



# Handicap & Qualiopi : bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification

VISIOCONFÉRENCE  
-  
VENDREDI 19 MARS 2021

Animé par :



Virginie HODIN – Chargée de mission, Pôle Animation et Professionnalisation



Le [lien](#) pour visionner l'enregistrement  
avec le mot de passe : MDPvisio20210319



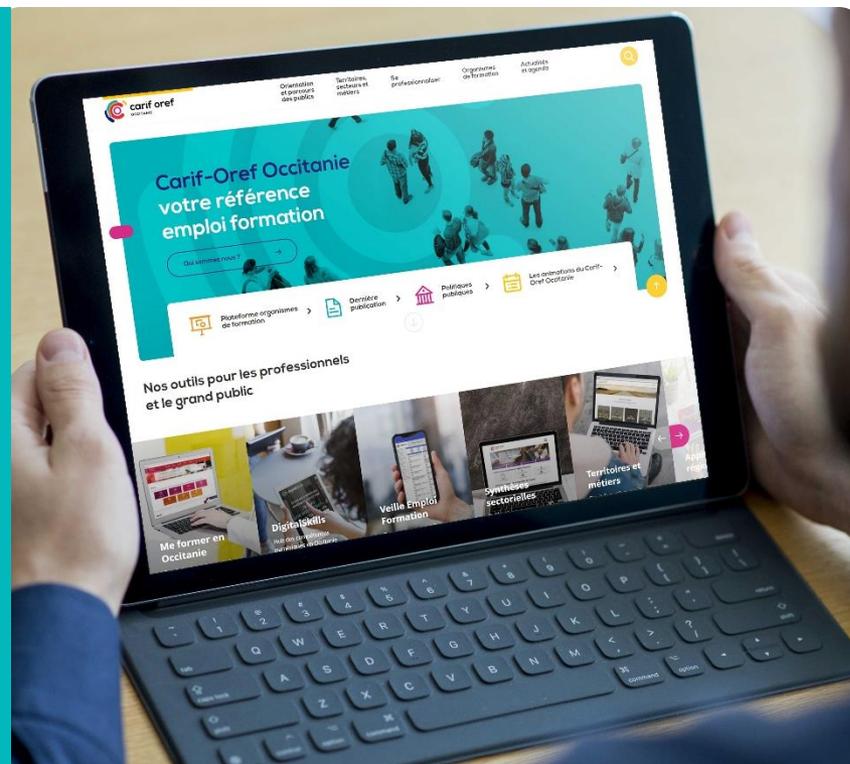
Projet cofinancé par le Fonds Social Européen

# LE CARIF-OREF OCCITANIE

Le Carif-Oref Occitanie intervient en appui des politiques emploi-formation de l'État, de la Région, des partenaires sociaux. Association loi 1901, le Carif-Oref Occitanie est financé par l'État et la Région avec le soutien du FSE.

Sa gouvernance quadripartite est composée de l'État, la Région et les partenaires sociaux (employeurs et salariés).

Il assure des missions d'**observation**, d'**information** et de **professionnalisation** dans le champ de la formation professionnelle et de l'emploi en région.



Le programme d'animations  
du Carif-Oref Occitanie



Consulter



S'abonner

# DEUX ANIMATIONS SUR LA THÉMATIQUE DU HANDICAP

## VISIOCONFÉRENCE PRÉCÉDENTE

« Accessibilité des formations aux publics en situation de handicap et dispositifs proposés par l'Agefiph Occitanie »



Support et lien vers l'enregistrement disponibles [sur la page Référents Handicap](#)

## VISIOCONFÉRENCE DU JOUR

« Handicap & Qualiopi : bonnes pratiques pour répondre aux exigences de la certification »



- > Informations
- > Exemples d'outils opérationnels
- > Bonnes pratiques



### ATTENTION :

Il ne s'agit **pas de définir la réponse** aux indicateurs de Qualiopi

### OBJECTIF :

**Vous donner des moyens** de mettre en place et améliorer vos pratiques au regard des exigences de qualité



## Véronique TORT

Conseil / Formation  
/ Accompagnement  
RH et Handicap

Région Occitanie

[tort.veronique@gmail.com](mailto:tort.veronique@gmail.com)



