

FORMATION

ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES

ERP

T A R I F S 2 0 2 0 - 2 0 2 1



HANDiSolutions
Facilitez l'intégration des personnes handicapées dans votre organisation



**#Tous
Concernés**

LÉGISLATION

FORMATION : QUELLES OBLIGATIONS EN ACCESSIBILITÉ ?

Personnes malvoyantes, déficientes auditives, personnes à mobilité réduite, personnes présentant un handicap mental ou cognitif ... dans tout établissement recevant du public, le personnel doit être en mesure d'accueillir et d'accompagner les personnes en situation de handicap reçues dans l'établissement.

Rappelons qu'une obligation de formation a été introduite par la [loi n°2015-988 du 5 août 2015](#) relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP). Cette dernière précise que « dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients ».

Par ailleurs, l'[arrêté du 19 avril 2017](#) sur le contenu du registre public d'accessibilité précise l'obligation, pour les ERP du 1er groupe, d'intégrer au registre « une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées ». Il s'agit en fait d'informer le public des actions de sensibilisation et de formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap réalisées ou programmées dans les ERP. Ces actions

peuvent également consister à former les membres du personnel à l'utilisation des équipements d'accessibilité, par exemple.

En complément de cette obligation, **pour tous les établissements**, une sensibilisation du personnel en contact avec le public doit être mise en place. Celle-ci peut consister à mettre à disposition du personnel un document d'aide à l'accueil des personnes handicapées. Ce document doit également figurer dans le registre public d'accessibilité.

En conclusion :

- **pour tous les ERP**, une sensibilisation du personnel en contact avec le public doit être réalisée ;
- **pour les ERP de capacité d'accueil supérieure à 200 personnes**, la formation du personnel chargé de l'accueil des personnes en situation de handicap est imposée ;
- **pour tous les ERP du 1er groupe**, une attestation décrivant les actions de formation doit être consignée dans le registre public d'accessibilité et mise à jour annuellement.



FORMATION À DISTANCE

Méthodes pédagogiques :

- Notre approche pédagogique est construite selon les objectifs à atteindre pour chaque thématique.
- Elle s'organise **sous différentes formes**, notamment :
Ateliers de mise en situation
Jeux de rôles
Exercices test
Evaluation des besoins avant formation
Attestation à chaud

Méthodes d'évaluation :

- Le participant effectuera un test final pour l'évaluation de ces acquis.
- Nous lui remettons une certification

Notre Centre de formation est

« Handiacueillant » : adapté aux personnes en situation de Handicap.

Formateurs experts :

- Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leurs métier

Service pédagogique

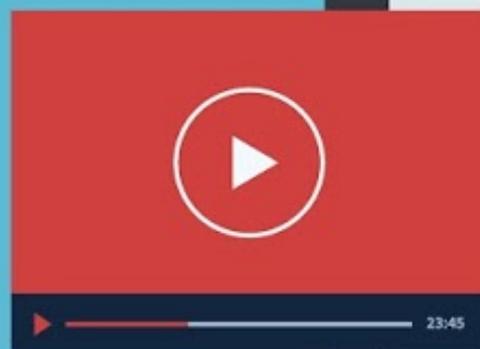
Mr Nathanel KRIEF
Tél : 01.80.87.83.28
Mail : n.krief@reseau-rse.com
Joignable de 10h à 12h et de 14h à 17h

Votre contact commercial :

Mme Stéphanie DUMOND
Tél : 01.80.87.55.92
Mail : s.dumond@reseau-rse.com

Votre contact technique :

Mme Laurence AZOULAY
Tél : 01.80.87.83.30
Mail : log.cr2eformation@reseau-rse.com



LES OBJECTIFS

Après avoir rendu accessible votre établissement aux personnes handicapées, la prochaine étape consiste à apprendre à accueillir correctement le public handicapé !



FAVORISER L'ACCUEIL DU PUBLIC HANDICAPÉ

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicaps doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination. Une personne en situation de handicap doit pouvoir bénéficier d'un environnement physique et intellectuel adapté (LOI DU 11 Février 2005)

- Sur place : l'accueil doit être de qualité et adapté aux différentes situations de handicap :
- L'accès physique aux services
- L'accueil des usagers
- Les demandes de renseignements
- La prise de rendez-vous
- Les entretiens
- Les échanges entre les services et les usagers



RENDRE ACCESSIBLE SON ÉTABLISSEMENT

- Tout établissements recevant du public, sont soumis à l'obligation de la mise en accessibilité de leurs établissements
- Les annonces sonores doivent être doublées par des annonces visuelles
- Si à l'entrée distribution d'un ticket, il doit être annonce visuellement et oralement
- Dans le cas d'une personne non voyante ou d'une personne avec un handicap mental il est essentiel qu'une personne de l'accueil l'aide à s'orienter



