

POINT FORT

## Le Plan d'action pour mettre en œuvre la CDPH

---

### Apprivoiser Facebook

Comment réussir la présence de votre institution sur Facebook? Découvrez les conseils d'un spécialiste du marketing en ligne.

---

### De la FPra à l'AIC

La nouvelle attestation individuelle de compétences (AIC) fait entrer la Formation pratique FPra dans une nouvelle ère. Explications.

# SOMMAIRE

## 03 ÉDITORIAL

## POINT FORT

04 Plan d'action pour la mise en œuvre de la CDPH

## MONDE DU TRAVAIL

16 De la FPra à l'AIC: une nouvelle ère s'ouvre

## COMMUNICATION

18 A quoi sert Facebook et combien ça coûte?

## PROTECTION DES DONNÉES

20 Newsletters: respectez les droits de vos abonnés

## SÉCURITÉ AU TRAVAIL

20 L'équipe d'INSOS SECURIT livre ses conseils

## CONSEIL JURIDIQUE

23 Quand êtes-vous responsable d'un dommage?

## 24 ÉVÉNEMENTS



## PLAN D'ACTION CDPH

Peter Saxenhofer présente les objectifs et le contenu du Plan d'action. Dans une interview... tout en images! **Page 04**



## EXPERTS EN ACTION

Quarante autoreprésentant\*e\*s ont examiné le Plan d'action CDPH à la loupe et ont formulé leurs requêtes. **Page 08**



**FACEBOOK** Plus de likes, plus d'interactions. Un spécialiste explique comment apprivoiser Facebook. **Page 18**

«Avec le Plan d'action CDPH, nous avons franchi un pas important. Maintenant, il faut passer à la réalisation.»



## Le Plan d'action CDPH constitue un jalon important

**Un premier pas important a été franchi!** Le 5 mars, après une année et demie de travail intensif, nous avons présenté au public le Plan d'action pour la mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH). Trois associations et plus de 80 professionnels et auto-représentants ont apporté leur pierre à l'édifice, soit une collection de 35 objectifs et 145 mesures et recommandations. Une œuvre de pionnier!

**Avec ce Plan d'action, nous donnons une impulsion forte pour la mise en œuvre de la CDPH au sein de la branche.** Il fournit des pistes aux associations et institutions sociales pour développer leurs prestations en collaboration avec les personnes en situation de handicap, et favoriser leur participation, leur codétermination et leur autonomie de vie. Mais un tel

changement de paradigme ne se fait pas en un jour. Il a besoin de temps. D'autant plus qu'il n'y a pas que notre branche qui doit évoluer, mais aussi la Confédération, les cantons, les communes, la société civile, le monde du travail, les organisations pour personnes handicapées et les personnes handicapées elles-mêmes. En unissant nos forces, nous parviendrons à une participation entière et effective des personnes en situation de handicap à notre société.

**Dans cette édition du magazine INSOS,** nous vous présentons plus en détail le Plan d'action d'INSOS Suisse, de Curaviva Suisse et de Vahs Suisse. Et comme le montre les exemples de bonnes pratiques, la branche n'a pas chômé depuis la ratification de la Convention de l'ONU! Les institutions se sont mises en route depuis longtemps et ont fait évoluer leurs prestations.

Peter Saxenhofer  
 Directeur d'INSOS Suisse



Photo de couverture: Esther Kunz, membre de la Commission Inclusion, Humanushaus Beitenwil  
 Photo: Matthias Spalinger

# INTERVIEW

de Peter Saxenhofer, directeur d'INSOS  
À L'OCCASION DE LA SORTIE DU PLAN D'ACTION CDPH

Quelle importance  
a le plan d'action?

LE PLAN D'ACTION  
EST UN MEGAPROJET!



1,5

ANNÉE DE TRAVAIL



PLUS DE 80 PERSONNES  
IMPLIQUÉES

35 OBJECTIFS +  
145 MESURES DE RECOMMANDATIONS  
FORMULÉS



PLUS DE 30 EXEMPLES  
DE BONNES PRATIQUES  
RECUEILLIS

Qu'est-ce qui  
était primordial  
dans l'élaboration  
du plan d'action?

IMPLIQUER  
LE PLUS D'ACTEURS  
POSSIBLE



SENSIBILISER  
LES GENS À LA CDPH



FORMULER DES MESURES  
ET RECOMMANDATIONS  
APPLICABLES



SUSCITER UNE RÉFLEXION  
PROFONDE DANS LE PLUS GRAND  
NOMBRE D'ESPRITS ET INITIER  
UN CHANGEMENT  
DE PARADIGME



LE PLAN D'ACTION  
EST UN GUIDE  
POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE

Comment avez-vous évité d'avoir des «angles morts»?



NOUS AVONS ASSOCIÉ 40 AUTO-REPRÉSENTANT\*E\*S. ILS ONT ÉMIS DES IDÉES DANS 5 WORKSHOPS ET EXAMINÉ NOTRE PLAN D'ACTION À LA LOUPE.

LES ORGANISATIONS POUR PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP NOUS ONT FAIT UN RETOUR CRITIQUE. NOUS ESPÉRONS QU'ELLES ONT DÉSORMAIS UNE IMAGE PLUS NUANCÉE DE NOTRE BRANCHE.

Quels objectifs visez-vous avec le plan d'action?

L'AUTO DÉTERMINATION



LA CODÉTERMINATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS LES INSTITUTIONS SOCIALES



LA PARTICIPATION PLEINE ET EFFECTIVE À NOTRE SOCIÉTÉ



LA LIBERTÉ DE CHOIX



LE DÉVELOPPEMENT D'OFFRES PERMÉABLES ET DIVERSIFIÉES

L'ORIENTATION DANS L'ESPACE SOCIAL

Qui est responsable de la mise en œuvre de la CDPH?

LES ASSOCIATIONS ET INSTITUTIONS, LA CONFÉDÉRATION ET LES CANTONS  
L'OBJECTIF: (CONTINUER DE) DÉVELOPPER DES OFFRES AVEC LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'IMPORTANT:  
LES CANTONS DOIVENT ASSOUPPLIR LEUR CONDITIONS-CADRE RIGIDES



EXEMPLE:  
LE BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT AMBULATOIRE AUGMENTE.  
MAIS: LES INSTITUTIONS NE SAVENT PAS SI LES CANTONS FINANCERONT EFFECTIVEMENT CET ACCOMPAGNEMENT AMBULATOIRE. CELA DOIT CHANGER.

