter également les apprenants ayant des besoins spéciaux. La direction doit agir comme un modèle de comportement en matière d'inclusion et établir des règles de comportement inclusif pour tous les types de personnel.

- Politique

Portée de l'exigence : La direction générale doit établir, communiquer et réviser une politique éducative, alignée sur la mission et la vision, la portée de l'organisation d'apprentissage pour adultes, sa responsabilité sociale et les besoins et attentes de ses parties intéressées.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La haute direction doit définir et documenter une politique éducative et la communiquer en interne et en externe. Les moyens de communication doivent faciliter l'inclusion. Par exemple, les parties intéressées parlant différentes langues ou présentant des déficiences visuelles doivent se voir faciliter l'accès à la politique, avec des versions multilingues ou des versions enregistrées.

- Rôles, responsabilités et autorités de l'organisation.

Portée de l'exigence : La direction générale doit spécifier et attribuer les rôles et les responsabilités au sein de l'organisation, afin de garantir la mise en œuvre efficace de tous les processus.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La direction générale doit attribuer les rôles et les responsabilités en fonction des capacités et des compétences du personnel. Les handicaps physiques, les difficultés d'apprentissage, les barrières linguistiques, etc. doivent être pris en considération pour garantir l'efficacité des processus concernés. Pour éviter ou du moins éliminer les exclusions, ce sont les tâches qui doivent être adaptées aux personnes, et non les personnes aux tâches.

## Planification

- Actions pour faire face aux risques et aux opportunités.

Portée de l'exigence : L'organisation d'apprentissage pour adultes doit identifier les risques et les opportunités qui doivent être pris en compte afin de garantir les résultats escomptés, d'améliorer les effets souhaités et de prévenir les effets indésirables, dans le sens d'une amélioration continue.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → Une liste des risques doit être établie. Les risques qui pourraient entraîner l'exclusion de groupes spécifiques de personnes (qu'il s'agisse d'apprenants ou de personnel d'organismes de formation pour adultes) doivent être identifiés. La gestion des risques suit les étapes suivantes : Identification du risque, analyse du risque, évaluation du risque (en fonction de la probabilité et de l'impact), traitement du risque, réévaluation du risque après atténuation (risque résiduel).  
En outre, les opportunités d'améliorer les résultats de l'apprentissage et l'inclusion doivent être un processus continu vers l'amélioration continue.

Les risques et les opportunités ont un lien inverse puisque le traitement des risques peut générer des opportunités et la mise en œuvre des opportunités peut entraîner des risques.

- Objectifs de l'organisation de la formation des adultes et planification pour les atteindre.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit fixer des objectifs clairs et mesurables. Les objectifs doivent être cohérents avec la politique et toute exigence applicable, communiqués, contrôlés et contribuer à l'amélioration de la satisfaction des parties intéressées.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La direction doit fixer des objectifs spécifiques, couvrant autant de processus que possible. Les objectifs doivent être réalistes et des mesures spécifiques doivent être prises pour leur réalisation. Par exemple, fixer un objectif visant à attirer 10 % d'étudiants étrangers par rapport à l'année dernière signifie que des mesures spécifiques doivent être prises dans les domaines du marketing (matériel de promotion multilingue, utilisation d'AdWords supplémentaires dans la publicité sur le web), dans le domaine ou matériel de formation (matériel multilingue), dans les domaines des méthodes de formation (utilisation de formateurs pouvant communiquer efficacement avec différentes cultures, utilisation des nouvelles technologies). Un autre exemple pourrait être celui des cours destinés aux personnes souffrant de problèmes d'audition, ce qui pourrait impliquer l'achat d'équipements, l'embauche de personnel maîtrisant la langue des signes, la communication à l'aide de médias appropriés, etc.

- Planification des changements

Portée de l'exigence : Lorsque l'organisme de formation pour adultes planifie l'introduction de changements, une approche holistique doit être suivie, afin d'éviter l'effet domino. Les ressources, les prestataires externes, la réaffectation des tâches et tous les autres facteurs critiques doivent être alignés pour contribuer à la portée du changement.

✓ *Installations et équipements* → Examiner la nécessité de certifications spécifiques des nouveaux équipements, si leurs spécifications peuvent satisfaire les besoins, où seront-ils installés, si de nouvelles mesures de sécurité doivent être prises, si les utilisateurs doivent être formés, etc. Pour les installations, évaluer leur sécurité, si une autorisation officielle est nécessaire (par exemple pour les travaux de construction), modifier les plans d'évacuation si nécessaire, réévaluer les équipements de sécurité, etc.

✓ *Matériel de formation* → Revoir les paramètres tels que si le nouveau matériel de formation est approprié pour les groupes de formation, nécessité de modifier le programme, s'assurer de la disponibilité du matériel sur le marché si les apprenants doivent également l'acheter.

✓ *Méthodes de formation* → Spécifier les méthodes de formation, former les formateurs et valider leur adéquation avec les groupes (cibles) d'apprenants.

✓ *Approche de gestion* → La direction doit fixer des objectifs spécifiques, couvrant autant de processus et autant de groupes spécifiques à inclure que possible. Les objectifs doivent être réalistes et des mesures spécifiques doivent être prises pour leur réalisation.

## Support

- Ressources

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit fournir les ressources nécessaires au bon fonctionnement et à l'amélioration du système de management. Comme ressources, nous déterminons :

- les ressources humaines
- Les installations
- L'environnement pour le fonctionnement des processus éducatifs.
- Les ressources de surveillance et de mesure
- Connaissances organisationnelles

✓ *Installations et équipements* → Afin de faciliter l'inclusion, l'organisme d'éducation et de formation des adultes doit fournir les installations et les équipements nécessaires pour permettre l'accès et la participation active tant du personnel que des apprenants ayant des besoins différents. Les propositions de répartition des installations et des équipements reposent sur les groupes cibles d'apprenants et leurs différentes exigences. Voici quelques pistes de réflexion :

- Les rampes, les portes, les ascenseurs, les toilettes, les classes, etc. doivent être construits et équipés pour faciliter l'accès des personnes souffrant de handicaps cinétiques ou visuels. Les législations nationales précisent ces exigences.
- Les équipements de sécurité doivent également être conçus pour les personnes souffrant de handicaps visuels ou auditifs.

- Des salles de prière peuvent également être prévues.
- Des panneaux de sécurité ou d'information multilingues doivent être placés.

Le site web doit respecter les normes d'accessibilité et les versions multilingues.

- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Le personnel de l'organisation d'apprentissage pour adultes, les stagiaires, les prestataires externes doivent avoir les compétences, les certifications professionnelles potentiellement nécessaires, l'expérience et l'attitude nécessaires pour travailler avec différents groupes d'apprenants. Les enseignants spécialisés, le personnel de formation et de soutien multilingue et les prestataires externes, la connaissance des habitudes comportementales culturelles ou religieuses font partie des questions qui doivent être abordées en termes de méthodes de formation.
- ✓ *Approche de gestion* → La direction doit s'engager à fournir toutes les ressources nécessaires à un environnement de formation de haute qualité qui contribue à l'inclusion. L'allocation des ressources doit être revue régulièrement ou en cas de changement. Concernant l'exigence de la norme en matière de connaissances organisationnelles (au lieu de l'approche traditionnelle de la formation du personnel). Le personnel et les prestataires externes impliqués dans le processus d'apprentissage doivent suivre les nouvelles données scientifiques et les développements sur l'éducation spéciale, sur les stratégies et les méthodes d'inclusion et transférer les connaissances au sein de l'organisation, en échangeant et en agissant de manière complémentaire.

- Compétence

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit déterminer les compétences des personnes ayant une incidence sur les performances de l'organisme, s'assurer que ces personnes sont suffisamment compétentes, évaluer et, chaque fois que cela est nécessaire, améliorer les compétences pour répondre aux exigences et réaliser une amélioration continue.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → Les compétences nécessaires du personnel ayant une incidence sur les procédures de formation doivent être analysées. Les compétences linguistiques, les certifications en matière d'éducation spéciale, les langues des sourds et des dévies, les symbolismes culturels/ religieux doivent être pris en considération, afin d'inclure le plus grand nombre possible de groupes cibles. Étant donné que dans des domaines tels que l'éducation spéciale, de nouvelles approches sont développées, la culture de l'apprentissage continu doit faire partie de la politique de gestion. En outre, des équipes polyvalentes peuvent être nécessaires pour assurer la formation dans de tels cas.

- Sensibilisation

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit s'assurer que l'ensemble du personnel doit être conscient des politiques, de la stratégie et des objectifs, de la contribution attendue de chacun aux performances visées et des implications pertinentes en cas de non-conformité.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de la direction* → La direction a veillé à ce que le personnel connaisse ses politiques en matière d'inclusion et les ait pleinement comprises, et à fixer des règles et mesures spécifiques en cas de non-conformité.

- Communication

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit déterminer toute analyser les communications internes et externes, en termes de quoi, pourquoi, quand, avec qui, comment et qui communiquer.

- ✓ *Installations et équipements* → S'il est déterminé que la communication se fera par des signes, des équipements électroniques de tout autre moyen que l'oral, l'efficacité doit être prise en considération. Le système braille, les signes multilingues - texte, fichiers vidéo ou audio, la conception de vidéos ou de sites web répondant aux handicaps visuels, le fait d'éviter l'utilisation de signes qui peuvent avoir un symbolisme négatif pour des groupes spécifiques doivent être pris en considération.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de la direction* → La direction doit concevoir un plan de communication, examiner son efficacité et, si nécessaire, prendre les mesures correctives appropriées. Une mauvaise performance de communication peut être le résultat d'obstacles à l'inclusion. Les informations entrantes et sortantes doivent être envoyées, reçues, analysées et évaluées en tenant compte des exigences, caractéristiques et restrictions particulières des différents groupes. Par exemple, les personnes âgées communiquent davantage oralement, les jeunes utilisent les nouvelles technologies et les médias sociaux.