# SOMMAIRE

1. Rappel synthétique des fondements du cadre réglementaire
2. Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap (éléments de preuve et processus mobilisables)
3. Exemples d'outils opérationnels et bonnes pratiques



# CONTEXTE ET OBJECTIF

Pour répondre efficacement aux exigences du référentiel national qualité, de nombreux organismes de formation s'interrogent sur "les bonnes pratiques" à privilégier concernant la veille, l'information, l'accueil et le suivi de leurs stagiaires en situation de handicap.

Les questions pratiques sont nombreuses sur l'articulation de ces informations, la mise en œuvre d'outils opérationnels en lien avec les pratiques respectives, et la valorisation des actions engagées.

## Exigences

- S'approprier les exigences spécifiques du référentiel national qualité

## Outils

- Envisager la conception et la mise en œuvre d'outils opérationnels

## Pratiques

- Favoriser l'échange de pratiques et l'amélioration continue



# PARTIE 1

Rappel synthétique des fondements  
du cadre réglementaire



# Les fondements du cadre réglementaire

Petit rappel synthétique des évolutions réglementaires :

- La reconnaissance du handicap
- Les axes d'intégration du handicap dans la vie courante
- La démarche qualité de la formation professionnelle
- L'obligation de certification pour accéder aux financements des prestations de formation.

- ✓ La loi du 11 février 2005  
Art. 2 loi 2005-102
- ✓ La loi Avenir professionnel  
du 5 septembre 2018
- ✓ Le décret du 6 juin 2019 et  
le référentiel Qualiopi

loi  
handicap

mettons-la en place  
pour que chacun  
trouve sa place

# Les fondements du cadre réglementaire

## La loi du 11 février 2005

### Art. 2 loi 2005-102

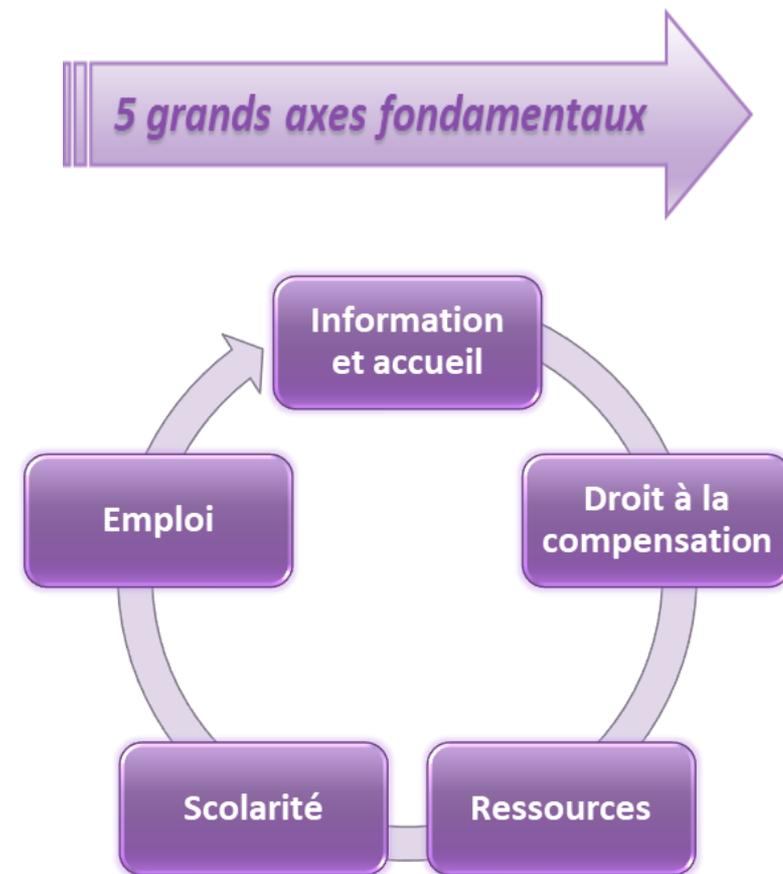
« Constitue un **handicap**, au sens de la présente loi, toute **limitation** d'activité ou **restriction** de participation, à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une **altération** substantielle, durable ou définitive, d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant »

La loi du 11 février 2005 réaffirme donc le **principe de l'accessibilité à tous pour tout** qui englobe :

- ✓ l'accès au bâtiment (entrée, circulation et utilisation des équipements)
- ✓ l'accès à l'information
- ✓ l'accès à la communication
- ✓ l'accès aux prestations.

***L'accessibilité est une composante de la lutte contre la discrimination***

## Introduction de la notion fondamentale de situation de handicap



# Les fondements du cadre réglementaire

## La loi du 5 septembre 2018



Cette **loi Avenir professionnel** redéfinit la démarche qualité, et instaure une **obligation de certification** pour tous les prestataires de formation souhaitant pouvoir bénéficier de financements issus des OPCO, de l'État, des Régions, de Pôle emploi et de l'AGEFIPH.

La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel prévoit la désignation d'un **référént handicap** au sein de toute entreprise employant **au moins 250 salariés**, qui est « chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap » (article L5213-6-1 du Code du travail).

## Le décret du 6 juin 2019

Ce décret concrétise la nouvelle **démarche qualité de la formation professionnelle** par la création d'un **référentiel national qualité unique** qui sert de socle pour bâtir une démarche qualité et viser la certification requise au 1er janvier 2022.

**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



## PARTIE 2

Focus sur les indicateurs spécifiques  
au handicap (éléments de preuve et  
processus mobilisables)



# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

La question de l'accès à la formation des publics en situation de handicap est indissociable de la démarche de certification qualité. Travailler sur la question du handicap, c'est aussi anticiper la manière dont votre OF va pouvoir accueillir et prendre en compte «les différences».

***Au-delà du handicap,  
cette démarche sera profitable  
à tous !***

- ✓ Indicateur 26 – Critère 6
- ✓ Autres indicateurs en lien avec le handicap
- ✓ Niveaux attendus et éléments de preuve



# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap



[Consulter la page dédiée à la qualité sur le site internet du Carif-Oref](#)

## 7 critères :

1. Les **conditions d'information du public** sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus
2. L'identification précise des **objectifs** des prestations proposées et l'**adaptation** de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations
3. L'**adaptation aux publics bénéficiaires** des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre
4. L'**adéquation des moyens pédagogiques**, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre
5. La qualification et le développement des **connaissances et compétences des personnels** chargés de mettre en œuvre les prestations
6. L'inscription et l'investissement du prestataire dans son **environnement professionnel**
7. Le recueil et la **prise en compte des appréciations et des réclamations** formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées

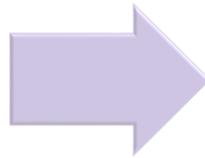
## 32 indicateurs déclinant les critères :

- 22 indicateurs communs à tous les prestataires
- 10 indicateurs spécifiques aux actions proposées (*formation continue, bilans de compétences, VAE, apprentissage*)

# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Critère 6

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel



## Indicateur 26

Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les publics en situation de handicap



***Le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure***

➤ **NIVEAU ATTENDU :** Démontrer la mise en place d'un réseau de partenaires/experts/acteurs du champ du handicap, mobilisable par les personnels et dans le cas d'accueil de personnes en situation de handicap, préciser les mesures spécifiques mises en œuvre.