Quelle est la suite du plan d'action?



LES 3 ASSOCIATIONS COLLABORENT À DIVERS PROJETS. ET AUSSI, ELLES METTENT EN OEUVRE SEULES DIFFÉRENTES MESURES

NOUS RÉALISONS RÉGULIÈREMENT DES MONITORINGS



DANS 5 ANS, NOUS TIRERONS UN BILAN

LA MISE EN OEUVRE DEMANDE DU TEMPS ET BEAUCOUP DE PETITS PAS. NOUS AVONS ENCORE DU CHEMIN, MAIS NOUS SOMMES EN ROUTE ENSEMBLE.



NOUS AVONS LANCÉ LA MACHINE ET PLUS RIEN NE POURRA L'ARRÊTER.



VISUALISATION  
SIMONE FASS

# Le Plan d'action en trois étapes

# 1

## Consultez la version courte.

Découvrez le Plan d'action CDPH à votre rythme. Pour vous permettre d'avoir un aperçu rapide, nous avons rédigé une version courte. Elle explique pourquoi nous avons élaboré un Plan d'action CDPH, sur quoi se basent les 145 mesures, qui y a collaboré et comment se déroulera la mise en œuvre du plan. Cette version courte présente aussi les 35 objectifs du Plan d'action de façon plus simple.

Curieux d'en savoir plus? **La version courte «Aperçu» est annexée à ce magazine.** Vous la trouvez bien entendu aussi sur le site internet du Plan d'action CDPH.

# 2

## Inspirez-vous des bons exemples.

La branche n'a pas traîné ces dernières années. Nous voulions savoir comment les différentes institutions s'étaient emparées de la CDPH et avons cherché des exemples à suivre. Et nous en avons trouvés beaucoup! Sur le site internet du Plan d'action CDPH, nous vous proposons plus de 30 exemples de bonnes pratiques, en langage standard et en langage simplifié.

Ces exemples nous apprennent une chose: la participation, l'auto-représentation et l'auto-détermination commencent toujours modestement. Et elles se réalisent lorsque tous tirent à la même corde et sont prêts à s'investir dans quelque chose de nouveau. Inspirez-vous des exemples de bonnes pratiques publiés sur le site internet du Plan d'action CDPH. Vous trouvez une petite sélection dans ce magazine (voir pages 12 à 15).

# 3

## Plongez dans la version intégrale du Plan d'action.

Le Plan d'action CDPH contient 35 objectifs et 145 différentes mesures et recommandations. Elles vous suggèrent des idées précieuses pour le développement de votre propre plan d'action et vous aident à identifier les actions nécessaires à entreprendre dans votre institution. Le Plan d'action CDPH porte sur quatre domaines spécifiques et trois thèmes particuliers:

- Le rôle des associations
- Le domaine du monde du travail
- Le domaine du cadre de vie
- La formation du personnel spécialisé et dirigeant
- Les thèmes particuliers (les handicaps complexes, les enfants et adolescents et les personnes âgées)

Barbara Lauber



Plus sur: [www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch)





# «Nous avons notre mot à dire!»

**Dès les débuts, la Commission Inclusion a été un élément important du projet de Plan d'action CDPH. Quarante auto-représentantes et auto-représentants ont exprimé leur point de vue avec conviction dans le cadre de cinq workshops d'une journée chacun.**

«La partie dédiée à l'information en début de rencontre pourrait-elle être plus courte?», a demandé un membre de la Commission Inclusion lors du deuxième workshop. Aucune envie d'informations interminables sur le projet, mais le désir d'entrer directement en discussion et de l'enrichir avec ce qui a été préalablement préparé. Peu avant midi, quelqu'un s'inquiète: «Qu'est-ce qu'il y a à manger? – Pas de nouveau des sandwiches!» Pour moi, les rencontres avec la Commission Inclusion ont été à la fois sérieuses et drôles, les relations faciles et, après les tâtonnements du début, familières. Franches. Directes.

## **Plus de respect pour moi en tant que personne**

Les membres de la Commission Inclusion se sont ainsi rencontrés durant plus d'une année. Ils ont parlé de participation, d'auto-représentation au travail et dans leurs lieux de vie. Ils ont abordé la question de savoir «comment est-ce que je souhaite que les professionnels et les responsables se comportent avec moi?» Après avoir débattu, les auto-représentantes et auto-représentants ont formulé leurs attentes à l'intention des trois associations et des institutions.

Viennent en priorité: la codétermination, les échanges d'égal à égal, communiquer directement en cas de conflits plutôt qu'avec leurs proches. Et davantage de respect de leur personne et pour leur sphère privée. Ces attentes ont été directement intégrées dans les travaux du projet. Finalement, les membres de la Commission Inclusion ont comparé les objectifs et les mesures du plan d'action final avec leurs propres exigences. Leur conclusion: avec le Plan d'action CDPH, les associations sont sur la bonne voie.

## **Audition à la Chancellerie fédérale**

Une nouvelle action a spontanément émané de la Commission Inclusion. Une délégation a été auditionnée par la Chancellerie fédérale à propos de la traduction du matériel de vote en Facile à lire. Malheureusement, le Conseil fédéral a annoncé vouloir se passer d'un livret de vote en Facile à lire. Nous restons curieux de voir si le Parlement soutiendra cette attitude négative.

Tschoff Löw

Codirecteur du projet Plan d'action CDPH



*Page de gauche: photos prises lors des workshops de la Commission Inclusion.*

*Photographe: Matthias Spalinger.*

«Le Plan d'action est prêt.  
Désormais le vrai travail commence.  
Et il en vaut la peine!»



## Le projet des associations est ambitieux – et porteur

**La Suisse a ratifié** la Convention relative aux droits des personnes handicapées en 2014. Cette convention a pour objet d'assurer aux personnes en situation de handicap la prise en considération de leurs droits, de leurs besoins et de leurs aspirations à une vie autonome et à une participation à la société. En revanche, la convention, élément important de la politique suisse en matière de handicap, ne fait pas mention des institutions pour personnes en situation de handicap.