- Informations documentées

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit documenter à la fois les informations définies comme exigences par la norme ISO 21001 et les informations déterminées par lui-même comme nécessaires à l'efficacité de son système de management. L'identification et la description de la documentation, le format et les exigences de révision et d'approbation doivent être spécifiés. La documentation pertinente doit être disponible

pour quiconque en a besoin et également protégée contre la perte, la détérioration, la violation de données, etc.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → Les dispositions qui peuvent être prises en considération pour faciliter l'inclusion, font référence aux informations documentées qui peuvent s'adresser au personnel et aux partenaires de l'organisation. Par exemple, une procédure doit être documentée de manière à être accessible aux personnes ayant une déficience visuelle, peut être documentée dans un fichier audio ou un système en braille. Si le personnel est multinational, des versions linguistiques pertinentes sont nécessaires. La déclaration et les mesures relatives à la politique d'inclusion doivent être affichées ou placées dans des endroits bien visibles pour l'ensemble du personnel, des apprenants et des visiteurs. Les règles d'inclusion doivent être déclarées aux participants (à lire ou à afficher sur la plate-forme électronique, etc. avec les autres règles avant de commencer l'activité d'apprentissage).

## Opération

- Planification et contrôle des opérations

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit mettre en place un ensemble de processus pour fournir efficacement des services et/ou des produits de formation. Les processus doivent inclure des exigences de formation spécifiques, établir des critères spécifiques et mettre en œuvre des contrôles, déterminer les ressources nécessaires et être documentés de manière adéquate.

- ✓ *Installations et équipements* → Les installations et les équipements sont inclus dans les ressources requises. Les considérations relatives aux processus d'inclusion sont incluses dans les exigences relatives aux ressources ci-dessus.
- ✓ *Matériel de formation* → Le matériel de formation est inclus dans les ressources requises. Les considérations relatives aux processus d'inclusion sont incluses dans les exigences en matière de ressources ci-dessus.
- ✓ *Méthodes de formation* → Des méthodes de formation et d'évaluation appropriées et accessibles pour les besoins distincts des différents groupes de stagiaires doivent être prévues. Le programme et les méthodes doivent être personnalisés, que ce soit pour des groupes ou même pour des personnes spécifiques. Par exemple, différents niveaux d'autisme nécessitent une approche différente. Les personnes âgées ont parfois besoin de méthodes de formation plus traditionnelles que les jeunes qui sont plus familiers avec les nouvelles technologies. Si le lien avec le marché du travail est une exigence, différents types d'employeurs et de placements doivent être abordés.
- ✓ *Approche de la direction* → La direction doit analyser tous les processus pour identifier la variété des besoins afin d'inclure autant d'apprenants et de groupes d'apprentissage différents que possible.

- Exigences relatives aux produits et services éducatifs.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit déterminer et communiquer les exigences, y compris les exigences fixées par la politique de l'organisme, celles issues de l'analyse des besoins traitée (principalement pour l'éducation spécialisée), les exigences fixées par le marché, par la législation, etc. Au niveau de la communication, toutes les exigences doivent être claires pour les parties directement intéressées, y compris les coûts, les compétences prérequis, l'expérience, les certifications et les connaissances, les processus d'évaluation et de résolution des problèmes.

- ✓ *Installations et équipements* → Les exigences minimales en matière d'installations et d'équipements pour des groupes spécifiques, déterminées soit par la loi, soit par un programme d'études certifié, doivent être déterminées. Les rampes et autres aménagements pour les personnes handicapées, les équipements TIC peuvent également être déterminés par un programme d'études.
- ✓ *Matériel de formation* → Les exigences relatives au matériel de formation doivent également être précisées et communiquées aux différents groupes ou apprenants, surtout si ces derniers doivent l'acheter. La définition du matériel de formation doit être suffisamment large pour favoriser l'inclusion. Le matériel multilingue versions imprimées et électroniques, fichiers audio, peut également être utilisé pour faciliter les différents groupes.
- ✓ *Méthodes de formation* → Les méthodes de formation doivent également prendre en considération les différents besoins et utiliser un type de matériel varié pour être adapté aux différents besoins et capacités. Les examens écrits et oraux doivent être autorisés en parallèle. L'apprentissage en classe et à distance peut également faciliter l'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → C'est une tâche de gestion de définir le cadre des exigences à travers sa politique, pour faciliter l'inclusion.

- Conception et développement des produits et services éducatifs.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit établir un processus de conception et de développement des produits et services de formation. Le processus doit garantir le flux cohérent et régulier de la planification de la conception et du développement, du traitement des entrées, de la mise en œuvre des contrôles, de la définition des sorties et du contrôle des changements.

- ✓ *Installations et équipements* → Les installations et équipements existants sont des intrants à prendre en compte lors de la conception d'un nouveau service de formation, afin d'évaluer leur adéquation pour répondre à un large éventail de besoins des apprenants. Sont-ils adaptés à l'accueil de personnes souffrant de différents types de handicaps ? Existe-t-il une salle de prière ? Y a-t-il des ordinateurs, des bureaux et des périphériques pour les personnes handicapées ? Pour chaque écart d'entrée, une sortie pertinente doit être spécifiée et être mise en œuvre.



- ✓ *Matériel de formation* → Le matériel de formation doit également être conçu pour être accessible et efficace pour les stagiaires ayant des besoins différents. Du matériel multilingue, des versions audio et vidéo, avec des symbolismes adaptés aux différentes cultures ou aux personnes d'orientation sexuelle doivent faire partie de la conception d'une nouvelle formation.
  - ✓ *Méthodes de formation* → Les méthodes de formation doivent également être conçues en tenant compte des différents besoins des différents groupes. Les formateurs en éducation spécialisée, les examens oraux, la langue des signes, les formateurs multilingues renforceront l'inclusion d'un plus large éventail de stagiaires.
  - ✓ *Approche de la direction* → La direction doit soutenir activement la conception et le développement de formations susceptibles d'inclure des apprenants ayant des besoins différents. Les politiques, le financement, les processus, les recrutements, les contrats nécessaires relèvent de la responsabilité de la direction.
- Contrôle des processus, produits et services fournis par des tiers.

Champ d'application de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit exercer des contrôles sur les prestataires et les sous-traitants, fournissant des services ou du matériel liés aux processus de formation. Le contrôle comprend l'évaluation, la sélection, le suivi et la réévaluation.

- ✓ *Installations et équipements* → Lors de l'achat et de l'installation d'équipements, tels que des logiciels ou des équipements destinés à des personnes souffrant par exemple d'un handicap physique, les certifications du prestataire et de l'équipement doivent être demandées et évaluées, lorsque les certifications sont une exigence. Par exemple, un logiciel certifié pour les personnes souffrant de handicaps visuels doit être demandé, de même que les certificats pour une modification visant à adapter une rampe à un véhicule pour transporter des personnes en fauteuil roulant. Autre exemple : les denrées alimentaires halal ou casher pour les apprenants juifs et musulmans, lorsque l'organisme de formation pour adultes propose des repas.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Cela s'applique uniquement lorsqu'une partie du processus de formation est fournie par des parties externes. Par exemple, lorsque les apprenants suivent une formation pratique dans une organisation externe. L'organisme de formation pour adultes doit s'assurer que les exigences en matière de programme/conception sont respectées, par un suivi et une évaluation.
- ✓ *Approche de gestion* → C'est une tâche de gestion d'évaluer, de sélectionner, d'appliquer des mesures de suivi et d'évaluer toutes les parties externes. Le consentement de la politique d'inclusion de l'organisation externe doit être une exigence pour les prestataires externes critiques.

- Livraison des produits et services éducatifs.

Portée de l'exigence : La libération des services de formation doit avoir lieu après s'être assuré que toutes les dispositions ont été remplies.

- ✓ *Installations et équipements* → Il n'y a pas d'exigences supplémentaires pour la prestation de formations facilitant l'inclusion, autres que celles mentionnées dans les paragraphes/exigences précédents. Des équipements et des logiciels, tels que des armoires de sécurité et des techniques de cryptage des données, seront nécessaires pour sécuriser les données personnelles qui, bien souvent, relèvent de catégories particulières (données relatives à la santé, à la religion ou à la nationalité).
- ✓ *Matériel de formation* → Il n'y a pas d'exigences supplémentaires pour la prestation de formations qui facilitent l'inclusion, autres que celles mentionnées dans les paragraphes/exigences précédents.
- ✓ *Méthodes de formation* → Ceci s'applique uniquement lorsqu'une partie du processus de formation est assurée par des parties externes. Par exemple, lorsque les apprenants suivent une partie du cours (par exemple, l'utilisation d'un équipement spécialisé) dans un organisme externe. L'organisme de formation doit s'assurer que les exigences du programme d'études/de la conception (y compris les exigences d'inclusion) sont respectées, par un suivi et une évaluation.
- ✓ *Approche de la direction* → La direction doit s'assurer qu'il existe des processus dans la phase de pré-admission ainsi que dans la phase d'évaluation formative qui permettent aux participants d'identifier leurs besoins spécifiques et que le contenu d'apprentissage, le matériel et la méthodologie sont adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des apprenants. En ce qui concerne l'admission d'apprenants qui pourraient être incapables de comprendre et d'évaluer les exigences, les programmes et les processus, la direction doit approcher et communiquer avec les parties intéressées telles que les tuteurs naturels ou légaux. En outre, la phase de pré-admission doit être soigneusement conçue pour permettre aux différents formateurs ayant des compétences et des exigences différentes d'identifier si le programme d'apprentissage leur convient. L'identification et la mise en œuvre des exigences du GDPR et la désignation d'un délégué au traitement des données est également une exigence, car l'organisme de formation pour adultes traitera une variété de données personnelles à partir de la phase de pré-admission, à la fois des stagiaires et d'autres parties intéressées. Le DPD doit également identifier avec soin les données personnelles qui doivent être transférées à des parties externes, ainsi que la base juridique et les exigences du transfert.

- Libération des produits et services éducatifs.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit mettre en œuvre et contrôler les processus relatifs au contrôle et à la délivrance des services de formation, tant pour les phases de pré-admission, d'admission, de fourniture de la formation et d'évaluation, que pour des aspects tels que l'identification et la traçabilité, le traitement et la préservation des biens des stagiaires et des tiers, la conservation et le contrôle des changements.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Pas d'exigences spécifiques à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.

✓ *Approche de gestion* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.

- Contrôle des sorties pédagogiques non conformes.

Portée de l'exigence : Lorsque le processus de formation ou les extrants ne sont pas conformes aux dispositions prévues, qu'ils soient identifiés en interne ou en externe par les apprenants ou d'autres bénéficiaires de toute autre partie intéressée, l'organisme de formation pour adultes doit prendre les mesures appropriées.