### ➤ **ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :**

- ✓ Liste des partenaires du territoire à même d'intervenir dans le domaine du handicap
- ✓ Suivi et preuves de réorientation le cas échéant
- ✓ Participation aux instances et manifestation des partenaires, compte-rendu de rencontres
- ✓ Compétences et connaissances du référent handicap
- ✓ Capitalisation des expériences vécues



# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Critère 1

Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus



## Indicateur 1

Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalité et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

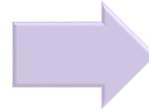
- **NIVEAU ATTENDU :** Démontrer la non-discrimination des stagiaires en situation de handicap par la prise en compte de leurs besoins spécifiques, et l'optimisation de leurs chances de réussite. Proposer des environnement souples, adaptables, permet ainsi d'agir positivement sur les situations de handicap.
- **ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :**
  - ✓ Tous supports et outils d'information (*plaquette, réseaux sociaux, sites internet, supports de publicité, salons, supports de contractualisation, conditions générales de vente*)
  - ✓ Site internet, catalogue papier et/ou en ligne, programmes de formation, brochures, livrets, répondeur, messagerie vocale, réponses directes aux sollicitations...
  - ✓ Calendrier des formations, conditions générales de vente
  - ✓ Plan des locaux et salles de formation, déclaration d'accessibilité, liste du matériel spécifique



# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Critère 2

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations



## Indicateur 4

Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s)

- **NIVEAU ATTENDU :** Démontrer la capacité à cerner les besoins des publics accueillis, et à concevoir des contextes et des contenus de formation adaptés et adaptables, dans une logique d'accessibilité à un public pouvant présenter des besoins très variés (difficultés à lire, à comprendre, à se concentrer, à mémoriser, autres...)

- **ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :**

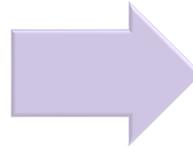


- ✓ Tout support synthétisant les besoins identifiés du ou des bénéficiaire(e) (*grilles d'analyse, diagnostics préalable, dossiers d'admission, comptes rendus d'entretiens...*)
- ✓ Proposer des supports de cours sous différents formats (*papier, numérique, clé USB, enregistrement...*) afin d'en faciliter l'accès, et le cas échéant, leur adaptation en faisant appel à un partenaire du handicap (*transcription en braille ou adaptation pour permettre l'utilisation d'un logiciel de lecture vocale par exemple...*).
- ✓ Base de données : suivi et traitement des demandes, fiche pré-requis, relevé des échanges téléphoniques ou mail, adaptation des parcours aux besoins de chacun ( présentiel, à distance, ...), dossier papier et informatique,

# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Critère 2

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations



## Indicateur 6

Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

➤ **NIVEAU ATTENDU** : Au-delà de ce qui peut être pensé « pour tous », démontrer sa capacité à identifier des difficultés propres à une personne en situation de handicap. Être en mesure d'y répondre en proposant des solutions de compensation adaptées et individualisées.

### ➤ **ELEMENTS DE PREUVE** (exemples) :

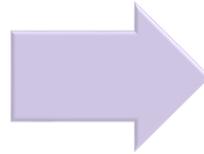
- ✓ Exemples d'individualisation des parcours.
- ✓ Analyse et prise en compte du test de positionnement comme point de départ du séquençage du parcours
- ✓ Parcours, déroulés et séquences, grilles et modalités d'évaluation, modalités techniques et pédagogiques d'accompagnement (*en présentiel, à distance, blended learning, synchrone ou asynchrone*).
- ✓ Supports de contractualisation, de réalisation, modalités de mise en œuvre
- ✓ Recueil, analyse et conservation des adaptations pédagogiques aux situations ou aux personnes rencontrées (*support de formation, outils pédagogiques, devis et conventions signés précisant les conditions de délivrance de la prestation*)



# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Critère 3

L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre



## Indicateur 9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions du déroulement de la prestation.

- **NIVEAU ATTENDU :** Démontrer le questionnement global sur la situation de formation par rapport aux contraintes liées au handicap (*pour tous les temps clés du parcours*). Identifier les personnes ressources (*Référent handicap, Structure médico-sociale, opérateur du Service Public de l'emploi...*) qui ont accompagné ou qui accompagnent la personne en situation de handicap.