**Serait-ce l'occasion** de repenser ces institutions et de s'interroger sur les conséquences, pour elles, de la CDPH? Les trois associations INSOS, Curaviva et Vahs se sont posé la question – et y ont répondu par l'affirmative. Dans un projet commun, elles ont interrogé leurs structures et leurs prestations. Elles ont impliqué divers groupes intéressés, en particulier les personnes en situation de handicap. Il en est ressorti un Plan d'action national qui doit permettre de mieux ancrer les droits des personnes en situation de handicap dans ces associations et leurs institutions membres. Et de contribuer ainsi à la mise en œuvre de la CDPH.

**Cette initiative est porteuse.** La mise en œuvre de la CDPH ne peut réussir que si les organisations, entreprises sociales et prestataires institutionnels s'engagent aux côtés des autorités en faveur des droits des personnes handicapées. La réalisation de ces droits passe par la volonté de remettre en question les approches et les solutions existantes et de les modifier si nécessaire.

**Avec le lancement de ce projet** exigeant et ambitieux, INSOS, Curaviva et Vahs ont fait preuve de volonté et d'ouverture. L'élaboration du Plan d'action national a également obtenu le soutien du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées. Le Plan d'action est désormais disponible et j'aimerais féliciter toutes les personnes qui y ont pris part. Je leur souhaite de garder l'esprit ouvert et d'être persévérantes. Car si le Plan d'action est la fin d'un projet, le véritable travail ne fait que commencer. Et il en vaut la peine!

Andreas Rieder  
Responsable du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH)



# Que pensez-vous du Plan d'action?

**Que disent les auto-représentant\*e\*s et les organisations pour personnes en situation de handicap du Plan d'action CDPH? Nous avons posé la question à cinq personnes.**

«Le travail au sein de la Commission Inclusion m'a beaucoup plu. Je vais continuer de réfléchir sur l'autodétermination et l'autonomie. Ces questions sont très importantes et m'intéressent. J'espère ainsi pouvoir faire bouger les choses!»

Esther Kunz,  
membre de la Commission Inclusion

«C'était passionnant de pouvoir s'exprimer et échanger dans la Commission Inclusion sur des thèmes importants du quotidien. Mes déficiences me poussent chaque jour à prendre le meilleur de la vie. C'est pourquoi, je participerais de nouveau tout de suite.»

Christian Rutz,  
membre de la Commission Inclusion

«La CDPH entend œuvrer en faveur d'une participation effective à la société des personnes handicapées. C'est donc bien et juste de développer un plan d'action pour la mise en œuvre de la CDPH dans les institutions en collaboration avec les personnes qui y vivent et y travaillent.»

Ursula Schaffner,  
responsable Politique sociale et  
défense des intérêts chez AGILE.CH

Julien Neruda,  
directeur d'Inclusion Handicap

«La collaboration au projet était tout à fait dans l'esprit de la CDPH. L'implication a permis la participation. Tous en ont profité. Cela confirme la voie à suivre et montre le chemin qui reste encore à faire. Ce ne sera pas simple. Mais si nous travaillons ensemble, il en sortira une nouvelle culture dans laquelle tout le monde sera pris en considération. Merci beaucoup!»

Nelli Riesen,  
membre de la Commission Inclusion, déléguée  
du groupe de travail national

«Le Plan d'action montre combien nous sommes encore loin de la vie autonome. Les structures doivent absolument s'ouvrir vers l'extérieur afin que les personnes avec un handicap retrouvent le chemin de la société inclusive. Et nous avons besoin de pionniers pour ce faire, car notre Etat social n'est pas encore orienté vers une vie auto-déterminée.»

# La CDPH au quotidien

**Comment mettre en œuvre la CDPH au quotidien au sein d'une institution? Le site internet du Plan d'action CDPH vous fournit exemples et inspirations. Le site rassemble plus de 30 de projets et prestations d'institutions qui répondent à une ou plusieurs prérogatives de la CDPH. Nous vous en présentons ici sept.**

Le site [www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) rassemble des exemples d'actions, de prestations ou de projets qui ancrent les principes de la CDPH au cœur d'une institution. Vous les trouvez à la rubrique «Exemples à suivre».

Chaque exemple se décrit de façon succincte et présente les apports, mais aussi les difficultés rencontrées.

Le site n'est pas figé. Des exemples de bonnes pratiques seront régulièrement ajoutés.

A noter encore: tous les exemples sont traduits au fur et à mesure en langage simplifié.

France Santi



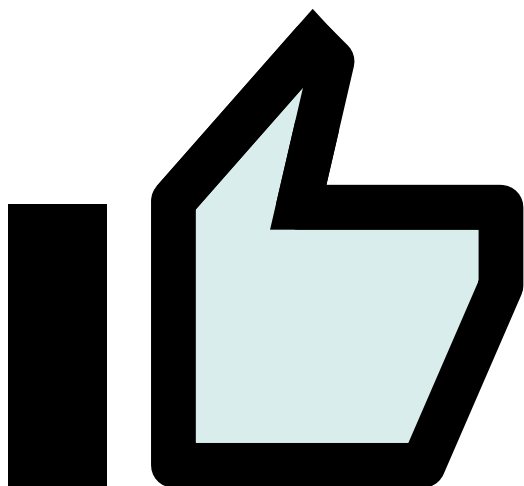
## Le kiosque du village

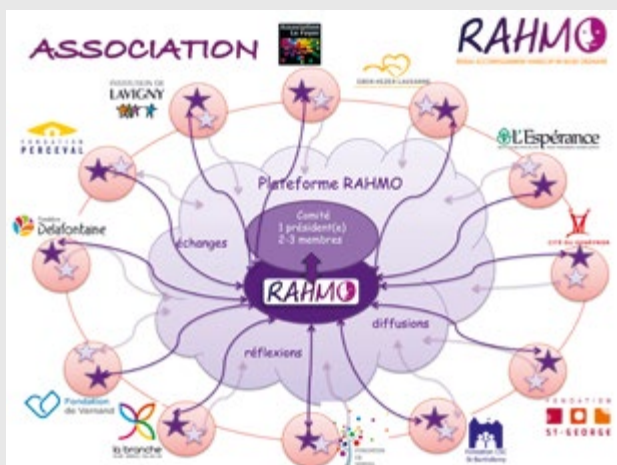
### INSTITUTION BUECHE HOF

**Pour participer pleinement à la vie d'un village, quoi de mieux que d'investir le kiosque de la gare, juste à côté du centre commercial? Quand le local s'est libéré, l'institution Bueche Hof a repris le bail. Depuis, le kiosque est le nouveau lieu de rencontre du village.**

Depuis mai 2018, l'institution fait vivre le kiosque du village. Il s'agit d'un vrai kiosque, avec tout ce qu'on trouve normalement dans ce genre de commerce (cigarettes, loto, en-cas). Au service, une équipe mixte, avec une personne formée en commerce de détail. Jusqu'à aujourd'hui, les retours sont très positifs. Les gens du village sont heureux de retrouver un point de vente local qui, en plus, fait office de café du village. Un lieu, où personnes avec et sans handicap se rencontrent. Forts de cette intégration réussie, les gens de Bueche Hof ont toujours de nouvelles idées pour compléter l'offre.

