# Formation accueil des personnes en situation de handicap en ERP / IGH

AccueilPMR

**Présentiel et/ou Distanciel**
**(Dates ou Participants) -**

**Faites de l'accessibilité une véritable qualité d'accueil.**
**Cette formation permet à vos équipes d'adopter les bons comportements pour accueillir, orienter et accompagner avec professionnalisme les personnes en situation de handicap, visible ou non visible. Grâce à des mises en situation concrètes, les participants développent une communication adaptée et contribuent à garantir un accueil inclusif, respectueux et sécurisant pour tous.**

## Objectifs

Cette formation vise à permettre à l'entreprise ou à l'établissement de :
- **Améliorer la qualité de l'accueil** proposé aux clients, usagers, visiteurs ou patients en situation de handicap.
- **Professionnaliser les pratiques des équipes** chargées de l'accueil, de l'orientation et de l'accompagnement du public.
- **Développer une culture inclusive** fondée sur le respect, l'écoute, l'autonomie et la non-discrimination.
- **Réduire les situations d'incompréhension, de maladresse ou de tension** grâce à des comportements et à une communication adaptés.
- **Valoriser l'image et la qualité de service de l'établissement** auprès de l'ensemble de ses publics.
- **Faciliter l'utilisation des dispositifs et équipements d'accessibilité** présents au sein de l'établissement.
- **Contribuer au respect des obligations applicables aux établissements recevant du public** en matière d'accueil et d'accessibilité des personnes en situation de handicap.

## Les + métier

Formation accueil des personnes handicapées en ERP à Lyon : adaptez votre communication, vos pratiques et l'accompagnement pour un accueil inclusif et sûr.

## Public Visé

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à accueillir, informer, orienter ou accompagner des clients, usagers, visiteurs ou patients, notamment :personnel d'accueil, standardistes et chargés de clientèle ;agents administratifs et agents de service ;vendeurs, conseillers et personnels de caisse ;professionnels des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux ;personnels des collectivités, administrations et services publics ;salariés des commerces, hôtels, restaurants, établissements culturels, sportifs ou de loisirs ;agents de sécurité et personnels chargés de l'orientation ou de l'évacuation du public ;responsables d'établissement, managers et référents handicap ;dirigeants, salariés, agents publics ou bénévoles intervenant dans un établissement recevant du public.La formation peut être adaptée aux métiers exercés, aux caractéristiques de l'établissement et aux différents publics accueillis.

## Pré Requis

**Aucun prérequis spécifique n'est exigé.**
Il est toutefois recommandé d'exercer, ou d'être amené à exercer, une fonction comportant l'accueil, l'orientation ou l'accompagnement de clients, d'usagers, de visiteurs ou de patients au sein d'un établissement recevant du public.

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Identifier les principales familles de handicap, visibles ou non visibles, et leurs conséquences possibles sur l'accueil, la mobilité, la compréhension et la communication.
Expliquer les principes essentiels de l'accessibilité, de la non-discrimination et de l'accueil des personnes en situation de handicap dans un ERP.
Repérer les besoins spécifiques d'une personne en situation de handicap, sans jugement ni présupposition, en adoptant une posture d'écoute adaptée.
Adapter sa communication verbale, non verbale et écrite aux capacités et aux besoins de la personne accueillie.
Mettre en œuvre les techniques d'accueil, d'orientation et d'accompagnement appropriées selon la situation et le type de handicap rencontré.
Présenter et utiliser correctement les équipements et dispositifs d'accessibilité disponibles dans l'établissement, notamment les cheminements, espaces d'accueil et moyens d'information adaptés.

Réagir de manière appropriée face à une difficulté, une incompréhension ou une situation inhabituelle, tout en respectant l'autonomie, la dignité et la sécurité de la personne accueillie.

