

## ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EN ERP



**OBJECTIF** : Sensibiliser et appréhender les différentes formes de handicap, maîtriser les fondamentaux de l'accueil adapté aux personnes en situation de handicap.

**PUBLIC VISE** : Toute personne ayant des fonctions d'accueil dans les établissements recevant du public (ERP).

**PREREQUIS** :

- Maîtrise de la langue française.

**JUSTIFICATION REGLEMENTAIRE** :

- **Accessibilité** : Arrêté du 25 juin 1980.
- **Ordonnance du 26 septembre 2014** relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.
- **Loi du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances.

**DUREE INDICATIVE ET NOMBRE DE PARTICIPANTS** :

- 7 heures de formation (1 jour) pour un groupe de 8 personnes.
- Les **évaluations** ne nécessitent pas de temps additionnel : la somme des **compétences** acquises en évaluations formatives permet au formateur de rendre un avis sur l'atteinte des objectifs par les participants.

**CONTENUS THEORIOUES ET PRATIQUES** :

- Fondamentaux de la réglementation.
- Principe de l'**accessibilité** des établissements recevant du public.
- Registres et attestations d'**accessibilité**.
- **Les grandes catégories de handicap**.
- **Préjugés, compréhension et intégration de la différence**.
- Adaptation de l'accueil selon le type de handicap.
- Prise en charge.
- Communication verbale et non verbale selon les situations.

**SANCTION DE L'ACTION ET VALIDATION DES COMPETENCES** : A l'issue des évaluations, le formateur rend un avis écrit sur les compétences acquises ou les axes d'amélioration des apprenants.

La validation partielle des acquis de la formation ne permet pas d'aménagement de **présentation ultérieure** en cas de validation partielle. Il incombe à l'employeur de **déterminer** si la validation partielle des acquis entraîne, pour le stagiaire, **une nouvelle participation** à l'action ou non.

Une attestation de fin de formation est remise aux participants, comportant la validation totale ou partielle des blocs de compétences afin de compléter son passeport formation.

**PERIODICITE** : Conformément aux exigences du code du travail, la formation doit être **complétée** et **réactualisée** aussi souvent que **nécessaire**. Les dispositions relatives au maintien et à l'actualisation des connaissances des participants relèvent de la responsabilité de l'employeur.

**CODES FORMATION** :

- **Formacode** : 93020 - Accès Handicapés.
- **NSF** : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement.

**ANALYSE DES BESOINS** : Le programme de cette formation est standard. Il incombe au **préalable** au commanditaire de **définir** la **durée adéquate**, avec le conseiller commercial de l'organisme de formation, en fonction des



aptitudes des bénéficiaires. Une évaluation diagnostique réalisée par le formateur confirme ou infirme l'analyse préalable. Le cas échéant, un complément de formation peut être recommandé par le formateur.

**ENCADREMENT, MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** : Organisme de formation déclaré à la DRIEETS, disposant d'un numéro de déclaration d'activité, d'un service clients, d'un service qualité et titulaire d'un certificat qualité QUALIOPI et exigé réglementairement.

Les formateurs sont spécialisés en prévention des risques professionnels et disposent à ce titre de tous les prérequis, qualités et savoir-faire nécessaires à la prestation. Ils disposent, pour la partie théorique, d'un kit de formation projeté (diaporama, vidéos explicatives...) et de l'équipement informatique utile.

Afin d'assurer une prestation optimale, il est nécessaire de mettre à la disposition du formateur et des participants :

- Une salle équipée (tables, chaises, mur permettant la projection ou écran, idéalement un tableau effaçable).

Si ces moyens ne peuvent être mis à disposition, il est impératif de prévenir le centre de formation afin qu'une solution alternative soit étudiée (faisabilité de l'action sur un autre site par exemple, ou en centre disposant d'une plateforme technique).

**MODALITES D'EVALUATION INDIVIDUELLE DES ACQUIS** : Des évaluations sont réalisées tout au long de l'action par le formateur (imposées, elles sont effectuées. Toutefois, les modalités diffèrent selon les groupes et sont laissées à l'appréciation du formateur).

Les évaluations sommatives comportent une partie théorique consistant en un questionnaire oral, et une partie pratique, validant la capacité d'un participant à réaliser des actions déterminées. Ces évaluations font l'objet d'une fiche standardisée complétée par le formateur et signée par le participant.

**SECURITE** : Un règlement intérieur précise les modalités liées à la sécurité.

En cas de formation en entreprise, les dispositions de sécurité devront être présentées au formateur dès son arrivée afin de vérifier leur adéquation aux impératifs techniques et de sécurité réglementaire.

Les formateurs ont délégation pour signer les plans de prévention.

**ACCESSIBILITE ET HANDICAP** : L'accessibilité est à étudier en fonction des publics accueillis. La formation ayant lieu dans les locaux de l'entreprise, ceux-ci doivent être adaptés à l'accueil des travailleurs de l'établissement. Dans le cas contraire, les locaux mis à disposition devront répondre aux exigences d'accessibilité (rez-de-chaussée, passages de portes, modalités d'accompagnement...).

**DELAI DE REALISATION ET TARIFS** : Les délais de réalisation sont à convenir entre l'entreprise (besoins) et l'organisme de formation (disponibilité des formateurs ou des infrastructures), afin d'analyser précisément les besoins et adapter les contenus si nécessaire. La formation est accessible à partir de 15 jours à réception des documents contractuels signés et validation des besoins définis en concertation.

Les tarifs donnés à titre indicatif sur le site internet ne concernent qu'un besoin de formation particulier. Les prestations proposées font l'objet d'une grille tarifaire (nombre de groupes, nombre de jours de formation...). Il convient de faire établir un devis après analyse du besoin.

**QUALITE DE LA PRESTATION** : Les dispositions de ce programme sont standardisées.

Il est possible d'en modifier le contenu sur demande : dans ce cas, le besoin de formation fera l'objet d'une analyse préalable et d'un programme sur-mesure.

La qualité de notre intervention ne saurait être garantie si le nombre de participants, la durée pédagogique effective et les moyens techniques requis ne sont pas respectés.

**CONFIDENTIALITE** : Les données que nous sommes tenus d'utiliser (taux de satisfaction de la formation, taux de réussite...) sont exploitées et diffusées conformément aux exigences de qualité des organismes de formation, de manière anonyme.

Les informations recueillies au titre des informations propres à la clientèle (noms, coordonnées...) sont sécurisées et non diffusées. Chacun dispose d'un droit d'accès et de rectifications aux données qui le concernent sur simple demande écrite, par courrier ou par mail (règlement général sur la protection des données).



Référence	FORM_PROG_F2_ACCUEIL PH ERP
Date MAJ	14/01/2025