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) > Exemples à suivre > Un kiosque unique en son genre**





## Agir en réseau

### RÉSEAU RAHMO

**L'objectif du réseau RAHMO? Permettre à des personnes de vivre en milieu ordinaire, tout en assurant des prestations institutionnelles. Pour y parvenir, RAHMO vise sur une organisation originale, soit la mise en réseaux des établissements du canton actifs dans le domaine de la déficience intellectuelle.**

L'exemple de RAHMO montre qu'un dispositif interinstitutionnel favorise l'accès à deux aspects centraux de la CDPH: l'autonomie et l'autodétermination. La mise en réseau des établissements permet aux partenaires d'être complémentaires. De plus, la collaboration avec des organisations hors institution dynamise et facilite la création de nouvelles prestations.

Ces solutions innovantes rencontrent cependant une difficulté: le financement. En effet, ces nouvelles prestations ne rentrent pas forcément dans les «cases» prévues par les services de l'état et leurs modèles de financement. RAHMO invite donc aussi les modèles de financement à s'adapter à la CDPH.

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) > Exemples à suivre >  
RAHMO – Réseau de soutien**



## Pout tout le personnel

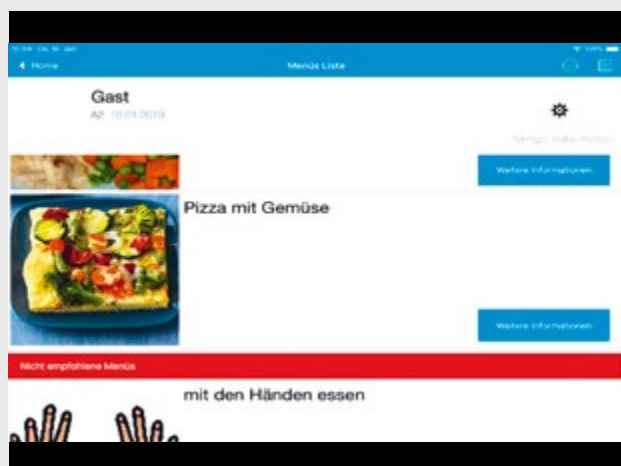
### INSTITUTION DRAHTZUG

**Les collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap font aussi partie du personnel. Du coup, ils sont présents au sein de la Commission du personnel de l'institution, la COPE.**

Au sein de la Commission du personnel (COPE) de Drahtzug, il y a aussi des collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap.

La COPE remplit la même mission que n'importe quelle commission du personnel: elle traite des questions d'ordre général relatives aux conditions d'engagement et de travail. Elle conseille le personnel sur des sujets ou des conflits liés au droit du travail. La différence, c'est qu'elle a en son sein des collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap et qu'elle est là pour l'ensemble du personnel, avec ou sans handicap. La plus-value est certaine. La COPE permet d'une part à la clientèle d'exercer ses droits professionnels et syndicaux (comme le demande l'article 27 de la CDPH). D'autre part, la COPE favorise les échanges entre employé\*e\*s avec et sans handicap et le soutien mutuel.

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) > Exemples à suivre >  
La commission du personnel**



## Repas sur iPad

### FONDATION ARKADIS

**Avant, la commande des repas était compliquée et les bénéficiaires n'étaient que marginalement impliqués dans le choix des menus. Aujourd'hui, tout est plus simple et participatif: la commande se fait avec des iPad. Et grâce aux images et aux sons, les clients choisissent désormais leurs menus.**

Parfois, le soutien à l'autodétermination passe par des outils techniques. C'est du moins ce que montre cette application «menus». Présenter les menus avec des tablettes permet de se débarrasser du papier et de la photocopie noir/blanc pour favoriser une communication multimédia avec images (en couleur), son et écran tactile.

Cerise sur le gâteau, cet outil offre un travail utile et enrichissant à l'atelier Communication de la Fondation Arkadis. Ce sont en effet les collaboratrices et collaborateurs de cet atelier qui implémentent les menus à choix dans l'application. Un vrai travail à forte valeur, puisqu'il décharge la cuisine d'un travail administratif compliqué et lourd.

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) > Exemples à suivre >  
Une appli pour les menus**



## Réfléchir à l'inclusion

### INSTITUTION ALTRA SCHAFFHAUSEN

**Au lieu de chercher à mettre en œuvre la CDPH toute seule, la direction d'Altra Schaffhausen mise sur la participation. Avec le Comité d'inclusion, les bénéficiaires s'impliquent dans l'implémentation des principes de la CDPH au sein de l'institution.**

Le Comité d'inclusion se compose de 15 membres venant des différents secteurs de l'institution: atelier, formation et habitat. Sa mission est de développer des plans d'action pour la mise en œuvre de la CDPH. Il veille aussi à l'application des principes de la convention au sein de l'institution Altra Schaffhausen. Mais aussi à l'extérieur. En effet, le Comité élabore des propositions pour favoriser la mise en œuvre de la convention au niveau communal et cantonal.

Des missions exigeantes qui demandent un peu de patience. Comme le souligne le texte, le groupe a besoin de temps pour grandir et jouer pleinement son rôle.