## Parcours pédagogique

1. Comprendre le handicap et l'accessibilité
• Définition du handicap et de la situation de handicap.
• Distinction entre handicap, incapacité et perte d'autonomie.
• Notions d'accessibilité, d'inclusion, de non-discrimination et de compensation.
• Principes applicables à l'accueil des personnes en situation de handicap dans les établissements recevant du public.2. Identifier les différentes situations de handicap
• Handicap moteur et mobilité réduite.
• Handicap visuel.
• Handicap auditif.
• Handicap mental et cognitif.
• Handicap psychique.
• Maladies invalidantes et handicaps non visibles.
• Conséquences possibles sur la mobilité, la communication, la compréhension et l'orientation.3. Adopter une posture d'accueil adaptée
• Accueillir la personne avec respect, disponibilité et bienveillance.
• S'adresser directement à la personne, y compris lorsqu'elle est accompagnée.
• Identifier les besoins sans préjugé ni comportement intrusif.
• Proposer son aide sans l'imposer.
• Respecter l'autonomie, le rythme, les choix et la dignité de la personne.4. Adapter sa communication
• Utiliser un langage clair, simple et compréhensible.
• Adapter le débit, le volume de la voix et la formulation des informations.
• Prendre en compte la communication non verbale.
• Reformuler et vérifier la bonne compréhension du message.
• Utiliser les supports visuels, écrits, gestuels ou techniques disponibles.
• Éviter les attitudes, expressions ou comportements inadaptés.5. Accueillir, orienter et accompagner la personne
• Présenter les locaux, les services et les modalités d'accès.
• Donner des indications précises et adaptées.
• Accompagner une personne déficiente visuelle.
• Communiquer avec une personne sourde ou malentendante.
• Faciliter les déplacements d'une personne à mobilité réduite.
• Adapter l'accueil d'une personne présentant des difficultés cognitives, mentales ou psychiques.
• Prendre en compte la présence d'un accompagnateur, d'un aidant ou d'un chien d'assistance.6. Connaître les dispositifs d'accessibilité de l'établissement
• Repérage des cheminements accessibles et des zones d'accueil.
• Signalétique, dispositifs d'appel et espaces d'attente.
• Boucle à induction magnétique et autres aides à la communication.
• Documents et informations proposés sous une forme accessible.
• Procédures internes d'accueil, d'accompagnement et d'évacuation.
• Identification des limites de son rôle et des personnes ressources.7. Gérer les situations particulières
• Réagir face à une incompréhension, une difficulté ou une situation de stress.
• Prévenir les maladresses, tensions et comportements discriminatoires.
• Maintenir une communication respectueuse dans une situation complexe.
• Alerter ou solliciter une personne compétente lorsque la situation l'exige.
• Prendre en compte les besoins spécifiques en cas d'urgence ou d'évacuation.8. Mise en pratique et validation
• Études de cas adaptées à l'activité de l'établissement.
• Jeux de rôle portant sur l'accueil, l'orientation et l'accompagnement.
• Analyse des pratiques et débriefing collectif.
• Identification des axes d'amélioration applicables au poste de travail.
• Évaluation théorique par QCM.
• Évaluation pratique au moyen d'une mise en situation et d'une grille d'observation.

## Méthodes pédagogiques

La formation repose sur une **pédagogie active, participative et contextualisée**, alternant :

• des **apports théoriques courts et illustrés** sur les différentes situations de handicap, l'accessibilité et les principes d'un accueil inclusif ;

• une **méthode interrogative**, permettant de recueillir les représentations et les expériences professionnelles des participants ;

## Moyens pédagogiques

La formation s'appuie sur les moyens pédagogiques suivants :

• salle de formation adaptée, équipée d'un **vidéoprojecteur ou d'un écran de présentation** ;

• **support pédagogique illustré** présentant les différentes situations de handicap et les bonnes pratiques d'accueil ;

• vidéos, photographies, schémas et exemples de situations professionnelles ;



**SARL EVINCEL au Capital de 13 000 €**
3 Rue Étienne et Jean Guignardat 69680 CHASSIEU - Bureau : 04 78 22 58 98 - E-mail : contact@evincel.fr - Site web : www.evincel.fr
Déclaration d'organisme de formation enregistrée sous le numéro 82 69 12850 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes
SIRET : 79338142700046 - Code NAF : 8559A - N° de TVA : FR 03 793381427

• l'analyse de **situations concrètes et d'études de cas** issues de l'accueil du public en établissement ;
• des **mises en situation et jeux de rôle** portant sur l'accueil, l'orientation, la communication et l'accompagnement d'une personne en situation de handicap ;
• des **démonstrations commentées** des comportements, techniques d'accompagnement et modalités de communication adaptés ;
• des **travaux individuels ou en sous-groupes**, suivis de restitutions et d'échanges collectifs ;
• des **débriefings pédagogiques** permettant d'identifier les bonnes pratiques, les points de vigilance et les axes d'amélioration.
Les activités sont adaptées aux métiers des participants, aux publics accueillis et aux caractéristiques de leur établissement.

• **fiches pratiques et mémos** sur l'accueil, la communication, l'orientation et l'accompagnement des personnes en situation de handicap ;
• études de cas, scénarios professionnels et supports de jeux de rôle adaptés à l'activité des participants ;
• matériel de démonstration ou équipements d'accessibilité disponibles dans l'établissement : boucle à induction, signalétique, dispositifs d'appel, cheminements accessibles ou documents adaptés ;
• grilles d'observation utilisées lors des mises en situation pratiques ;
• questionnaire d'évaluation des connaissances sur support papier, tablette ou outil numérique ;
• remise d'un **support de formation ou d'un mémo récapitulatif** à chaque participant.
En classe virtuelle, les participants disposent d'un outil de visioconférence permettant le partage d'écran, les échanges en direct, la diffusion de ressources pédagogiques et la réalisation d'activités interactives.