*La personne en situation de handicap connaît son parcours, vit son handicap au quotidien, a pu tester ou élaborer des modes de compensation et la prise en compte des besoins liés au handicap dans la démarche qualité.*

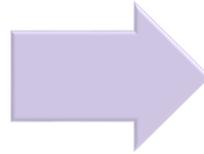
➤ **ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :**

- ✓ Règlement intérieur, registre d'accessibilité, livret d'accueil, organigramme, noms des référents (*administratif, pédagogique, handicap*)
- ✓ Information sur les aspects périphériques à la formation (stationnement, hébergement, restauration, transport, ...), et notamment les modalités d'accès des personnes en situation de handicap.
- ✓ Catalogue et fiche formation, site internet, convention de formation, convocation (précisant horaires, lieu, plan d'accès, stationnement, modalités de repas), document d'accueil des stagiaires, conditions d'accès
- ✓ Echanges croisés pour co-analyser les besoins et co-construire des réponses adaptées.

# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Critère 3

L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre



## Indicateur 10

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

- **NIVEAU ATTENDU :** Démontrer la mobilisation des ressources handicap nécessaires pour analyser les besoins pédagogiques spécifiques et apporter les réponses adaptées aux stagiaires en situation de handicap. Sensibilisation de l'équipe pédagogique au handicap, capacité à construire une approche pédagogique innovante et évolutive.

- **ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :**

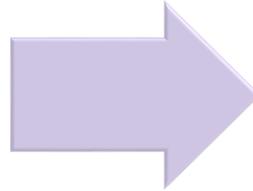
- ✓ Fonctions dédiées : référent pédagogique, référent handicap
- ✓ Livret de suivi pédagogique, séquences d'accompagnements et/ou de médiation
- ✓ Durées et contenus des prestations, emplois du temps, groupes de niveaux, entretiens...
- ✓ Outils permettant de valoriser la connaissance du public (questionnaire de positionnement en amont, bulletin d'inscription intégrant les besoins d'aménagement, supports de communication mentionnant l'adaptation au groupe
- ✓ Supports d'évaluation, bilan pédagogique du formateur mettant en avant les éventuels ajustements opérés



# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Critère 5

La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations



## Indicateur 21

Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

- **NIVEAU ATTENDU :** Démontrer les actions et processus déployés par l'OF pour favoriser la montée en compétence de l'ensemble de l'équipe d'intervenants, et la prise en compte collective des besoins des personnes handicapées.
- **ELEMENTS DE PREUVE (exemples) :**
  - ✓ Actions de sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, affichage dans les locaux, processus d'accueil et d'intégration, échanges de pratiques,
  - ✓ Fichier des formateurs, CVthèque et autres attestations de formation, entretiens annuels d'évaluation et plan de développement des compétences si formateur interne
  - ✓ Tableau synthétique de gestion des compétences, base de données, inscription aux ateliers, plan de développement des compétences,
  - ✓ Boite à outils, centre de ressources (Agefiph par exemple)
  - ✓ Veille pédagogique et règlementaire...



# Focus sur les indicateurs spécifiques au handicap

## Synthèse des indicateurs liés au handicap

### Critère 1

Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus

#### Indicateur 1

- Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalité et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées.

### Critère 2

L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations

#### Indicateur 4

- Le prestataire analyse le besoin du bénéficiaire en lien avec l'entreprise et/ou le financeur concerné(s)
- **Indicateur 6**
  - Le prestataire établit les contenus et les modalités de mise en œuvre de la prestation, adaptés aux objectifs définis et aux publics bénéficiaires.

### Critère 3

L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre

#### Indicateur 9

Le prestataire informe les publics bénéficiaires sur les conditions du déroulement de la prestation.

#### Indicateur 10

Le prestataire met en œuvre et adapte la prestation, l'accompagnement et le suivi aux publics bénéficiaires.

### Critère 5

La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

#### Indicateur 21

- Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.

### Critère 6

L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel

#### Indicateur 26

- Le prestataire mobilise les expertises, outils et réseaux nécessaires pour accueillir, accompagner/former ou orienter les **publics en situation de handicap**.