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) > Exemples à suivre >  
Comité de l'inclusion**



## Forts comme Federer

### INSTITUTION BIRKENHOF BERG

**Comment motiver les personnes à faire du sport et à se nourrir sainement? En utilisant le nom de Roger Federer comme slogan? Sans doute. Mais aussi et surtout en misant sur la participation de chacun et chacune.**

Dès le départ, les résidents et résidentes ont participé à l'élaboration du programme bien-être. Ils ont pu faire part de leurs idées, souhaits et questions. Résultat: entre février et décembre 2016, pas moins de 158 activités (petites et grandes) ont eu lieu. Avec ce programme, l'institution Birkenhof Berg a réussi son pari: les résident\*e\*s sont plus conscients de l'impact de leur comportement sur leur santé. Et ils savent que faire du sport favorise leur bien-être.

Ce projet a aussi engendré des changements profonds au sein de l'institution. Aujourd'hui, pour chaque projet, les résidents et résidentes sont invités à s'investir dès le début. Cette méthodologie favorise la participation et la motivation.

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) > Exemples à suivre >  
Forts comme Federer**



## Entreprises partenaires

### INSTITUTION WERKHEIM USTER

**Pouvoir travailler sur le marché premier du travail est un des droits primordiaux énoncés dans la CDPH. Comment le faire au mieux? L'institution Werkheim Uster mise sur un partenariat étroit avec quelques entreprises.**

La motivation des entreprises privées à proposer des formations professionnelles ou des emplois intégrés a sans doute à voir avec leur désir de s'engager socialement. Mais pour que cela se passe bien et que les solutions s'installent dans la durée, Werkheim Uster a une méthode: engager un vrai partenariat avec les entreprises.

Les outils de cette collaboration sont: la prise en charge par l'institution de tous les aspects administratifs d'un lieu de travail intégré et l'action des job-coaches. Le ou la job-coach est une pièce maîtresse qui fait le lien entre l'institution et l'entreprise. Il se rend sur place, vérifie que tout va bien, traite les problèmes.

L'exemple de Werkheim Uster permet aussi de souligner que pour une intégration professionnelle réussie, le facteur coût-bénéfice doit être positif. De plus, l'intégration doit faire partie des valeurs de l'entreprise.

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) > Exemples à suivre >  
Emplois intégrés chez nos partenaires**

**[www.plandaction-cdph.ch](http://www.plandaction-cdph.ch) >  
Exemples à suivre**

# L'AIC ouvre une ère nouvelle pour la Formation pratique

**L'attestation individuelle de compétences AIC est bien davantage qu'un document de plus dans un dossier de candidature. Elle permet à la FPra de bénéficier d'une large reconnaissance et aux employeurs d'y voir plus clair. Les titulaires d'une FPra en profitent directement: l'AIC augmente leurs chances d'accéder au monde du travail.**

Jusqu'à-là, les employeurs ne savaient jamais vraiment ce que les titulaires d'une FPra étaient capables de faire. En effet, il n'y a pas, à l'issue d'une Formation pratique, de procédure de qualification attestant le niveau de formation de la personne. Certes, le cursus de formation repose sur un programme standardisé, mais l'examen est individuel et se concentre sur les compétences acquises. A cela s'ajoute le fait que, jusqu'à présent, les entreprises formatrices ont diversement mis en œuvre la FPra et évalué très différemment les compétences des apprentis. Mais cela va changer avec l'introduction d'une attestation individuelle de compétences pour les titulaires d'une FPra et reconnue par la branche.

**«Avec l'AIC, l'employeur ne décide plus les yeux fermés lorsqu'il engage un titulaire d'une FPra.»**

Hans-Ulrich Bigler, directeur de l'Union suisse des arts et métiers



## Qu'est-ce qu'une AIC?

Aujourd'hui déjà, une AIC est délivrée aux jeunes qui échouent à la procédure de qualification de l'attestation fédérale de formation professionnelles (AFP). Cette AIC complète leur certificat d'apprentissage. Elle certifie, sous une forme standardisée et aisément compréhensible, les compétences opérationnelles que le titulaire a acquises durant sa formation. Ainsi, l'employeur voit immédiatement ce qu'un candidat est capable de faire et peut de ce fait envisager les possibilités d'engagement. L'AIC constitue ainsi un instrument important de l'intégration professionnelle.

## Pourquoi une AIC pour la FPra?

Désormais, les jeunes qui ont achevé une FPra doivent également pouvoir bénéficier d'une AIC. La décision appartient à l'organisation du monde du travail (OrTra) compétente, à la demande d'INSOS, et sur la base du «Guide concernant l'attestation individuelle de compétences AIC» (juin 2018). Elaboré par la Confédération, les cantons et les OrTra, ce guide recommande l'utilisation de l'AIC pour la FPra (et d'autres formations de deux ans standardisées en dehors du cadre de la formation professionnelle initiale), car elle favorise l'intégration des titulaires d'une FPra et des jeunes sans titre formel. L'AIC est déjà appliquée pour quatre professions FPra (logistique, menuiserie, secrétariat et intendance). INSOS Suisse est en contact avec d'autres OrTra. Son objectif: développer une AIC reconnue par la branche pour le plus grand nombre de métiers possible!

## Comment se conçoit une AIC pour la FPra?

En tant que responsable de la FPra, INSOS Suisse demande à l'OrTra concernée l'extension de l'AIC à la FPra. En collaboration avec l'OrTra concernée, les spécialistes d'INSOS – les représentants des entreprises FPra – développent l'AIC. L'attestation est semblable à celle des formations initiales AFP, mais sa structure peut être affinée et simplifiée. Selon les cas, les compétences difficiles à maîtriser sont supprimées. L'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP) informe et conseille les OrTra et les organismes responsables tels qu'INSOS et, si nécessaire, les accompagne tout au long du processus. L'OrTra détermine quelles sont les compétences de niveau AFP qui sont requises sur le marché du travail. Pour leur part, les spécialistes INSOS savent d'expérience quelles sont les compétences que les apprentis en situation de handicap peuvent acquérir en deux ans. C'est ainsi que prend forme une attestation de compétences applicable dans la pratique, qui soit perti-





L'AIC améliore l'intégration professionnelle des titulaires d'une FPra. Photo prétexte: iStock

nente pour tous et qui certifie de façon claire et compréhensible les ressources et les capacités individuelles. Une fois testés sur le terrain et évalués, les documents élaborés (programme de formation, AIC, instructions éventuelles) ont force obligatoire.

### Quand une entreprise a-t-elle accès une AIC?

Les entreprises formatrices qui souhaitent utiliser une AIC existante pour leurs apprentis FPra doivent se conformer au programme correspondant de formation de deux ans et aux indications s'y rapportant. Les entreprises doivent s'annoncer auprès d'INSOS, respecter les instructions relatives à la FPra et détenir une autorisation de former INSOS.