Cette action peut consister en une correction, une information des stagiaires pour qu'ils obtiennent une concession, une nouvelle formation, etc.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Pas d'exigences spécifiques à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → Conception de processus d'évaluation formative adéquats qui permettront de contrôler les résultats éducatifs non conformes aux besoins spécifiques que les apprenants individuels ou les groupes d'apprenants ont exprimés. L'évaluation formative permettra d'adapter à temps les paramètres du processus d'apprentissage pour répondre à ces besoins.

- Libération des produits et services éducatifs.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit mettre en œuvre et contrôler les processus relatifs au contrôle et à la délivrance des services de formation, tant pour les phases de pré-admission, d'admission, de fourniture de la formation et d'évaluation, que pour des aspects tels que l'identification et la traçabilité, le traitement et la préservation des biens des stagiaires et des tiers, la conservation et le contrôle des changements.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Pas d'exigences spécifiques à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.

## **L'évaluation des performances**

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit établir une matrice de suivi, couvrant les aspects les plus importants ou la prestation de services de formation. Quoi, comment, quand, avec quels critères et comment évaluer les résultats, pour que l'organisation acquière une performance approfondie et utilise efficacement son système de gestion. L'un des paramètres critiques à surveiller est le niveau de satisfaction des apprenants, des bénéficiaires et du personnel, y compris les plaintes.

L'action appropriée peut se référer à la correction, informer les apprenants pour acquérir une concession, délivrer à nouveau une formation, etc.

- ✓ *Installations et équipements* → Afin d'acquérir des informations et des données auprès de différents groupes d'apprenants, de bénéficiaires et de personnel, un ensemble d'outils doit être sélectionné. Concernant les outils tels que les enquêtes électroniques, les dispositifs heuristiques ou non et autres solutions technologiques, le langage, la facilité d'utilisation, la formulation, les symboles utilisés, etc. doivent être adaptés aux différentes compétences, cultures, âges et autres caractéristiques particulières.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation constituent une tâche majeure de la haute direction. Les informations demandées doivent être si différentes ou équilibrées en fonction des caractéristiques et des besoins particuliers des différents groupes de stagiaires, de bénéficiaires et de personnel. L'interprétation des résultats doit viser l'inclusion d'un large éventail de groupes cibles. Par exemple, la facilité d'accès est une contribution majeure des personnes handicapées, le respect des cadres culturels ou religieux est une autre contribution des groupes ayant des caractéristiques sociales différentes, etc.

- Audit interne

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit planifier, mettre en œuvre et examiner les résultats des audits internes, afin de vérifier la conformité aux exigences et l'efficacité du système de management. Les auditeurs doivent être formés et impartiaux, rendre compte des résultats à la direction afin d'identifier les possibilités d'amélioration et les corrections et/ou les actions correctives nécessaires.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.

- Revue de direction

Portée de l'exigence : Au moins une fois par an, la direction générale de l'organisme de formation pour adultes doit examiner le système et la stratégie de gestion afin de vérifier la continuité, la pertinence, l'adéquation et l'efficacité.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La haute direction doit également examiner la mise en œuvre des processus, règles et mesures spécialement ciblés à des fins d'inclusion. Un sujet spécial étendu dans la documentation de la discussion et de la documentation de la revue de direction doit considérer les entrées et décider des actions (sorties) concernant les objectifs d'inclusion. Par exemple, l'organisation a-t-elle atteint les objectifs fixés par la direction l'année précédente ? L'organisation d'apprentissage pour adultes a-t-elle besoin d'investissements dans des bâtiments ou des équipements pour des groupes cibles particuliers ? Est-il nécessaire d'organiser des

formations spéciales pour le personnel afin de renforcer l'inclusion ? Y a-t-il eu des plaintes pour non-conformité concernant les besoins de groupes spécifiques d'apprenants ? Quels seront les objectifs politiques en matière d'inclusion pour l'année à venir ?

## **Amélioration**

- Non-conformité et actions correctives.

Portée de l'exigence : Lorsqu'une non-conformité est identifiée ou signalée, l'organisme de formation pour adultes doit évaluer les causes profondes, l'impact (gravité), si une correction est possible, elle doit être mise en œuvre, rechercher les possibilités de mettre en œuvre une action corrective et examiner son efficacité.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Pas d'exigences spécifiques à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → Par exemple, s'il y a un quasi-accident ou un accident avec une personne handicapée en fauteuil roulant, les corrections consisteraient à traiter toute blessure de la personne et à résoudre le problème des installations. L'action corrective consisterait à mettre en place un processus d'inspections mensuelles dans l'installation pour détecter les dommages.

- L'amélioration continue.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit réaliser des processus d'analyse et d'évaluation afin d'améliorer en permanence l'adéquation, la pertinence et l'efficacité du système de management.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Approche de gestion* → La direction générale doit examiner toutes les améliorations pour déterminer si elles pourraient également contribuer à l'objectif d'inclusion.

- Les possibilités d'amélioration.

Portée de l'exigence : L'organisme de formation pour adultes doit rechercher des possibilités d'amélioration pour répondre aux exigences et renforcer la satisfaction des stagiaires, des bénéficiaires et des autres parties intéressées.

- ✓ *Installations et équipements* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Matériel de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.
- ✓ *Méthodes de formation* → Aucune exigence spécifique à des fins d'inclusion.

- ✓ *Approche de gestion* → La direction générale doit spécifier les actions à entreprendre pour renforcer l'inclusion, en évaluant les besoins et les opportunités des différents groupes de parties intéressées externes.

#### 4. Matrice des mesures d'inclusion basée sur la norme ISO 21001

Exigence ISO 21001	Installations et équipements	Matériel de formation	Méthodes de formation	Approche de gestion
<b>Contexte de l'organisation</b>				
Comprendre l'organisation et son contexte	X	X	X	X
Comprendre les besoins et les attentes des parties intéressées	X	X	X	X
Déterminer le champ d'application du système de management pour les organisations éducatives	-	-	-	X
Système de management pour les organisations éducatives	X	-	-	X
<b>Leadership</b>				
Leadership et engagement	X	-	-	X
Politique	-	-	-	X
Rôles, responsabilités et pouvoirs de l'organisation	-	-	-	X
<b>Planification</b>				
Actions pour faire face aux risques et aux opportunités	-	-	-	X
Objectifs de l'organisation de l'enseignement et planification pour les atteindre	-	-	-	X
Planification des changements	X	X	X	X
<b>Support</b>				
Ressources	X	X	-	X
Compétence	-	-	-	X
Conscience	-	-	-	X
Communication	X	-	-	X
Informations documentées	-	-	-	X
<b>Opération</b>				
Planification et contrôle des opérations	X	X	X	X
Exigences relatives aux produits et services éducatifs	X	X	X	X
Conception et développement des produits et services éducatifs	X	X	X	X
Contrôle des processus, produits et services fournis par des tiers	X	X	X	X
Livraison des produits et services éducatifs	X	X	X	X
Lancement des produits et services éducatifs	-	-	-	-
<b>Performance évaluation</b>				
Contrôle, mesure, analyse et évaluation	X	-	-	X
Audit interne	-	-	-	-
Revue de direction	-	-	-	X
<b>Amélioration</b>				
Non-conformité et action corrective	-	-	-	X
Amélioration continue	-	-	-	X
Opportunités d'amélioration	-	-	-	X

# ANNEXES

## ANNEX I: Bonnes pratiques

France

### Bonnes pratiques

Bonnes pratiques	
<b>Pays :</b>	Canada
<b>Organisation:</b>	Université de Montréal
<b>*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :</b>	10 000, y compris les formateurs et les membres du personnel
<b>Cours offerts (catégories de base) :</b>	11 000 diplômes
<b>Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).</b>	Inconnu
<b>*Durée de la pratique :</b>	Inconnu
<b>La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :</b>	Diversifier les pratiques pour favoriser la réussite de tous
<b>Description de la meilleure pratique :</b>	<p>L'Université de Montréal a fait le constat que ses étudiants ont des parcours scolaires aux profils socioculturels de plus en plus variés et, par conséquent, des besoins tout aussi variés.</p> <p>Une bonne façon d'inclure tous ces différents types d'apprenants est de diversifier les pratiques pédagogiques.</p> <p>Tout d'abord, intégrer des pratiques inclusives signifie offrir d'autres pratiques que le traditionnel cours magistral de trois heures. Cela signifie inclure d'autres stratégies d'enseignement afin que les étudiants ayant des styles d'apprentissage différents puissent tous trouver ce qu'ils cherchent.</p> <p>Cette approche se traduit par des stratégies telles que la "pédagogie inversée", où les étudiants regardent des clips vidéo en dehors de la classe et, une fois en classe, se</p>



	<p>concentrent sur la discussion, le travail d'équipe et la mise en pratique des concepts.</p> <p>Parmi les autres stratégies mentionnées figurent :</p> <p>L'utilisation d'un manuel scolaire pour les étudiants ayant des problèmes de dyslexie ;</p> <p>La possibilité pour les élèves de choisir entre différentes formes de travail sur un même thème ;</p> <p>La possibilité pour les élèves de choisir entre différents thèmes en adoptant une approche similaire ;</p> <p>L'utilisation d'un plan de cours qui comprend toutes les informations.</p> <p>L'évaluation peut également faire l'objet de variations. Les enseignants peuvent ainsi utiliser l'évaluation continue ou l'évaluation de l'apprentissage, où chaque élève est invité à créer une boîte à outils ou un portfolio où un travail sera déposé après chaque cours. Ce travail peut prendre différentes formes (travail pratique, réflexif ou coopératif). L'élément central de cette approche est la possibilité pour l'enseignant d'intervenir de manière continue dans le processus d'apprentissage de l'élève.</p> <p>C'est également par le développement de boîtes à outils que les enseignants peuvent favoriser l'inclusion. Par exemple, celle développée par Steve Geoffrion comprend des webinaires, des vidéos pour stimuler la réflexion, des exercices pratiques, qui complètent les cours.</p>
<p><b>* Résultats / Impact de la meilleure pratique :</b></p>	<p>Tous les types d'élèves réussissent mieux, et les enseignants peuvent être plus proches des besoins de chaque apprenant.</p>

Bonnes pratiques	
Pays :	Mexique
Organisation:	Universidad Iberoamericana, Mexico City
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	799 formateurs / inconnu

Cours offerts (catégories de base) :	Plus de 200 diplômes et autres cours, 34 programmes de licence et 39 programmes d'études supérieures.
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu
*Durée de la pratique :	Inconnu
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Inclusion
Description de la meilleure pratique :	<p>Un accord signé en 1999 entre l'association "Libre Acceso" et le département d'architecture de l'université de Mexico a établi le programme "Espacios dignos". Ce programme vise (à travers la collaboration avec des établissements d'enseignement supérieur, des organisations civiles et publiques, des entreprises) à promouvoir l'élimination des barrières physiques, sociales et culturelles. Parmi les actions significatives réalisées, citons</p> <p>L'évaluation de l'accessibilité de plus de 300 bâtiments publics et privés de la ville de Mexico par des étudiants en architecture ;</p> <p>La participation à différents groupes et commissions : Commission pour le développement du projet de norme officielle mexicaine d'accessibilité, Groupe accessibilité et transport du Conseil pour l'intégration des personnes handicapées du gouvernement de Mexico, ... ;</p> <p>Participation et organisation de conférences sur l'accessibilité : Congrès sur l'architecture et l'accessibilité en 2005 au sein de l'Université, participation au 4ème congrès international "United with Disability". Formation et sensibilisation au concept de handicap auprès des étudiants, du personnel et des acteurs externes, par exemple avec le personnel du Conseil national pour la prévention de la discrimination (CONAPRED).</p>
* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	Les étudiants sont sensibilisés aux questions d'inclusion, puis les mettent directement en pratique et participent à l'évaluation générale de la ville à travers le prisme des questions d'inclusion.