ÉQUIPEMENTS POUR ACCUEILLIR ET COMMUNIQUER AVEC DES PERSONNES HANDICAPÉES

- Prévoyez une explication écrite simplifiée
- Veillez au respect des règles Européennes relatives aux techniques qui parlent sur l'usage de la technique Facile à Lire et à Comprendre
- Favorisez d'une manière générale la mise à disposition de document en format numérisé essentiellement en texte et non en image
- Ces mesures sont celles de la réglementation relative à la communication en ligne instaurées par l'Article 47 de la loi du 11 Février 2005)
- Toute sites de communication en ligne doivent respecter les NORMES RGAA (guide d'accompagnement), (accessibilités au documents et information numérisés des sites internet).

LES OBJECTIFS



OPTIMISER L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

- Accès aux documents et formulaires papiers
- Favorisez des formulaires simplifiés
- Veillez à la clarté des informations
- Les formulaires doivent être accessible aux personnes avec des déficiences visuelles : agrandir les caractères ou du Braille sont indispensables ; utiliser des couleurs adaptées ; vocaliser le contenu à partir des outils dédiés que propose le commerce.



ACCESSIBILITÉ DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

- Il est indispensable que toutes personnes chargées de l'accueil téléphonique soient sensibilisées aux différentes situations de handicap
- Pour les personnes sourdes renvoyez systématiquement les appels vers un système visuel (ex : centre de relais téléphonique)
- Pour les personnes malentendantes il est conseillé de leur permettre d'avoir accès à un interlocuteur



APPRÉHENDER LE HANDICAP SOUS TOUTES SES FORMES

- Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?
- Comment communiquez-vous avec elles ?
- Comment peuvent-elles communiquer avec vous sur place ou à distance ?



ACCUEIL D'UNE PERSONNE MALENTENDANTE OU SOURDE

- Comment parlez lentement en articulant
- Comment faire des phrases courtes et utiliser des mots simples
- La lecture des noms ou des chiffres propres est difficile il faut privilégier la communication écrite
- Comment reformulez une phrase plutôt que de répéter sans cesse le mot

L'accès des personnes handicapées, un devoir

Derrière le terme « *handi-accueillant* », beaucoup pensent qu'il s'agit essentiellement de conditions matérielles à l'accueil physique des personnes handicapées.

Même si celui-ci est pris en compte, c'est tout un état d'esprit qu'il faut orchestrer !

Il faut s'adapter à toutes les populations. Par exemple, pour les personnes malentendantes, prévoir, en cas d'incendie, des alertes via vibreurs ou flash lumineux est une exigence de la norme !

Rendre son établissement « *handi-accueillant* » c'est prendre en compte les différences de 12 millions de Français touchés par le handicap, mais également donner la possibilité aux femmes enceintes, aux personnes âgées, de se déplacer et d'utiliser vos services librement !

**#Tous
Concernés**



FORMATION À DISTANCE

Modalités d'accès à la formation

Les participants doivent être équipés d'un outil informatique (ordinateur, tablette, etc.)

Modalités et durée d'accès

Cette formation peut être financée par votre OPCO jusqu'à 100% (une équipe de gestionnaire spécialisée en OPCO vous accompagne tout au long de la gestion administrative)

La formation sera accessible après accord de votre OPCO, ou après validation de la proposition tarifaire par l'entreprise

Objectifs :

- ★ Maîtriser l'environnement du handicap en milieu professionnel
- ★ Reconnaître les situations de handicap et développer les moyens de compensation
- ★ Réussir à accueillir, renseigner, satisfaire une personne handicapée

Public visé :

- Employeurs privés et publics
- Toute personne amenée à recevoir du public ou entrer en contact avec les usagers et les clients
- ERP : public ou privée, équipe RH, Recruteurs managers et responsables de site
- Correspondants Handicap des administrations publiques
- Service de l'action Social : Médecine du travail, assistante

Pré-requis :

- Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

Délais d'accessibilité :

- Durée estimée d'un mois

Nombre max de stagiaires :

- De 1 à 1000 stagiaires

Prix HT : 630 €

Durée : 7H



CR2E SENSIBILISATION ET FORMATION / HANDISOLUTIONS

126 Avenue du Général Leclerc

92100, Boulogne-Billancourt

SIREN: 827 484 064 00023

APE : 8559A

01.80.87.55.92

WWW.HANDISOLUTIONS.FR

CR2E.FORMATION@RESEAU-RSE.COM