### Que signifie l'AIC pour INSOS?

INSOS ne peut obtenir des OrTra une extension de l'AIC à la FPra que si elle peut en assurer la qualité. Concrètement, cela signifie que toutes les entreprises respectent les directives et établissent l'AIC conformément à la vérité. INSOS a d'ores et déjà développé divers instruments qualité:

- Rencontres de branche dans le cadre de la journée d'étude (mai) et les rencontres «échange»
- Formations spécialisées sur la FPra et l'AIC
- Saisie des contrats d'apprentissage chez INSOS
- Visites (réciproques) et conseils
- Matériel pédagogique commun pour l'enseignement de la culture générale et l'enseignement spécialisé

### Pourquoi une nouvelle ère?

À l'avenir, et pour autant que les OrTra participent, les titulaires d'une FPra pourront ajouter à leur dossier de candidature une AIC avec le logo de l'OrTra compétente. Elle complète le certificat d'apprentissage et fait état

des compétences effectives d'une personne. L'AIC est un instrument moderne pour l'intégration et l'inclusion. L'intégration parce que l'AIC-FPra se réfère à des grilles de compétences standard. L'inclusion parce que les compétences opérationnelles de chaque métier peuvent être affinées, simplifiées et combinées individuellement. Du point de vue de son concept, la FPra reste accessible à tous. L'AIC lui confère une plus grande reconnaissance.



**«L'AIC est un instrument utile et son application à d'autres branches est pertinente.»**

Martin Kaiser, président de Compasso

Annina Studer

Responsable du domaine Monde du travail, INSOS Suisse



### Journée d'étude «De la FPra à l'AIC»

La journée d'étude du 16 mai 2019 sera l'occasion de débattre de l'importance de l'AIC pour le développement de la FPra et de faire le point sur son application. La journée s'adresse aux prestataires FPra et aux partenaires du dispositif.

[www.insos.ch](http://www.insos.ch) > Événements



Joie? Amour? Étonnement? Contrariété? Sur Facebook, vos membres et fans vous disent sans détour ce qu'ils pensent de vos publications et de votre travail. Photo: iStock

## Facebook: quels avantages à quel prix?

En Suisse, 3'820'000 personnes utilisent Facebook. Un chiffre impressionnant. Le réseau social est-il intéressant pour une institution? Qu'apporte une page Facebook? Comment en faire un succès? Le point avec Sam Steiner, spécialisé dans le marketing en ligne pour PME. Il préconise de se servir de Facebook de manière simple et ouverte.

### Facebook est-il adapté aux institutions sociales?

«Facebook est une plateforme centrée sur les humains», explique Sam Steiner. «Si l'on y va, c'est pour découvrir de vraies personnes, de vraies histoires.» Et là, les institutions pour per-

**«Être sur Facebook, assure proximité, sentiment d'appartenance et confiance.»**

Sam Steiner

sonnes en situation de handicap ont des atouts: plein d'histoires réelles, avec des personnes réelles.

### Que peut vous apporter une page Facebook?

«Par leur présence sur Facebook, les institutions créent de la proximité, un sentiment d'appartenance, de confiance.» Le public découvre à quoi ressemble leur vie quotidienne. Ce qui contribue à réduire préjugés et appréhensions. «Réussir à créer un sentiment de proximité et d'appartenance permet de mobiliser plus facilement les fans et, si nécessaire, de les impliquer comme un soutien financier ou moral.»

### Quels sont les thèmes les plus appropriés?

«Facebook est un canal visuel qui a besoin de photos, de vidéos et d'enregistrements en direct.» Les posts sur les coulisses du quotidien sont très appréciés, avec leurs émotions et leur caractère authentique. Quelques thèmes possibles:

- Une courte vidéo sur la fabrication de bougies
- Un album photo ou une «Facebook Story» sur la fête de l'été
- La photo et une citation de Mme X qui a créé la carte de Noël
- L'avis critique de M. Z sur la Journée des personnes handicapées

Il est important de noter que toutes les personnes photographiées, filmées

ou citées doivent donner leur accord pour la publication (cf. encadré).

### Quel est l'investissement en temps?

Selon Sam Steiner, «cela ne prend pas beaucoup de temps si on sort de la logique, du post parfait pour publication sur papier glacé».

Il conseille de fixer un rythme de publication réaliste sans pour autant s'enfermer dans un cadre trop rigide. «Publiez quand vous avez quelque chose d'intéressant à communiquer. Dans le doute, publiez moins mais toujours avec plaisir et envie d'expérimenter, et un œil sûr pour le visuel.» Et bon à savoir: il n'est pas nécessaire de réaliser toutes vos publications vous-mêmes. Utilisez aussi le travail des autres:

- Créez un lien sur un article qui cite votre institution ou traite d'un sujet intéressant.
- Partagez des posts, des articles de blogs, des vidéos de tiers, personnes ou organisations, et dites pourquoi vous le faites.

Cela renforcera votre crédibilité. Enfin, évitez de ne parler que de vous et laissez la parole à d'autres intervenants.

### Être sur Facebook: combien ça coûte?

Créer une page Facebook ne coûte rien – juste du temps et de l'enthousiasme. Sam Steiner recommande cependant de la promouvoir avec de la publicité: «Investir 5 francs par jour dans une publicité ciblée ou des posts payants renforce considérablement l'impact de vos publications.» Il est essentiel pour cela de commencer par vous familiariser avec la complexité de la publicité sur Facebook, car définir précisément son public-cible est déterminant.

### Comment se lancer sur Facebook?

«Faites-en le moins possible avant de commencer!» Disposer d'un concept global de communication est inutile: «Définissez plutôt brièvement vos objectifs et vos messages sur une page A4 et lancez-vous. C'est ainsi qu'on apprend le mieux. Faites un premier bilan au bout de six mois.» Pour ce faire, vérifiez les statistiques de votre page: quels posts ont eu le plus de succès, lesquels ont été les plus vus, likés, partagés, commentés. «En tirer vos propres enseignements vous permettra de vous améliorer». Ce que vous pouvez faire avant de commencer:

- Familiarisez-vous avec Facebook. Consultez les publications d'autres institutions et organisations et relevez ce qui vous interpelle, ce qui vous plaît, ce que vous partagez.
- Maîtrisez les aspects techniques: lisez la marche à suivre pour construire une page Facebook (en vous référant aux FAQs). Apprenez comment préparer et publier un texte, des photos, des vidéos, des événements, et comment les promouvoir.