Bonnes pratiques	
Pays :	Italie
Organisation:	Universita Cattolica del Sacro Cuore (Université Catholique du Sacré-Cœur)
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	1 272 / 4 160
Cours offerts (catégories de base) :	Toutes catégories, 10.000 diplômés par an
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu
*Durée de la pratique :	Inconnu
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Inclusion et compréhension du handicap par les personnes non handicapées
Description de la meilleure pratique :	L'Universita Cattolica del Sacro Cuore en Italie a mené en interne, pour la 2ème année consécutive, la campagne "Mettiti nei miei panni" ("Mets-toi à ma place"). Il s'agit d'une journée ouverte à tous ceux, étudiants, personnel technique, administrateurs ou enseignants, qui veulent faire l'expérience d'une limitation, qu'elle soit de type moteur ou visuel (en fauteuil roulant ou avec un bandeau sur les yeux). Les volontaires doivent faire face à des situations concrètes de la vie quotidienne des élèves - se rendre à la cafétéria, traverser le parking, prendre place dans les classes... - accompagnés d'un bénévole mais surtout d'une personne touchée par ce handicap. Un échange riche s'instaure alors qui va au-delà du simple dépassement de l'obstacle rencontré. Ceux qui le souhaitent peuvent prolonger l'expérience en participant à deux ou trois ateliers dits de "focus-groupe" pour réélaborer l'expérience vécue.
* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	Rendre les questions d'inclusion visibles pour tous et sensibiliser les personnes non directement concernées aux implications du fait d'être une personne handicapée.

Grèce

## Bonnes pratiques

Bonnes pratiques	
Pays :	U.S.A
Organisation:	Harvard
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	2.400 / 16.000
Cours offerts (catégories de base) :	3.700
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu
*Durée de la pratique :	Généralement mis en œuvre
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	
Description de la meilleure pratique :	<p>Auto-identification volontaire</p> <p>En tant qu'employeur légal et responsable, Harvard est tenu d'inviter les candidats et les employés à s'identifier volontairement sur leur sexe, leur race et leur origine ethnique, leur statut de vétéran et leur handicap. Ces informations sont utilisées pour mesurer les progrès de Harvard par rapport à son :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>objectif d'être une organisation pleinement représentative et inclusive qui offre l'égalité des chances en matière d'emploi</li><li>objectifs annuels d'action positive</li><li>objectif d'embauche pour les vétérans protégés</li><li>objectif d'utilisation (ou d'emploi) pour les personnes handicapées (IwD).</li></ul> <p><a href="https://hr.harvard.edu/affirmative-action-programs">https://hr.harvard.edu/affirmative-action-programs</a></p>
* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	<p>Les employés sont libres de s'exprimer et ne se sentent pas jugés sur ce qu'ils sont.</p>

Bonnes pratiques	
Pays :	U.K.
Organisation:	Université de St. Andrews
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	1.137 personnel académique
Cours offerts (catégories de base) :	Toutes les disciplines de l'Université
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu
*Durée de la pratique :	En cours
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Inclusion
Description de la meilleure pratique :	<p>Déclaration de politique relative aux étudiants vulnérables. L'Université et son personnel ont le devoir collectif et individuel de soutenir et de protéger le bien-être des étudiants vulnérables et, dans la mesure du possible, de prévenir les abus et de signaler tout problème de protection découvert ou suspecté. Il existe un certain nombre de politiques en place qui traitent du devoir de diligence de l'Université envers ses étudiants et son personnel. Il s'agit notamment des politiques suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la politique d'égalité des chances</li> <li>Politique sur l'égalité des handicaps</li> <li>Politique d'égalité raciale</li> <li>Politique disciplinaire</li> <li>Politique en matière de harcèlement et d'intimidation</li> <li>Politique en matière de plaintes et de griefs</li> <li>Politique de santé et de sécurité</li> <li>Politique en matière de santé mentale et de bien-être</li> <li>Politique en matière d'absence pour cause de maladie</li> <li>Guide sur le stress à l'intention des cadres et des employés</li> <li>Politique relative au stress professionnel</li> <li>Étudiants (et personnel en contact avec les étudiants)</li> </ul> <p>"Veuillez consulter le guide de procédure pour les étudiants vulnérables pour des conseils plus détaillés.</p> <p>Les étudiants et le personnel en contact avec les étudiants sont encouragés à contacter les services aux étudiants</p>

	<p>lorsqu'ils pensent qu'un étudiant peut être vulnérable afin que la situation puisse être évaluée mutuellement et que l'on puisse y répondre par un plan approprié et raisonnable. Si un étudiant vulnérable que vous connaissez a été victime d'intimidation, de discrimination, d'abus, d'agression ou de harcèlement de quelque nature que ce soit, vous pouvez signaler ces incidents de manière anonyme en utilisant l'outil de signalement et de soutien de l'université. Vous pouvez également choisir de signaler l'incident en utilisant vos coordonnées afin qu'un conseiller en ressources humaines puisse vous contacter pour vous aider.</p> <p><a href="https://www.st-andrews.ac.uk/staff/policy/hr/vulnerablestudentspolicystatement/">https://www.st-andrews.ac.uk/staff/policy/hr/vulnerablestudentspolicystatement/</a></p>
<p><b>* Résultats / Impact de la meilleure pratique :</b></p>	

Bonnes pratiques	
Pays :	U.S.A.
Organisation:	Cazenovia College
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Over 100 / Unknown
Cours offerts (catégories de base) :	All categories
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Unknown
*Durée de la pratique :	Generally implemented
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Inclusion for all cultures and marginalized groups

<p>Description de la meilleure pratique :</p>	<p>Le centre MOSAIC (TMC) est un centre de ressources multiculturelles. Situé dans le centre étudiant J.M. McDonald de Chapman Hall, le centre MOSAIC a été créé pour sensibiliser le campus aux problèmes d'inégalité, promouvoir la diversité culturelle sous de nombreuses formes et fournir un espace de dialogue pour et avec l'ensemble de la communauté du campus.</p> <p>Le centre MOSAIC vise à donner aux personnes ayant une identité marginale et aux personnes privilégiées les moyens de créer un changement social et de bâtir une communauté universitaire plus forte. L'objectif principal du centre est de créer un environnement où les échanges culturels, l'éducation et l'appréciation des diverses identités sont encouragés et célébrés. Le centre est un espace ouvert où tous les étudiants peuvent s'éclairer et éclairer les autres par une meilleure compréhension de la culture et identifier leur rôle dans la grande communauté.</p> <p>Le centre MOSAIC est synonyme de "Multicultural Opportunity for Support, Advocacy, Inclusion and Change".</p> <p>Tous les étudiants (et le personnel/faculté) jouent un rôle dans la création d'un environnement positif et accueillant. Cependant, les gens peuvent être marginalisés en raison d'un certain nombre d'identités, notamment la race et l'ethnicité, le sexe et le genre, l'orientation sexuelle, les capacités, le statut socio-économique, la religion et la spiritualité, et l'âge. Le centre MOSAIC s'efforce de combler les écarts entre et parmi les individus et les communautés à l'aide de diverses méthodes, notamment la défense des droits, la formation des témoins, la sensibilisation aux problèmes (en particulier aux privilèges, car ceux qui en bénéficient ne les comprennent souvent pas), l'offre d'un espace de dialogue et la réponse aux problèmes qui surviennent sur le campus (de manière proactive et réactive).</p> <p><a href="https://www.cazenovia.edu/life-on-campus/diversity-and-inclusion/mosaic-center">https://www.cazenovia.edu/life-on-campus/diversity-and-inclusion/mosaic-center</a></p>
<p>* Résultats / Impact de la meilleure pratique :</p>	<p>A ce jour, les événements et initiatives du Centre MOSAIC ont inclus :</p> <p>La création d'un espace dans le centre étudiant JM McDonald pour servir de centre de ressources et d'idées concernant les programmes et services multiculturels destinés aux étudiants.</p> <p>L'organisation d'une semaine de programmation MOSAIC centrée sur la compréhension des identités sous-représentées et souvent marginalisées, ainsi que sur la création d'un campus qui continue à être plus inclusif.</p>

	<p>Fournir un soutien aux conversations publiques à l'échelle du campus.</p> <p>Lancement de la campagne #WeTooStandWithYou pour soutenir les diverses communautés d'étudiants, de professeurs et de personnel du Cazenovia College.</p> <p>Organisation d'un dîner et d'un dialogue entre le campus et la communauté pour discuter de l'expérience de Cazenovia sur le campus et en dehors.</p> <p>Présentation d'un projet photographique sur les stéréotypes et la culture. Voir les photos de ce projet sur les stéréotypes culturels.</p> <p>Partage d'une campagne visant à dissiper les mythes entourant les agressions sexuelles et à apporter un nouveau niveau de sensibilisation sur le campus.</p>
--	--

## Slovaquie

### 7. Good practices

#### 7.1 Learning for Successful Life

Learning for Successful Life	
Pays :	Slovénie
Organisation:	<b>Institut d'éducation des adultes</b>
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Compétences de base, littératie générale, numératie et compétences en TIC
Cours offerts (catégories de base) :	Axé principalement sur les groupes vulnérables
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	En cours d'exécution



