



Formation – F-001 : Accueil des personnes en situation de handicap (Accueil inclusif)

Programme

1. Informations générales

Durée : 1 jour

Format : Présentiel

Public visé : Agents publics (accueil, guichet, relation usager)

Prérequis : Aucun

Nombre de participants : maximum de 12

2. Objectifs pédagogiques

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

- Distinguer les notions clés du handicap et de l'accessibilité universelle.
- Adapter leur posture et leur communication à la diversité des situations.
- Identifier les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.
- Mettre en œuvre un accueil inclusif et bienveillant dans leur pratique quotidienne.

3. Compétences visées – Objectifs opérationnels

- Accueillir toute personne avec respect et équité.
- Identifier les obstacles à la communication et les contourner.
- Appliquer les principes d'accessibilité dans l'accueil physique et téléphonique.

4. Contenus détaillés

Module 1 – Comprendre le handicap

- Définitions et représentations sociales
- Cadre légal et obligations des services publics
- Accessibilité universelle et inclusion

Module 2 – Adapter sa posture d'accueil

- Coopérer avec les acteurs internes et externes pour un accueil coordonné.
- Les fondamentaux de la communication adaptée
- Posture professionnelle et écoute active



- Études de cas : accueil en mairie, à l'hôpital, au guichet

Module 3 – Mises en situation et débriefing

- Jeux pédagogiques (cartes “Accueil inclusif”)
- Simulation d'accueil de différents profils d'utilisateurs
- Analyse collective et bonnes pratiques

5. Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés
- Études de cas issus du terrain

- Mises en situation et jeux pédagogiques
- Débriefings structurés
- Co-construction et échanges de pratiques

6. Supports et outils mobilisés

- Diaporama accessible
- Jeu de 60 cartes pédagogiques “Accueil inclusif”
- Fiches pratiques stagiaires
- Vidéos courtes et témoignages
- Paperboard et facilitation graphique

7. Modalités d'évaluation

- **Avant la formation** : questionnaire d'attentes
- **Pendant la formation** : exercices et mises en situation
- **Après la formation** : évaluation des acquis par une mise en situation et satisfaction
- Attestation de fin de formation remise à chaque participant

8. Accessibilité et adaptations possibles

- Supports adaptés (contrastes, police, versions numériques)
- Rythme modulable selon les besoins

- Reformulation et facilitation graphique
- Entretien préalable possible pour identifier les besoins spécifiques

9. Moyens matériels nécessaires

- Salle équipée (vidéoprojecteur, paperboard)
- Jeu de cartes pédagogiques
- Accès internet (si vidéos)

Version : 2026-02 - Date de mise à jour : juin 2026