



PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS LES ERP

►► Programme de Formation : Accueil des Personnes en Situation de Handicap dans les ERP (7h00)

Ce programme de formation vise à sensibiliser et à doter les professionnels des Établissements Recevant du Public (ERP) des compétences nécessaires pour accueillir et accompagner efficacement les personnes en situation de handicap.

Objectifs Pédagogiques :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les différents types de handicaps et leurs spécificités.
- Identifier les obligations légales des ERP en matière d'accessibilité.
- Acquérir les bonnes pratiques d'accueil et de communication adaptées à chaque situation.
- Savoir réagir de manière appropriée face à des situations spécifiques (urgence, malaises, etc.).
- Contribuer à un environnement inclusif et respectueux pour tous.

Public Cible :

Tout personnel travaillant dans un Établissement Recevant du Public (ERP) : agents d'accueil, vendeurs, personnels de sécurité, gestionnaires, etc.

Modalités d'accès - délais :

Sessions récurrentes mensuelles en présentiel ou à distance

- Il est important de s'inscrire à l'avance, car les places sont limitées (1 à 15 stagiaires)

Rendez-vous téléphonique au préalable

- Formulaire d'inscription
- Entrée en formation après le délai de rétractation de 14 jours
- Questionnaire de positionnement

Matériel Pédagogique :

- Support de présentation (PowerPoint ou équivalent)
- Vidéos de sensibilisation
- Mises en situation pratiques
- Documentation de référence (lois, guides, fiches pratiques)
- Questionnaires d'évaluation

►►► Détail : ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS LES ERP

Déroulé du Programme (7h00)

Accueil et Introduction (30 min)

- Présentation des participants et du formateur.
- Tour de table : attentes et expériences des participants.
- Introduction aux objectifs et au déroulé de la formation.
- **Quizz interactif** : Idées reçues sur le handicap.

Comprendre le Handicap (1h15)

- **Définitions et cadre légal :**
 - La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
 - Le concept de handicap et ses différentes dimensions (déficience, incapacité, désavantage social).
- **Typologie des handicaps :**
 - **Handicap moteur** : fauteuil roulant, béquilles, déambulateur.
 - **Handicap sensoriel** : déficience visuelle (cécité, malvoyance), déficience auditive (surdité, malentendance).
 - **Handicap mental et cognitif** : déficience intellectuelle, troubles DYS, troubles du spectre autistique (TSA).
 - **Handicap psychique** : troubles bipolaires, schizophrénie, dépression sévère.
 - **Polyhandicap et maladies invalidantes.**
- **Impact du handicap sur le quotidien et les interactions sociales.**
- **Vidéo de sensibilisation** : Témoignages de personnes en situation de handicap.

Pause Café (15 min)

►► Détail : ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS LES ERP

Les Obligations des ERP et l'Accessibilité (1h30)

- **Le cadre réglementaire :**
 - **Ad'AP** (Agenda d'Accessibilité Programmée).
 - Registres Publics d'Accessibilité.
 - Sanctions en cas de non-respect.
- **Les principes de l'accessibilité :**
 - Accessibilité physique (cheminement, portes, ascenseurs, sanitaires).
 - Accessibilité de l'information et de la communication (signalétique, affichage, supports numériques).
 - Accessibilité des services (personnel formé, accompagnement).
- **Focus sur les aménagements spécifiques** pour chaque type de handicap.
 - Exemples concrets d'adaptations réussies.
- **Exercice pratique :** Analyse de situations d'ERP et identification des points d'amélioration en matière d'accessibilité.

Pause Déjeuner (1h00)

Accueil et Communication Adaptée (1h30)

- **Les fondamentaux de l'accueil bienveillant :** écoute active, patience, empathie.
- **Adapter sa communication :**
 - **Langage non verbal :** regard, posture, gestes.
 - **Handicap visuel :** se présenter, décrire l'environnement, accompagner.
 - **Handicap auditif :** parler distinctement, utiliser des supports visuels, connaître les bases de la LSF (Langue des Signes Française) ou recourir à des outils d'aide à la communication (application, transcription).
 - **Handicap mental et cognitif :** utiliser un langage simple et clair, répéter si nécessaire, privilégier des phrases courtes.
 - **Handicap moteur :** proposer de l'aide sans imposer, respecter l'espace personnel (fauteuil roulant).
- **Gérer les situations délicates :** agitation, incompréhension, frustration.
- **Mises en situation :** Exercices de jeux de rôle pour pratiquer les techniques d'accueil et de communication avec différents types de handicaps.

Pause Café (15 min)

►►► **Détail : ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS LES ERP**

Situations Spécifiques et Rôle de l'Accueillant (1h15)

- **Gestion des situations d'urgence** : évacuation, malaise.
 - Comment assister une personne en situation de handicap en cas d'incident ?
 - Consignes de sécurité spécifiques.
- **Le rôle du chien guide et du chien d'assistance** : règles et bonnes pratiques.
- **Sensibilisation aux aidants** : leur rôle, comment interagir avec eux.
- **Répondre aux questions fréquentes** et aux objections.
- **Partage d'expériences et retour d'expériences des participants.**

Synthèse, Évaluation et Clôture (30 min)

- **Récapitulatif des points clés de la formation.**
- **Évaluation des acquis** (quizz final ou questions-réponses).
- **Remise d'un support récapitulatif** et de fiches pratiques.
- **Bilan de la formation** : recueil des impressions et des suggestions.
- **Questions / Réponses.**
- **Clôture de la formation.**



CONTACT

01 87 66 02 66

contact@wbd-sas.com

**7 Avenue de l'orme à martin
91080 Evry-Courcouronnes**

www.wbd-formations.fr