*Durée de la pratique :	<b>Groupes vulnérables et marginalisés (principalement des personnes sans emploi) et se réfère à l'alphabétisation, au calcul et aux capacités numériques.</b>
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	<p>Les programmes slovènes de formation à l'éducation non formelle sont systématiquement axés sur l'acquisition de compétences de base, qui reposent sur huit compétences clés, sur le développement de l'alphabétisation générale et sur la réévaluation de la signification de l'apprentissage et de l'éducation par les apprenants adultes, en particulier ceux qui appartiennent à des groupes d'adultes vulnérables ou marginalisés (ayant un faible niveau d'éducation, pour la plupart sans emploi et inactifs sur le marché du travail ou exclus des processus de prise de décision au niveau local). Sur le plan didactique, ils sont conçus de telle manière que l'éducateur choisit dans le modèle du programme celui qui est le plus approprié et adapte le programme aux besoins des participants. Les besoins actuels des participants sont la clé, car la réponse à leurs besoins assure la motivation.</p> <p>Lorsqu'un changement important est provoqué par l'éducation et la participation active d'un participant, un nouveau besoin éducatif apparaît. L'éducateur peut choisir un nouveau programme pour continuer à travailler avec les participants qui ont renforcé leur besoin de poursuivre leur éducation ou, s'ils se sont rencontrés pour la première fois, en fonction de leur désir de poursuivre leur éducation. Cette poursuite peut conduire à l'autonomisation pour une action et un apprentissage indépendants.</p> <p>Les programmes se composent d'éléments de base. L'apprentissage est considéré comme réussi si les apprenants participent activement à toutes les phases de l'apprentissage - de la sélection des sujets à la planification, à la réalisation du projet, au suivi et à l'évaluation de l'apprentissage. En conséquence, un apprentissage varié et à plusieurs niveaux est intégré dans le travail du projet, ce qui encourage les gens à coopérer les uns avec les autres, à prendre des responsabilités et à s'identifier à la communauté rurale. Les participants apprennent donc à définir les problèmes par eux-mêmes et à rechercher des solutions appropriées aux questions qui se posent au cours du processus d'apprentissage, tout en réfléchissant aux décisions prises. Les enseignants les aident dans leurs activités et soutiennent individuellement leur développement en matière de numératie, d'alphabétisation et de TIC.</p> <p>Les enseignants en alphabétisation des programmes sont formés et doivent avoir une "licence" pour pouvoir</p>

	enseigner dans ces programmes. Dans chaque groupe de 12 participants environ, deux enseignants en binôme enseignent à la fois. La principale méthode de travail est le travail par projet, qui met l'accent sur les besoins et les intérêts des apprenants et ne suit pas l'organisation par matière d'un programme scolaire formel. L'ensemble du programme est centré sur l'apprenant et négocié. Comme l'éducation à la citoyenneté fait partie intégrante des programmes d'alphabétisation en Slovénie, les alphabétiseurs sont formés pour intégrer l'éducation à la citoyenneté dans les programmes en fonction des besoins des participants.
Description de la meilleure pratique :	Promouvoir avec succès le développement de l'éducation des adultes et la coopération pour établir une culture de l'apprentissage tout au long de la vie.

Source: <https://eaea.org/our-work/projects/9966-2/>

<https://epale.ec.europa.eu/en/organisations/slovenian-institute-adult-education-siae>

## 7.2 Donner aux personnes âgées les moyens d'assurer leur inclusion dans l'utilisation des technologies numériques

<b>Donner aux personnes âgées les moyens d'assurer leur inclusion dans l'utilisation des technologies numériques</b>	
Pays :	Autriche
Organisation:	<i>digitaleSeniorInnen</i>
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	young volunteers (age 16 to 30) as so-called “Tablet-Trainers”
Cours offerts (catégories de base) :	only 52% of people between 65 and 74 years are using Internet
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	running
*Durée de la pratique :	Elderly + economically disadvantaged women on a low educational level.

<p>La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :</p>	<p>Le projet "TiK - Technologie en bref - Tablettes pour tous" est une bonnes pratiques en matière d'éducation des adultes pour les personnes âgées. Ce projet de haute technologie suit une approche intergénérationnelle à travers la formation offerte par de jeunes volontaires (âgés de 16 à 30 ans) en tant que "Tablet-Trainers", qui sont formés selon un programme spécial d'éducation sur tablette. Les cours se distinguent par une multitude de méthodes et de questions directrices flexibles, ainsi que par l'engagement particulier des jeunes formateurs. Ils proposent des cours à bas seuil d'accès, sur la base du volontariat et moyennant un faible défraiement. Le développement ultérieur des cours est assuré par le retour d'information des participants et des formateurs qui ont également élaboré leur propre matériel spécial et des documents sans obstacles pour les personnes âgées. Les cours sont facilement accessibles aux personnes intéressées et une grande attention est accordée à une large distribution géographique des "TiKmodules" et des informations sur <a href="http://www.digitaleseniorinnen.at">www.digitaleseniorinnen.at</a>. Les participants aux cours sont des personnes, en particulier des femmes économiquement défavorisées et ayant un faible niveau d'éducation..</p>
<p>Description de la meilleure pratique :</p>	<p>Jusqu'à la fin de 2018, plus de 2000 personnes ont appris avec les modules et 1000 autres personnes ont participé au programme de cours. Le participant le plus âgé qui ne fait que participer à un cours a 97 ans, il reçoit son éducation par un jeune homme dans une maison d'enfants. Une demande de brevet a été déposée pour le projet et le nom allemand est une marque déposée. Le projet a été récompensé à plusieurs reprises au niveau fédéral et provincial.</p>

Source: [https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM\\_Website/SDG4\\_1.pdf](https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM_Website/SDG4_1.pdf)

[https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM\\_Website/4-1\\_Austria.pdf](https://unece.org/fileadmin/DAM/RCM_Website/4-1_Austria.pdf)

<https://www.digitaleseniorinnen.at/ueber-uns/>

<p><b>Résultats / Impact de la meilleure pratique :</b></p>	<p>Le projet est fier que Nissrin Alassaf, un réfugié syrien, ait récemment reçu le prix du champion numérique de l'année pour l'accessibilité, décerné par Digital Unite. Nissrin a été au cœur du projet en apportant son soutien aux apprenants grâce à ses compétences linguistiques.</p>
---	---

Intégrée dans la culture institutionnelle. Les pratiques de l'étiquette du handicap favorisent la pleine inclusion des personnes handicapées dans la société et remettent en question l'incapacité présente dans la société.

### **Relation et communication avec les apprenants adultes**

Chaque instructeur doit travailler avec l'apprenant pour déterminer la meilleure combinaison d'aménagements pour assurer sa participation égale à l'environnement éducatif.

### 7.3 Action West London - Compétences numériques pour les réfugiés

<b>Action West London - Compétences numériques pour les réfugiés</b>	
Pays :	Grande-Bretagne
Organisation:	Action West London
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	5 bénévoles champions du numérique disponibles aux côtés d'un membre du personnel qui a également reçu une formation de champion.
Cours offerts (catégories de base) :	Compétences numériques et linguistiques
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Intégration des réfugiés dans une nouvelle culture en développant leurs compétences numériques et linguistiques et en soutenant leur emploi.
*Durée de la pratique :	L'initiative fait appel à des "Digital Champions" (soutien personnalisé et continu pour aider les membres de leur communauté à acquérir de nouvelles compétences numériques et à tirer profit de l'utilisation d'Internet) avec un éventail de compétences linguistiques (l'arabe est particulièrement important car de nombreux réfugiés sont originaires de Syrie, d'autres viennent du Soudan, d'Érythrée et d'Iran, notamment des minorités kurdes). Leur approche est dirigée par l'apprenant, ce qui est lié à l'approche intégrative qu'ils adoptent pour développer simultanément les compétences linguistiques et numériques.  Les ressources utilisées sont typiques des projets d'enseignement de l'anglais et, en ce sens, la planification des sessions est moins axée sur des compétences numériques spécifiques. C'est l'utilisation du numérique pour soutenir les compétences linguistiques et la capacité à

chercher un emploi et à accéder aux services qui est au cœur du travail du projet.

Chaque apprenant fixe ses propres objectifs d'apprentissage - les trois objectifs conduisent ensuite à des priorités hebdomadaires pour les tâches et les activités à réaliser. Le projet propose un club d'emploi deux fois par semaine et une session numérique une fois par semaine. Les cours d'ESOL ont lieu deux fois par semaine et un site satellite à Hillingdon propose d'autres groupes.

Il est essentiel d'utiliser et de parler l'anglais dans le cadre du projet, car celui-ci sait que les réfugiés n'utilisent la langue que 15 minutes par jour en moyenne. Chaque session compte généralement 6 à 8 apprenants. Il y a souvent 5 bénévoles champions du numérique disponibles aux côtés d'un membre du personnel qui a également reçu une formation de champion. Tous les volontaires ont suivi des cours sur la plateforme d'apprentissage en ligne Digital Champions Network de Digital Unite. La base du projet dispose d'un ensemble d'ordinateurs, avoir accès à l'équipement le plus récent serait une demande potentielle pour le projet d'autres partenaires.

Action West London a travaillé avec Clarion Futures pour développer l'utilisation de leur outil de dépistage. Cet outil permet aux nouveaux apprenants, qui ont accès à des projets d'emploi, d'identifier leur besoin de soutien en matière de compétences numériques et de saisir plus en détail leurs besoins spécifiques. Action West London fournit un soutien à l'emploi par le biais des contrats Welfare to Work et Building Better Opportunities. Ces contrats prévoient un soutien avant et pendant l'emploi. Le projet a un taux de maintien dans l'emploi de 75%, ce qui reflète la qualité de l'aide initiale et continue fournie.

