

SIGLE	CONVERGENCE FORMATION	CREATION	VERSION	AUTEUR	MAJ
ACCUEIL PSH	CASANOVA Charlène	17/04/2023	2	LEA Valérie	07/10/2025

Programme :

Accueil des Personnes en situation de Handicap



Durée :
1 à 2 jours selon le niveau de personnalisation



Prérequis :
Aucun



Nombre de candidats :
04 à 12 candidats maximum par session pour préserver les bonnes conditions d'apprentissage.



Si votre ERP a une capacité d'accueil supérieure à 200 personnes, il est obligatoire que votre personnel en contact direct avec les usagers et les clients soit formé à l'accueil des personnes en situation de handicap, selon l'ordonnance du 26 septembre 2014 ratifiée par la loi du 5 août 2015 (article L. 4142-3-1 du Code du travail). Cette formation doit être mise en œuvre par l'employeur. En dessous de ce seuil, une sensibilisation est recommandée, notamment pour les ERP de 5e catégorie.



Lieu :
En intra entreprise
En inter à Convergence Formation



SIGLE	CONVERGENCE FORMATION	CREATION	VERSION	AUTEUR	MAJ
ACCUEIL PSH	CASANOVA Charlène	17/04/2023	2	LEA Valérie	07/10/2025

AVANT-PROPOS :

Accueillir une personne en situation de handicap ne s'improvise pas. Pour les établissements recevant du public (ERP) ou les collectivités, former ses équipes à un accueil inclusif est à la fois un impératif légal et un levier d'amélioration de l'expérience usager. Cette formation permet de mieux comprendre les différents types de handicap, d'adopter les bons comportements et de garantir un accueil respectueux, efficace et conforme à la réglementation.



Public

Tous les personnels en contact avec le public (accueil, vente, administration...).



Accessibilité

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour plus d'informations.



Objectifs

Connaitre et comprendre les spécificités des différents handicaps (moteur, sensoriel, mental, psychique, cognitif) ;

Savoir s'adapter à une diversité de situations d'accueil et d'accompagnement dans son cadre professionnel

Savoir adapter sa communication verbale et non verbale (gestes/postures/attitudes) en fonction d'une situation particulière ;

Acquérir les principaux gestes, postures et techniques d'accompagnement appropriés vis-à-vis des spécificités de chaque famille de handicap ;

Savoir proposer l'offre de service adaptée disponible au sein de la structure en réponse à la situation particulière.



Délai d'acceptation de la convention d'entrée en formation

Le candidat à la formation bénéficie de 14 jours pour acceptation de sa convention d'entrée en formation.



Formateurs

Formateurs habilités, expérimentés, certifiés à la pédagogie adulte, sensibilisés au handicap et spécialisés dans la gestion d'entreprise.



Evaluation

Le participant complète un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises. L'obtention de l'attestation de réalisation est rendue possible lorsque le participant est présent à l'ensemble de la formation et a réussi les évaluations formatives proposées par le formateur.

SIGLE	CONVERGENCE FORMATION	CREATION	VERSION	AUTEUR	MAJ
ACCUEIL PSH	CASANOVA Charlène	17/04/2023	2	LEA Valérie	07/10/2025



Méthodes pédagogiques

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Notre approche est active, elle est basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Mises en situation. Travaux individuels de transposition.



PROGRAMME ET CONTENU DE LA FORMATION

Contenu	Compétences visées
Intégrer le cadre légal dans sa pratique	- La législation et l'accueil du handicap, rappel de la loi du 11 février 2005. - L'accès aux services publics : un droit reconnu à tous les citoyens. - Accueillir les personnes en situation de handicap en toute autonomie et sans discrimination. - Réflexion collective - Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil d'un public en situation de handicap. Inventaire des difficultés rencontrées et des modalités mises en œuvre.
Identifier et comprendre les spécificités des différentes formes de handicap	- Déceler une personne en situation de handicap. - Comprendre les principales difficultés et incapacités en fonction des cinq grandes familles de handicap. - Identifier les besoins de la personne selon le type de handicap. - Etude de cas Illustration par des exemples de bonnes pratiques selon la famille de handicap : handicaps auditif ou visuel, handicaps mentaux et cognitifs, handicap psychique, handicap moteur.
Optimiser l'accueil physique et téléphonique	- Identifier les différentes étapes d'un accueil efficace. - Développer une attitude assertive. - Pratiquer l'écoute active : écouter, questionner, reformuler. - Développer une intention positive et de réelles capacités d'attention. - Mettre en pratique un langage adapté et positif. - Assurer la prise en charge complète de son interlocuteur. - Travaux pratiques - Auto-diagnostique sur l'assertivité. Échanges en groupe sur les situations d'accueil ressenties comme difficiles, choix de stratégies adaptées.
Développer la juste posture en fonction des spécificités de chaque famille de handicap	- Interroger ses propres perceptions et préjugés. - Développer la juste posture. - Opter pour une attitude éthique et bienveillante. - Adapter sa communication verbale et non verbale en fonction de chaque famille de handicap. - Mise en situation - Jeux de rôles à partir de situations concrètes liées au contexte des participants.