## Modalités de suivi

Le suivi de l'exécution de la formation est assuré au moyen :
• d'une **feuille d'émargement signée par demi-journée** par les participants et le formateur ;
• du **suivi de l'assiduité et de la participation** aux exercices, études de cas et mises en situation ;
• d'un **accompagnement pédagogique continu** permettant au formateur de vérifier la progression de chaque participant ;
• des résultats obtenus aux **évaluations théoriques et pratiques** ;
• d'un **questionnaire de satisfaction à chaud** complété en fin de formation ;
• de la remise d'un **certificat de réalisation** et d'une **attestation individuelle de fin de formation**.
En classe virtuelle, le suivi est complété par les relevés de connexion, les temps de présence et la participation aux activités proposées.

## Qualification Intervenant·e·s

Formateur-consultant spécialisé dans l'accueil des personnes en situation de handicap et l'accessibilité des établissements recevant du public.!intervenant dispose :!'une expérience professionnelle dans les domaines du handicap, de l'accessibilité, de l'accueil du public ou du secteur médico-social ;!'une bonne connaissance des différentes situations de handicap, visibles et non visibles ;!'une maîtrise des bonnes pratiques de communication, d'orientation et d'accompagnement ;!'une connaissance du cadre réglementaire applicable à l'accessibilité et à l'accueil dans les ERP ;!'une expérience confirmée en animation de formations pour adultes et en conduite de mises en situation professionnelles.



**SARL EVINCEL au Capital de 13 000 €**
3 Rue Étienne et Jean Guignardat 69680 CHASSIEU - Bureau : 04 78 22 58 98 - E-mail : contact@evincel.fr - Site web : www.evincel.fr
Déclaration d'organisme de formation enregistrée sous le numéro 82 69 12850 69 auprès du préfet de région Rhône-Alpes
SIRET : 79338142700046 - Code NAF : 8559A - N° de TVA : FR 03 793381427

## Méthodes et modalités d'évaluation

Les acquis sont évalués tout au long de la formation au moyen de questions orales, d'exercices, d'études de cas et de mises en situation adaptées au contexte professionnel des participants.
Une évaluation finale comprend :

- un **QCM de validation des connaissances** portant sur les différentes situations de handicap, les principes d'accessibilité et les bonnes pratiques d'accueil ;
- une **mise en situation pratique** d'accueil, d'orientation ou d'accompagnement d'une personne en situation de handicap, évaluée à l'aide d'une grille critériée.

Les résultats sont analysés avec le formateur et font l'objet d'une correction commentée. Une attestation de fin de formation précisant les compétences acquises est remise à chaque participant.

## Moyens à mettre en oeuvre

Dans le cadre d'une formation réalisée en intra-entreprise, le client met à disposition : une salle de formation adaptée à l'effectif, calme, accessible et permettant l'organisation des exercices et des jeux de rôle ; des tables, des chaises et un tableau blanc ou paperboard ; un vidéoprojecteur ou un écran de diffusion, ainsi qu'une connexion électrique à proximité ; un accès aux espaces concernés par l'accueil du public afin de contextualiser les exercices : accueil, cheminements, sanitaires, ascenseurs, zones d'attente et sorties ; les équipements et dispositifs d'accessibilité présents dans l'établissement, lorsqu'ils existent : boucle à induction magnétique, rampe, dispositif d'appel, signalétique, documents adaptés ou équipements d'accompagnement ; les consignes, procédures internes ou documents relatifs à l'accueil des personnes en situation de handicap ; les informations utiles concernant les publics accueillis et les situations professionnelles susceptibles d'être rencontrées. Pour une formation organisée en classe virtuelle, chaque participant doit disposer d'un ordinateur ou d'une tablette équipé d'une connexion Internet stable, d'une caméra, d'un microphone et de haut-parleurs ou d'un casque audio.

## Modalités d'accessibilité handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sous réserve de l'adéquation entre leurs besoins, les modalités pédagogiques proposées et les conditions d'accueil du lieu de formation.
Lors de l'inscription, le participant ou le commanditaire est invité à signaler toute situation nécessitant un aménagement particulier. Le référent handicap d'EVINCEL étudie les besoins afin de mettre en place, dans la mesure du possible, les adaptations nécessaires, notamment :

- adaptation des supports pédagogiques et des modalités d'évaluation ;
- aménagement du rythme de formation et des temps de pause ;
- accessibilité de la salle et des équipements ;
- adaptation des exercices et des mises en situation ;
- recours à un accompagnant ou à un dispositif de compensation, lorsque cela est nécessaire.

Pour les formations réalisées dans les locaux du client, celui-ci veille à mettre à disposition des espaces accessibles et adaptés aux besoins des participants.
Lorsque les adaptations nécessaires ne peuvent pas être mises en œuvre, EVINCEL accompagne le participant dans la recherche d'une solution appropriée ou l'oriente vers un organisme ou un partenaire spécialisé.
**Pour toute demande d'aménagement, contactez le référent handicap d'EVINCEL Formation en amont de la session.**

## Durée

**7.00** Heures **1** Jour

## Effectif

2 à 10 participants

**Contactez-nous !**

**Le service Formation**
**Responsable pédagogique**
**Tél. : 0478225898**
**Mail : contact@evincel.fr**