Les liens de partenariat sont essentiels au travail du projet, notamment avec l'agence pour l'emploi ou avec le Citizens Advice Bureau local pour les questions juridiques. Ils encouragent aussi régulièrement les demandes de formation continue dans les collèges locaux. Ils explorent actuellement les possibilités de proposer des sessions de formation au Centre pour l'emploi. Actuellement, le personnel du Job Centre Plus utilise l'outil de dépistage pour identifier les apprenants potentiels ayant des besoins en compétences numériques. Action West London prévoit de continuer à utiliser l'outil de dépistage et à offrir un soutien en matière de compétences numériques par le biais d'une série d'activités. Il est prévu de mesurer l'impact social du travail effectué, ce qui permettra de démontrer la valeur ajoutée et l'excellent niveau de soutien apporté à la

	communauté de réfugiés de l'ouest de Londres. Il est évident que le fait de doter les gens de compétences numériques permet de développer des aptitudes à la vie quotidienne et à l'emploi, tout en facilitant une intégration sociale plus large.
--	--

## Allemagne

### 7. Good practices

#### 7.1 Directives “Volkshochschule barrierefrei”

Bonnes pratiques	
Pays :	Allemagne
Organisation:	Münchner Volkshochschule (Munich Adult Education Centre)
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	plus de 300 membres du personnel permanent (y compris les formateurs et le personnel administratif)
Cours offerts (catégories de base) :	Domaines du programme : Personne, politique et société Culture, arts et créativité Environnement, nature et sciences Santé et nutrition Langues Allemand et intégration Jeunesse et formation professionnelle Formation continue et vocation Informatique et numérique
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	n/a
*Durée de la pratique :	En cours

La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Favoriser l'inclusion et créer un environnement sans obstacles
Description de la meilleure pratique :	<p>Le document "Volkshochschule barrierefrei : Bausteine zum gemeinsamen Lernen" ("Volkshochschule barrierefrei : jalons pour un apprentissage commun") [24] représente les lignes directrices pour améliorer l'inclusion dans les centres d'éducation des adultes. Le document décrit les étapes suivantes qui doivent être prises en compte pour garantir l'inclusion et créer un environnement sans obstacles dans les universités populaires :</p> <p>Sensibilisation de l'équipe : sous ce point, il est conseillé d'organiser une formation sur le thème de l'inclusion pour tous les employés d'un établissement d'enseignement pour adultes (non seulement les formateurs, mais aussi le personnel administratif et autres). Cette formation devrait permettre de surmonter les éventuels préjugés et partis pris existants, et de façonner une attitude positive et une compréhension des personnes ayant des besoins spécifiques.</p> <p>Attirer des participants : il est conseillé ici d'envisager les canaux les plus appropriés pour atteindre les groupes défavorisés et les personnes ayant des besoins spéciaux. Par exemple, on peut établir des contacts avec des institutions ciblant ces groupes de population. En outre, on peut organiser des journées portes ouvertes, des festivals d'été ou des cours d'essai de courte durée.</p> <p>Environnement sans obstacles : lors de la création d'un environnement sans obstacles, il convient de prendre en compte les points suivants : accessibilité (transports publics, instructions sur la manière de se rendre à l'institution) ; entrée (escaliers, rampes, largeur des portes, etc.) ; ascenseur (largeur des portes, taille de la cabine, hauteur des boutons de l'ascenseur) ; toilettes (taille, largeur des portes, poignées, appel d'urgence) ; équipement de climatisation par induction ; parking.</p> <p>Modèles de cours : cette section présente 4 modèles d'offres éducatives : cours spécifiques à un groupe ; modèle de coopération (le cours est organisé en coopération avec un partenaire social pour un groupe cible spécifique, mais est généralement ouvert à tous) ; modèle intégratif (le cours est destiné à divers groupes et tient compte de leurs besoins) ; modèle inclusif (le cours est destiné à un large éventail de groupes de population - les conditions nécessaires sont assurées).</p> <p>Planification des cours : cet aspect suggère que lors de la planification des cours, les intérêts/besoins des partenaires</p>

	<p>de coopération et des groupes cibles soient pris en compte. Plus précisément, les points suivants doivent être pris en compte : description claire et compréhensible du cours et du processus d'inscription ; accessibilité des bâtiments et des salles de formation ; soutien adapté aux besoins tout au long du cours (agrandissement des images sur l'écran, tables ajustables, grandes copies, etc.) ; fourniture d'une assistance, d'un interprète en langue des signes ou d'un bus adapté aux personnes en fauteuil roulant en cas de déplacement ; prise en compte des réductions pour le cours.</p> <p>Sélection de formateurs motivés : un centre d'éducation des adultes inclusif devrait engager des formateurs ouverts à de nouvelles expériences, prêts à relever les défis, à repousser les limites et à travailler avec différents groupes cibles. Il est également possible d'engager des personnes handicapées comme formateurs, car elles possèdent les connaissances et l'expérience nécessaires en matière d'inclusion.</p> <p>Formation avancée (upskilling) des formateurs et des autres membres du personnel : le personnel enseignant et les autres membres du personnel doivent être régulièrement formés aux besoins des groupes cibles spécifiques, aux types de handicap, à la gestion des attentes et des nouvelles situations, à l'utilisation du langage et à la communication tout au long du cours, etc.</p> <p>Simplifier les supports d'information : tous les supports d'information (programmes de formation, brochures, dépliants, conditions commerciales, instructions pour joindre les institutions, formulaires d'inscription) doivent être clairs, faciles à lire/comprendre/remplir et sans obstacles.</p> <p>Faire un effort : on lit dans ce jalon qu'une approche ouverte, intéressée et empathique est la clé de la création d'un centre éducatif inclusif. Il est important de ne pas perdre son sang-froid face aux difficultés et de tirer des leçons des expériences - tant positives que négatives.</p>
<p><b>* Résultats / Impact de la meilleure pratique :</b></p>	<p>Les orientations données peuvent aider les établissements d'éducation des adultes à adopter une approche stratégique et cohérente pour assurer l'inclusion dans leurs locaux. Elles permettent aux personnes issues de groupes de population défavorisés et/ou ayant des besoins spécifiques d'améliorer leurs connaissances et leurs compétences, et de prendre une part active à la vie de la société. Elles contribuent également au développement organisationnel de l'établissement lui-même et créent l'image d'un acteur socialement responsable.</p>



## 7.2 Institute for Inclusive Education

Bonnes pratiques	
Pays :	Allemagne
Organisation:	Institute for Inclusive Education
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	n/a
Cours offerts (catégories de base) :	<p>L'Institut propose un large éventail de services éducatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Séminaires dans les universités</li> <li>Conférences</li> <li>Présentations lors de conférences</li> <li>Discours d'orientation dans des réunions</li> <li>Ateliers</li> <li>Excursions guidées vers des installations et des prestataires de services pour les personnes handicapées</li> <li>Formations (internes)</li> <li>Visites d'étude</li> <li>Événements à grande échelle sur l'introduction de pratiques d'inclusion dans le travail des établissements d'enseignement</li> </ul>
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	n/a
*Durée de la pratique :	En cours
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Assurer la participation des personnes handicapées à la vie de la société, en réalisant leur potentiel.
Description de la meilleure pratique :	<p>L'Institut pour l'éducation inclusive (Kiel) est issu d'un projet pilote mis en œuvre en 2013-2016 : des personnes handicapées ont été formées pendant trois ans pour devenir des spécialistes de l'éducation qualifiés, leurs services éducatifs ont été intégrés dans les programmes réguliers des universités et des collèges, ce qui a créé des emplois rémunérés sur le marché du travail général. L'institution s'est transformée en une société anonyme à but non lucratif. La mission de l'institution est de développer et de mettre en œuvre des offres éducatives réalisées par et avec des personnes handicapées. En rejoignant les équipes d'enseignants et le personnel administratif des établissements d'enseignement, les personnes handicapées peuvent partager une expérience de première main et</p>

	<p>sensibiliser aux besoins et aux visions spécifiques de ce groupe cible.</p> <p>L'Institut pour l'éducation inclusive offre aux personnes handicapées une qualification complète de spécialiste de l'éducation en trois ans (à temps plein). Cette qualification est basée sur un manuel structuré en modules décrivant les objectifs de qualification, le contenu et les conditions d'examen. Le manuel contient les sections suivantes [25] :</p> <p>Travail et éducation : La structure et l'importance du travail et de l'éducation dans le contexte du handicap et de la participation à la société.</p> <p>Participation : La compréhension de la participation et de la normalité, les processus démocratiques fondamentaux, les institutions et les fonctions dans la communauté, la participation à la société et à la politique et les droits connexes.</p> <p>Mise en pratique du travail éducatif : Communication de la vie, des besoins et des perspectives des personnes handicapées. Planification, exécution, évaluation et réflexion du travail éducatif.</p> <p>Méthodes, outils et techniques du travail éducatif.</p> <p>Module de clôture.</p>
* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	<p>En qualifiant les personnes handicapées pour le travail éducatif, l'Institut pour l'éducation inclusive les aide à réaliser leur potentiel et leur permet de s'intégrer avec succès dans la société grâce à une occupation significative.</p>

### 7.3 Project „Inklusive VHS“

Bonnes pratiques	
Pays :	Allemagne
Organisation:	Volkshochschule Bamberg-Land (Centre d'éducation des adultes de Bamberg)
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Environ 400 formateurs (y compris le personnel permanent et les formateurs sous contrat).
Cours offerts (catégories de base) :	Domaines du programme : Société Vocation Langues Santé Culture Éducation de base

	Apprentissage en ligne
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	n/a
*Durée de la pratique :	2014-2017
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Améliorer l'inclusion dans les centres d'éducation des adultes
Description de la meilleure pratique :	<p>Le projet "Inklusive VHS" ("Centre d'éducation des adultes inclusif") a été mis en œuvre de 2014 à 2017 par l'université populaire de Bamberg-Land. L'objectif du projet était d'introduire des pratiques d'inclusion dans le fonctionnement quotidien de l'établissement afin de faciliter l'accès aux services éducatifs pour les personnes handicapées (plus précisément, les personnes ayant des difficultés d'apprentissage). Pour atteindre cet objectif, les mesures suivantes ont été prises :</p> <p>des personnes ayant des difficultés d'apprentissage ont été invitées à rejoindre le conseil de la VHS. 6 personnes parmi les anciens participants aux cours dispensés par la VHS (c'est-à-dire des personnes possédant une expérience de première main) ont été sélectionnées pour représenter les intérêts des personnes ayant les mêmes difficultés et fournir des conseils sur la manière d'améliorer les pratiques d'inclusion de l'institution.</p> <p>Un programme annuel de cours répertoriant tous les cours proposés a été élaboré dans un langage simplifié afin de faciliter la compréhension des informations fournies.</p> <p>la pratique des "assistants inclusifs" a été introduite : les personnes handicapées ont été invitées à se faire accompagner d'un assistant pour le cours (gratuitement). Un tel assistant ne se contente pas de soutenir la personne handicapée, mais assure également une communication efficace avec les autres participants et le formateur.</p> <p>les formateurs des SHV ont été encouragés à prendre la direction de groupes hétérogènes et informés de l'aide qu'ils peuvent recevoir de l'institution afin de dispenser des formations à des groupes hétérogènes, y compris des personnes handicapées.</p> <p>une coopération avec les institutions, associations et réseaux pertinents représentant les intérêts de divers groupes cibles (personnes handicapées, personnes souffrant de déficiences visuelles et de problèmes auditifs, etc.</p>