#### Droit à l'image

Dans le quotidien d'une institution, de nombreux sujets sont parfaits pour Facebook. Attention: si vous publiez des images ou des sons d'autres personnes, vous devez au préalable obtenir leur autorisation. INSOS Suisse a édité des directives ainsi qu'un modèle à cet effet. Le modèle existe également en langage simplifié.

[www.insos.ch](http://www.insos.ch) > Thèmes > Règlements internet

### Quelles sont les erreurs les plus fréquentes?

«Le principal obstacle est la pensée < RP > classique. Dépassez-la. Assurez-vous que vos publications ne ressemblent pas à des publicités. Ne vendez ni produits ni services, mais racontez leur histoire.» Montrez par exemple la personne qui a fabriqué un produit. D'où vient le matériel utilisé. Ou alors laissez vos collaborateurs expliquer pourquoi ce produit leur plaît. «Ce type de posts est bien plus intéressant pour ceux qui les suivent et suscite davantage de réactions.»

**«Dépassez la pensée < RP > classique. Racontez plutôt des histoires.»**

Sam Steiner

### Quels sont les facteurs de succès?

Sam Steiner recommande:

1. Travailler de manière visuelle: poster et partager photos et vidéos.
2. Rester vrai et éviter les posts trop parfaits.
3. Montrer des personnes.
4. Ne pas avoir peur de faire des erreurs, en tirer les leçons.
5. Réagir aux commentaires en remerciant et en restant courtois et positif.
6. Rester ouvert aux nouvelles expériences: tenter une vidéo, par exemple. Les films ont toujours beaucoup de succès et on peut les réaliser, les couper et les publier facilement avec son téléphone portable.
7. Autorisez-vous un petit budget publicitaire quotidien: un groupe-cible défini avec précision renforce considérablement votre visibilité.

Barbara Lauber



# Newsletters | Respectez les droits de vos abonnés

La protection des données exige aussi de protéger les données de vos utilisateurs et utilisatrices. Par exemple, celles des personnes abonnées à votre newsletter. Pas question d'utiliser leurs adresses pour des actions marketing, ni de les intégrer à un autre publipostage sans leur permission. Dans cet article, nous vous rappelons les 4 exigences essentielles auxquelles toute bonne newsletter doit répondre.



## 1

## OBTENIR L'ACCORD DE VOS LECTEURS

La base est simple: vous devez vous assurer que vos abonné\*e\*s ont donné leur consentement de façon positive, claire et explicite. **Pour cela, utilisez la méthode du double opt'in.**

Cette méthode se dit «double» parce qu'il y a 2 étapes pour le consentement. Voici comment cela fonctionne:

1. Une personne dit clairement «je veux recevoir votre newsletter», par exemple en s'inscrivant via un formulaire du type «Je veux m'abonner».
2. Ensuite, cette personne confirme son choix par le biais d'un e-mail. Cet e-mail est envoyé automatiquement une fois que la personne s'est inscrite.

Pas question donc d'avoir recours à des cases précochées (opt'out). La personne doit toujours donner son consentement de façon active et positive.

## 2

## N'UTILISER L'ADRESSE QUE POUR LA NEWSLETTER

Quand une personne s'inscrit à une newsletter, ce n'est pas pour se retrouver dans d'autres publipostages de votre entreprise ni dans ceux de vos partenaires. Elle veut uniquement recevoir votre newsletter. Vous ne pouvez donc pas revendre ou partager vos listes de contacts.

**Indiquez dans le formulaire d'inscription que l'adresse ne sera utilisée que pour la newsletter.**

Si dans un formulaire, vous voulez proposer différents mailings. Par exemple: une newsletter et des publicités de partenaires? Alors vous devez distinguer clairement ces deux usages. Et l'utilisateur\*trice doit pouvoir choisir l'option qui lui convient. Bien entendu, ici aussi, les cases précochées sont à proscrire.

## 3

## OFFRIR UN MOYEN FACILE DE SE DÉSABONNER

Les abonné\*e\*s de votre newsletter doivent pouvoir sans peine se désabonner.

**Pour ce faire: offrez un lien de désinscription au bas de chaque newsletter.**

Donnez ou annoncez aussi cette possibilité dans votre page de déclaration de la protection des données. Et aussi sur la page de votre site permettant de s'inscrire à votre newsletter.

## 4

## INDIQUER UNE PERSONNE DE CONTACT

Vos abonné\*e\*s ont des droits, par exemple ceux d'accéder à leurs données, à les corriger et les supprimer. Pour leur permettre d'exercer ces droits, **indiquez** (par exemple, dans votre page Déclaration de protection des données) **la personne à contacter et ses coordonnées:** nom, prénom, email, voire numéro de téléphone.

Cette personne peut être la personne responsable de la newsletter ou de votre département de communication. Au mieux, vous avez un\*e responsable des données (DPO ou Data Protection Officer, en anglais).

France Santi



### La sécurité de vos données

Consultez aussi nos trois autres articles consacrés à la protection des données.

- Mettez de l'ordre dans vos données
- Visualisez votre environnement IT
- Analysez les risques!

Vous trouvez ces articles sur notre blog: [www.blog-insos.ch/fr](http://www.blog-insos.ch/fr)

# Santé & sécurité

Dans chaque édition du magazine, les experts d'INSOS SECURIT répondent à trois questions de nos membres.

## 1 Organisation d'urgence: quels sont les points importants?

Une entreprise doit être prête à faire face à une situation d'urgence, avec établissement préalable de scénarios de crise (incendie, accident, etc.) prévoyant les actions requises et fixant les processus opérationnels et les interfaces vers l'extérieur. Assurez-vous que vos collaborateurs et vos clients suivent régulièrement une formation et vérifiez le bon fonctionnement des plans d'urgence.