	<p>L'appel de Bamberg sur l'université populaire inclusive a été publié.</p> <p>Un manuel intitulé "So gelingt inclusive Erwachsenenbildung. Der Bamberger Weg zu einer inklusiven Volkshochschule" ("C'est ce qui rend l'éducation des adultes inclusive. The Bamberg way to an inclusive Volkshochschule") qui contient des conseils pratiques pour introduire des pratiques d'inclusion dans l'éducation des adultes a été publié.</p> <p>La plupart des pratiques mentionnées ci-dessus sont encore en vigueur aujourd'hui : un programme de cours en langue simplifiée est publié régulièrement ; lors de l'inscription au cours, une personne peut indiquer si elle a besoin d'une assistance - par exemple, un appareil auditif inductif, un accès sans barrière, un accompagnateur ou un interprète en langue des signes ; les accompagnateurs peuvent participer gratuitement aux cours ; une réduction de 25 % est offerte aux personnes handicapées ; certaines installations de formation sont sans barrière (elles sont indiquées dans le programme par un symbole spécial) ; un appareil auditif inductif peut être fourni sur demande, etc.</p>
<p>* Résultats / Impact de la meilleure pratique :</p>	<p>Les pratiques inclusives introduites par la VHS Bamberg-Land élargissent l'accès aux services éducatifs pour les personnes handicapées, garantissant leur droit à l'éducation et leur permettant de recevoir de nouvelles connaissances et compétences.</p>

## Italie

### 7. Bonnes pratiques

Bonnes pratiques	
Pays :	Italie
Organisation:	<b>Lunga Vita Attiva (Long Active Life) -</b> <a href="https://www.lungavitattiva.it/">https://www.lungavitattiva.it/</a>

*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Environ 20 membres du personnel - les formateurs sont issus de différentes organisations qui coopèrent pour proposer les activités.
Cours offerts (catégories de base) :	<b>Pilules de mouvement et de longue vie</b>
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Les "opportunités de mouvement" s'adressent aux citoyens de plus de 60 ans.
*Durée de la pratique :	Depuis 2018, chaque mois, plusieurs activités sont proposées.
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Lunga Vita Attiva est une association de promotion sociale née à Trieste pour répondre aux besoins d'un territoire aux caractéristiques particulières : une population âgée parmi les plus élevées d'Italie, un système solide de recherche, de médecine et d'assistance, un système étendu d'installations sportives et une culture sportive ancienne et répandue qui peut être transformée en une culture du mouvement pour un vieillissement actif et conscient.
Description de la meilleure pratique :	<p>En 2018, Lunga Vita a donné vie au projet "Pilules du mouvement", les précieuses pilules en question sont des séances gratuites d'activité physique dans diverses disciplines, telles que la natation, le yoga, la gymnastique douce, la marche nordique, le tai chi quan , la danse et les activités liées au "monde du cheval".</p> <p>Le projet, destiné aux groupes de population inactifs, est mis en œuvre par la distribution de la "pilule du mouvement" dans les pharmacies et chez les médecins de famille. La "pilule" contient des suggestions sur les bienfaits du mouvement et un "coupon" valable pour essayer les différentes activités de mouvement proposées gratuitement par les associations culturelles et sportives participant au projet. Le mode d'emploi est simple : il suffit de choisir son activité préférée parmi celles présentées dans la liste, puis d'appeler pour réserver une séance gratuite et de présenter la "pilule" récupérée à la pharmacie pour participer aux activités proposées.</p> <p>Long Active Life n'a pas baissé les bras malgré les mille difficultés et les mille précautions auxquelles elle a dû faire face à cause de Covid-19, et n'a pas voulu renoncer à ses traditionnelles pilules Long Life, ni aux cycles de réunions mensuelles sur les thèmes qui font référence à la santé, au sport, à la nutrition, à l'activité physique et au "bien être" avec soi-même et avec les autres.</p>

* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	L'Association œuvre pour augmenter la participation des adultes et des seniors à l'activité physique et sportive et encourager la responsabilisation de leur vieillissement en modifiant les comportements vers l'adoption de modes de vie sains et actifs. Elle promeut la communication et la solidarité entre les générations pour une plus grande inclusion sociale et la création d'espaces urbains récréatifs pour une ville plus vivable au bénéfice de tous.
---	--

Bonnes pratiques	
Pays :	Italie
Organisation:	ANOLF Brescia (Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere) et Università Cattolica del Sacro Cuore de Brescia
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Environ 20 formateurs diplômés de la faculté de pédagogie de l'université Cattolica.
Cours offerts (catégories de base) :	Cours de langue italienne
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	100%
*Durée de la pratique :	3 mois
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Engagement communautaire des femmes migrantes, participation accrue au processus d'éducation des enfants et à la vie scolaire, lutte contre l'isolement et la solitude, éducation culturelle.
Description de la meilleure pratique :	<p>Le projet est né du désir d'enquêter sur un phénomène complexe, comme celui de l'inclusion des jeunes femmes immigrées. En particulier, à travers une enquête interculturelle, un groupe d'étudiants impliqués dans un projet de Service Learning activé dans le cadre de l'enseignement de la pédagogie générale et de la communication éducative a voulu intercepter un espace de recherche (et par la suite d'action éducative).</p> <p>Cette approche de recherche sur la condition migratoire des femmes dans la région de Brescia a conduit à intercepter les besoins de formation des jeunes femmes immigrées qui font souvent l'expérience de l'isolement et de la solitude en raison du maintien presque total à la maison et du manque de réseaux sociaux suffisamment larges et solides. Il s'agit</p>

	<p>d'une condition qui rend impossible l'acquisition des compétences, principalement linguistiques, qui sont essentielles pour pouvoir prendre part aux contextes de vie et qui exacerbe la tendance à entretenir des relations uniquement au sein de sa propre famille ou communauté ethnique, sans possibilité de construire un tissu relationnel plus articulé et de réaliser une inclusion authentique. Parallèlement à ce qui a été détecté à travers l'enquête interculturelle, est donc né le désir de concevoir des opportunités de formation qui permettent de promouvoir les besoins de ces femmes. Le moteur de départ de l'initiative a été le besoin concomitant, soulevé par certains enseignants de maternelle, d'interagir et de communiquer plus efficacement avec les mères d'élèves d'origine étrangère, afin de permettre une plus grande participation au processus éducatif des enfants et à la vie scolaire.</p> <p>Lors de la planification de l'action de formation, une attention particulière a été accordée à l'utilisation de figures féminines de formation (pour respecter les besoins des femmes qui, pour des raisons religieuses et/ou culturelles, n'auraient pas pu fréquenter un environnement mixte), à la planification des leçons dans la tranche horaire du matin (pour permettre aux femmes ayant des enfants en âge scolaire de concilier leur rôle maternel avec le besoin de formation) et à la structuration d'une proposition flexible et informelle (pour répondre aux éventuelles résistances ou incertitudes).</p> <p>Les femmes qui ont participé, dans les différentes éditions, au cours de formation ont formé un groupe hétérogène par son origine (de l'Asie au Moyen-Orient, de l'Amérique latine à l'Afrique) et par les parcours de vie qu'elles ont apportés à cette rencontre commune. Des femmes analphabètes et des femmes ayant obtenu des diplômes et occupé des postes importants dans leur pays d'origine ont participé au cours. Chacune d'entre elles s'est présentée avec un passé et un présent uniques et différents, mais toutes unies par un désir commun : apprendre et participer, mais aussi se rencontrer.</p>
<p>* Résultats / Impact de la meilleure pratique :</p>	<p>L'intégration entre l'apprentissage de l'italien et l'éducation à la citoyenneté a représenté un processus innovant en termes d'objectifs, de structure organisationnelle, de méthodologie d'enseignement et de formation professionnelle. Il a été significatif de recueillir les références des femmes étrangères, mais aussi les réactions des étudiants, qui se sont sentis particulièrement impliqués. Ces références sont une démonstration emblématique de la générosité de la combinaison de l'alphabétisation, de</p>

	<p>l'éducation interculturelle et de l'apprentissage par le service, dans une perspective plus large d'éducation à la citoyenneté.</p> <p>Il a été possible d'élargir son regard et de rencontrer de nouveaux points de vue, obtenant ainsi des bénéfices inattendus. Les femmes qui ont participé au cours ont relancé sa valeur non seulement en vue d'acquérir des compétences linguistiques, mais aussi en vue d'élargir le tissu social : "L'alphabétisation est aussi une socialisation et cela se passe dans le cours", comme en témoigne l'une des participantes. En ce qui concerne les étudiants universitaires, il a produit une expérience académique transformatrice, caractérisée par un apprentissage construit de manière collaborative, à travers la co-planification et l'expérimentation d'un rôle de leader dans la mise en œuvre des actions de formation. Leur conscience de la valeur du parcours universitaire entrepris et leur confiance en un avenir professionnel ont également été renforcées. L'engagement mutuel est devenu une occasion de reconnaître l'autre, mais aussi une source de croissance et d'enrichissement personnel et social.</p>
--	--

Bonnes pratiques	
Pays :	Italie
Organisation:	Municipalité de Rimini – Project <b>Pain e Internet</b>
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Plus de 500 personnes, aux demandes diverses, ont participé aux 30 différents types de cours de formation.
Cours offerts (catégories de base) :	Utilisation de base, avancée, des smartphones, tablettes et ordinateurs. Utilisation de la banque à domicile, de l'application d'approvisionnement en ligne. Culture numérique.
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Presque 100%
*Durée de la pratique :	Offre annuelle de différents cours
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Les cours organisés depuis quelques années dans le cadre du projet "Pain et Internet" visent à réduire la fracture numérique, et sont très demandés par les personnes âgées. Un engagement que la municipalité de Rimini mène depuis 2015 et autour duquel gravitent des chiffres déjà très



	<p>importants, dans lequel elle investit environ 10 000 euros chaque année, en plus des financements régionaux.</p> <p>L'objectif de ce projet est d'aider les citoyens les plus fragiles, parce qu'ils résident dans des zones moins desservies par les réseaux et les services de communication ou parce qu'ils risquent l'exclusion numérique (retraités, femmes au foyer, chômeurs, migrants, personnes ayant un faible niveau d'éducation, etc.) ; diffuser la culture numérique pour encourager une utilisation toujours plus avancée et consciente des technologies par les citoyens.</p>
<p>Description de la meilleure pratique :</p>	<p>La meilleure pratique consiste en un cours d'animation dispensé par des étudiants en formation professionnelle, mis à la disposition de ceux qui veulent apprendre à mieux utiliser les fonctions de leur smartphone, et destiné aux adultes qui, par manque de compétences, d'outils, de craintes ou par simple désintérêt, ont peu ou pas d'expérience dans l'utilisation de ces technologies.</p> <p>Les étudiants impliqués, adéquatement formés, conçoivent, organisent et tiennent un ou plusieurs cours gratuits pour les utilisateurs, en programmant les dates et les modules en fonction des tranches d'âge. Les étudiants jouent le rôle de tuteur en réalisant des activités de facilitation numérique telles que : l'assistance individuelle pour l'utilisation des services en ligne avec l'ordinateur, l'utilisation et la configuration du smartphone destinées à ceux qui connaissent déjà l'utilisation de l'ordinateur et qui souhaitent avoir une assistance ponctuelle pour s'habituer à la navigation sur Internet et aux services en ligne, notamment ceux de l'Administration Publique (inscriptions, e-mails, réservations, etc.). Après une session de formation, les étudiants pourraient jouer le rôle d'un véritable front office d'assistance aux utilisateurs sur rendez-vous dans le cadre d'un programme de travail scolaire, même en petits groupes.</p>
<p>* Résultats / Impact de la meilleure pratique :</p>	<p>Un cours grâce auquel Mamie Paola accède désormais de manière autonome à de nombreux services qui lui facilitent la vie, comme l'application INPS (Assurance nationale), avec laquelle elle vérifie sa pension, ou l'application du carnet de santé en ligne, à partir de laquelle elle peut télécharger, confortablement depuis chez elle, le certificat établi par son médecin.</p> <p>Une activité importante, assistée par des dizaines d'étudiants en formation professionnelle, réalisée jusqu'à présent avec plus de 1 100 heures de formation et qui, ces dernières années, a également vu l'organisation, avec la contribution de l'Atelier Ouvert, de plus de 15 événements,</p>

	y compris des conférences et des réunions, sur le thème de la culture numérique, qui ont impliqué près de 900 personnes.
--	--

## Portugal

### 7 Bonnes pratiques

Bonnes pratiques	
Pays :	Portugal
Organisation:	Universidade Aberta - Accessibilities Project <a href="https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/">https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/</a>
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	201-500 membres
Cours offerts (catégories de base) :	Diplômes Cours post-universitaires Master Doctorats Formation tout au long de la vie
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu

*Durée de la pratique :	En cours depuis 2008
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Inclusion des élèves ayant des difficultés physiques et/ou sensorielles
Description de la meilleure pratique :	<p>Le projet Accessibilities de l'Universidade Aberta vise à aider les étudiants qui ont des difficultés physiques et/ou sensorielles à accéder aux cours en ligne.</p> <p>Récupéré sur <a href="https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/">https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/</a></p>
* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	<p>"En interne, le travail développé avec les étudiants qui font partie du projet a consisté en un engagement entre la nécessité d'établir des procédures générales et une attention plus individualisée et au cas par cas des personnes. L'équipe du projet Accessibilities maintient également un espace commun, dans un environnement virtuel, où elle dialogue avec les étudiants et diffuse les nouvelles et les initiatives liées aux questions d'inclusion.</p> <p>À l'extérieur, l'équipe a fait des présentations lors de conférences et a publié des articles sur le travail qu'elle a développé."</p> <p>Récupéré sur <a href="https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/">https://portal.uab.pt/o-projeto-acessibilidades/</a></p>
<b>Bonnes pratiques</b>	
Pays :	Portugal
Organisation:	<p>Institute of Education, University of Lisbon - LIDIA project</p> <p><a href="http://lidia.ie.ulisboa.pt/">http://lidia.ie.ulisboa.pt/</a></p>
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	8 formateurs
Cours offerts (catégories de base) :	<p>LIDIA course - Adult Digital Literacy Dynamics</p> <p><a href="http://cursolidia.ie.ulisboa.pt/">http://cursolidia.ie.ulisboa.pt/</a></p>
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu
*Durée de la pratique :	En cours depuis 2015

La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Digital inclusion
Description de la meilleure pratique :	<p>"Le projet LIDIA a pour objectif stratégique le développement de contenus, de matériels et d'activités innovants basés sur les TIC, avec des technologies adaptées aux besoins de la vie dans une "société numérique", afin de sensibiliser et de former les formateurs et autres techniciens de l'intervention sociale qui travaillent avec les adultes les plus vulnérables à l'exclusion numérique. De cette manière, le projet cherche à contribuer à la création de conditions qui, sur la base du principe d'isomorphisme (homologie des processus), garantissent que les adultes plus vulnérables à l'exclusion numérique puissent développer les compétences aujourd'hui considérées comme essentielles à l'apprentissage tout au long de la vie, conformément à leurs attentes personnelles et professionnelles.</p> <p>Les principaux bénéficiaires du projet LIDIA sont les formateurs, les animateurs sociaux, le personnel social et éducatif, travaillant dans des contextes d'apprentissage potentiels, formels et non formels et basés au Portugal, impliqués dans la médiation et la mise en œuvre d'actions destinées à des publics généralement plus exclus de la société de l'information, à savoir : les professionnels responsables des domaines culturel, éducatif et social dans les bureaux de l'administration locale ; les institutions sociales privées ; les associations culturelles et récréatives ; les musées ; les universités ; les centres de jour pour personnes âgées ; les enseignants ; etc. "</p> <p>Récupéré sur <a href="http://lidia.ie.ulisboa.pt/">http://lidia.ie.ulisboa.pt/</a></p>
* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	<p>" La mise en œuvre du projet était basée sur la réalisation d'un ensemble intégré d'activités et de ressources de formation prévues pour soutenir l'intervention des adultes en formation, et comprenait :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la conception d'un manuel (papier et e-book) avec des propositions d'activités de formation avec les technologies numériques qui favorisent le développement des compétences numériques ;</li> <li>la réalisation d'actions de formation en présentiel (deux classes de 20 stagiaires chacune) et en e-learning (au moins 40 participants), intégrées comme une offre institutionnelle de l'Institut de l'éducation, Université de Lisbonne ;</li> <li>la conception et le développement d'une structure en ligne pour soutenir la création d'une communauté de pratique pour la promotion de la culture numérique des adultes ;</li> </ul>

	<p>promouvoir un séminaire final pour la diffusion et le partage des bonnes pratiques, de la communauté de pratique en ligne, du manuel et des cours de formation en ligne."</p> <p>Récupéré sur <a href="http://lidia.ie.ulisboa.pt/">http://lidia.ie.ulisboa.pt/</a></p>
--	--

Bonnes pratiques	
Pays :	Portugal
Organisation:	Qualifica
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Inconnu
Cours offerts (catégories de base) :	Inconnu
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu, mais en général les centres de qualification au Portugal travaillent avec de nombreux adultes peu qualifiés et avec des handicaps éducatifs.
*Durée de la pratique :	Généralement mis en œuvre
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Soutien aux besoins d'apprentissage des apprenants adultes ( <a href="https://www.passaportequalifica.gov.pt/cicLogin.xhtml">https://www.passaportequalifica.gov.pt/cicLogin.xhtml</a> )
Description de la meilleure pratique :	<p><b>Passeport Qualifica</b></p> <p>Le Passeport Qualifica est un instrument (numérique) d'orientation et d'enregistrement individuel des qualifications et des compétences, qui permet non seulement d'enregistrer les qualifications obtenues par l'adulte tout au long de sa vie, mais aussi de simuler les parcours de qualification possibles et d'organiser le parcours de qualification effectué ou à effectuer, en fonction des qualifications que l'individu peut obtenir et de la progression scolaire et professionnelle qu'il peut réaliser, en identifiant les compétences manquantes, afin de permettre la construction de trajectoires de formation plus adaptées aux besoins de chaque individu, parmi les différentes trajectoires possibles.</p> <p>Le Passeport Qualifica est structuré en 5 étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscription, 2. diagnostic, 3. trajectoires possibles, 4. choix de la trajectoire, 5. recherche d'une offre de formation et d'éducation.</li> </ol>

* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	Les adultes en formation sont en mesure de recevoir un soutien personnalisé sur leur parcours d'apprentissage et ont une image claire de leur cheminement.
---	--

Bonnes pratiques	
Pays :	Portugal
Organisation:	Gouvernement portugais - Initiative nationale sur les compétences numériques e.2030, Portugal INCoDe.2030 <a href="https://www.incode2030.gov.pt/">https://www.incode2030.gov.pt/</a>
*Nombre de formateurs / nombre de membres du personnel :	Inconnu
Cours offerts (catégories de base) :	Inclusion Éducation Qualification Spécialisation Recherche
Pourcentage d'apprenants appartenant à des groupes vulnérables (voir glossaire).	Inconnu
*Durée de la pratique :	En cours depuis 2017 jusqu'en 2030
La meilleure pratique répond à ce besoin ou problème :	Digital inclusion
Description de la meilleure pratique :	“ INCoDe.2030 s'inscrit dans le contexte international et vise à améliorer la position et la compétitivité du Portugal, en s'efforçant d'obtenir une place prépondérante en termes de compétences numériques au cours de la période 2017-2030, grâce à un ensemble d'actions et d'initiatives, à savoir une participation accrue aux réseaux scientifiques et technologiques internationaux, principalement en Europe et en Amérique du Nord, mais aussi avec les pays lusophones et les nations méditerranéennes d'Afrique du Nord.” Source : <a href="https://www.incode2030.gov.pt/">https://www.incode2030.gov.pt/</a>
* Résultats / Impact de la meilleure pratique :	"L'initiative INCoDe.2030 du Portugal a une large portée dans cet élan vers le développement numérique, en commençant par la promotion de l'inclusion et de la littératie numériques, l'éducation des jeunes générations dès le plus jeune âge, la qualification de la population active et la spécialisation de ses diplômés pour les emplois

	<p>numériques avancés, et pour faire du pays un contributeur net aux nouveaux développements numériques."</p>
--	---

Récupéré sur <https://www.incode2030.gov.pt/>