## 2 Règles de sécurité: combien faut-il en fixer?

Les règles de sécurité ont pour but d'éviter les accidents professionnels pour les collaborateurs et les clients. Elles sont nécessaires là où des risques réels existent et où elles contribuent de façon significative à renforcer la sécurité. Il est préférable de se concentrer sur un petit nombre de règles seulement, mais de s'assurer qu'elles sont compréhensibles et transparentes et qu'elles seront respectées. Cela implique d'informer de manière répétée sur leur existence et de s'assurer que les sanctions en cas de non-respect soient connues de tous. Les supérieurs hiérarchiques sont responsables de leur application.

## 3 Protection de la santé: de quoi s'agit-il exactement?

Les risques et les contraintes liées au travail sont souvent insidieuses et peuvent causer des atteintes à la santé. C'est de cela que se préoccupe la protection de la santé. Avec des situations telles que soulever et déplacer des charges, manipuler des produits dangereux, subir des horaires difficiles ou un stress psychologique. Les facteurs potentiellement dangereux pour la santé seront systématiquement recensés et les mesures appropriées prises là où elles sont nécessaires. Parmi les autres aspects liés figurent la protection des mères et celle des jeunes au travail.

Plus d'informations sur [www.insos-securit.ch](http://www.insos-securit.ch)

# Dommmage en entr

**Quand est-ce qu'une collaboratrice ou un collaborateur est responsable des dommages causés au travail? Hans-Ulrich Zürcher, conseiller juridique d'INSOS, explique la notion de responsabilité et précise comment appliquer le principe de réparation.**

L'erreur est humaine... mais peut avoir des conséquences financières. Le Code des Obligations contient plusieurs règles et dispositions permettant de déterminer si et dans quelle mesure une personne peut être tenue pour responsable d'un dommage. En principe:

- Le collaborateur est tenu d'exécuter sa tâche avec soin.
- Il est tenu d'observer les directives générales et les instructions particulières de l'employeur, selon les règles de la bonne foi (art. 321a §1 et art. 321d CO).
- Il répond du dommage qu'il cause à l'employeur.

La mesure de la diligence incombant à l'employé se détermine par le contrat, compte tenu du risque professionnel, de l'instruction ou des connaissances techniques nécessaires pour accomplir le travail promis, ainsi que des aptitudes et qualités du travailleur que l'employeur connaissait ou aurait dû connaître (art. 321e CO).

## Quand est-on responsable?

La responsabilité est acquise lorsque les quatre conditions ci-dessous sont réalisées:

**1. Violation contractuelle:** elle est effective lorsque l'employé ne remplit pas ou mal ses obligations contractuelles, ou ne respecte pas les directives et les instructions et, ce faisant, contrevient à ses obligations de diligence et de loyauté. La mesure de la diligence, comme susmentionné, est évaluée au cas par cas.

**2. Dommage:** il est déterminé en fonction de la différence entre le montant du patrimoine avant et après l'évènement. Montant auquel peut s'ajouter une perte de gain.

**3. Lien de causalité:** la violation du contrat est la condition nécessaire du préjudice.

**4. Faute de l'employé:** un dommage peut être causé de manière intentionnelle ou par négligence. Une négligence peut être légère, lorsqu'une personne n'a pas fait preuve de toute l'attention requise, ou grave, quand elle a négligé des mesures de précaution élémentaires que toute personne raisonnable aurait appliquées dans

# Preuve: qui est responsable?



*Suis-je responsable en cas de dommage? Tout dépend du degré de négligence.*

*Photo: fmajor/istock.*

la même situation. Une négligence moyenne se situe entre les deux. L'évaluation du dommage s'établit en fonction des circonstances objectives et des conditions subjectives liées à la personne (ses facultés de jugement par exemple).

Dans le cas où les trois premières conditions sont réalisées, la quatrième déterminera l'étendue de la responsabilité. Lors d'un préjudice lié à une négligence légère, elle sera fortement réduite, voire totalement abandonnée. En cas de négligence moyenne, il y a en règle générale répartition proportionnelle entre employé et employeur. Négligence lourde: bien qu'habituellement réduite pour les dommages causés de manière non entièrement délibérée, la responsabilité de l'employé est totale.

## Que doit payer l'employé?

Il ressort de la jurisprudence une règle empirique: en cas de négligence légère, la responsabilité est limitée à un mois de salaire, deux en cas de négligence moyenne, et trois pour faute grave. Les règles de responsabilité juridique ne peuvent être contrac-

tuellement modifiées aux dépens de l'employé. Un accord stipulant que ce dernier serait, en l'absence de couverture d'assurance, responsable dans tous les cas et donc tenu d'assumer l'entièreté du préjudice, est irrecevable.

Lorsqu'un employé est tenu de réparer le préjudice causé, l'employeur est autorisé à retenir ou à compenser une part proportionnelle de son salaire (CO 323a), sans toucher au minimum vital. La prise en charge des dommages causés au travail par l'assurance responsabilité civile de l'employé dépend du type de contrat et des conditions générale.

Hans-Ulrich Zürcher

Conseiller juridique d'INSOS Suisse



# ÉVÉNEMENTS INSOS

---

Jeudi 21 mars 2019

## ENTRE PROTECTION ET AUTODÉTERMINATION

Journée d'étude à Fribourg

Jeudi 16 mai 2019

## DE LA FORMATION PRATIQUE À L'AIC

Journée d'étude à Soleure

Lundi 27 mai 2019

## AU PLUS PROCHE DE LA POLITIQUE

Visite du palais fédéral à Berne

Du 27 août au 29 août 2019

## FACE AU CHANGEMENT

Congrès INSOS 2019 à Thoune

### Impressum

#### Éditeur

INSOS Suisse  
Association nationale de  
branche des institutions pour  
personnes avec handicap

Zieglerstrasse 53  
3000 Berne 14  
T. 031 385 33 00  
info@insos.ch  
www.insos.ch

#### Rédaction

Barbara Lauber  
(responsable)  
France Santi

#### Traduction

Anne-Marie Nicole,  
Landecy

#### Photo de couverture

Matthias Spalinger, Vahs

#### Prix

Abonnement CHF 30.–  
(compris dans la cotisation)  
Au numéro CHF 15.–

#### Mise en page

Sandra Schwab, Berne  
www.s-at.ch  
Simone Fass, Leipzig  
www.simonefass.de

#### Maquette et impression

Jordi AG, Belp  
www.jordibelp.ch

#### Tirage

2000 expl. en allemand  
700 expl. en français  
Paraît 3 fois par an