# Les éléments de preuve et processus mobilisables

## Checklist non exhaustive !



### En amont de la formation

- ✓ Information, affichage
- ✓ Registre d'accessibilité
- ✓ Questionnaire de positionnement
- ✓ Livret d'accueil
- ✓ Ateliers de sensibilisation (équipe administrative et formateurs)

### Au cours de la formation

- ✓ Réseau de partenaires,
- ✓ Aménagements éventuels (associer les autres stagiaires)
- ✓ Bilan intermédiaire si besoin...

### A l'issue de la formation

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Evaluation à chaud,
- ✓ bilan pédagogique

### Amélioration continue

- ✓ Référent handicap
- ✓ Capitalisation d'expérience
- ✓ Echange de pratiques
- ✓ Suivi trimestriel ou annuel

# Les éléments de preuve et processus mobilisables

## *Le référent handicap :*

Personne ressource chargée d'accompagner le pilotage et la mise en œuvre de l'engagement du centre de formation dans la démarche de progrès pour développer l'accessibilité des formations aux stagiaires en situation de handicap.



## OBJECTIFS

- > **SAVOIR ABORDER** la question du handicap et **REPÉRER** les différentes catégories de handicap
- > **IDENTIFIER** les différents acteurs du handicap
- > **POUVOIR CONSEILLER** les personnes sur leurs droits et l'accès à des dispositifs spécifiques
- > **ÊTRE À L'INITIATIVE** du développement de l'accessibilité des actions de formation

[Se rendre sur la page Référents handicap](#)

- ✓ Formation par ACCEIS sur 2 jours
- ✓ Financement à 100% par l'Agefiph

## PUBLICS VISÉS

- Opérateurs engagés dans le label **Certif'Région**
- Opérateurs de formation en **apprentissage**
- Opérateurs pour lesquels les actions de formation représentent une part importante de leur activité



Obligatoire uniquement  
pour candidater au

**LABEL CERTIF'RÉGION**

Indicateur G :

Un référent handicap est nommé et formé par un organisme désigné par l'Agefiph.

[Consulter la page Certif'Région](#)

## PARTIE 3

Exemples d'outils opérationnels et  
bonnes pratiques



# Outils opérationnels et bonnes pratiques

## Information, affichage



Indicateurs concernés :

1

9

### Notre équipe à votre écoute



Nos équipes pédagogiques  
Formatrices, formateurs

*Nous mettons en œuvre le programme pédagogique en cohérence avec les objectifs définis.  
Nous assurons votre suivi tout au long de la formation, nous réglons vos attentes, nous réalisons l'évaluation à chaud de votre formation.*

**VOUS**  
Apprenant Stagiaire

Vos interlocuteurs privilégiés

*Je réponds à vos demandes de renseignement concernant votre formation.  
Je prépare vos dossiers et conventions avant l'entrée en formation. J'assure le suivi administratif de vos dossiers*

Prénom NOM  
Assistant-e administratif-ive  
Réfèrent-e Formation

*Je suis garant-e avec toute l'équipe du bon fonctionnement de l'Organisme de Formation.  
Je gères vos plaintes ou réclamations éventuelles pour une amélioration continue de nos prestations.*

Prénom NOM  
Directeur-trice de l'OF...  
Réfèrent-e Egalité Femmes Hommes



*J'analyse les bilans de formation dans le cadre de l'amélioration continue.  
Je contrôle la conformité pédagogique des actions de formation.*



Prénom NOM  
Formateur-trice, consultant-e  
Réfèrent-e Qualité

*Je garantis les bonnes conditions d'accueil aux personnes en situation de handicap.  
Je mobilise les ressources appropriées à leurs besoins.*



Prénom NOM  
Formateur-trice, consultant-e  
Réfèrent-e Handicap

# Outils opérationnels et bonnes pratiques

## Supports de communication

(site internet, plaquettes, programme formation...)



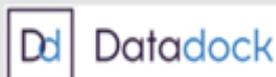
Indicateurs concernés :

1

9

### Notre démarche qualité

Notre organisme a obtenu la certification **Qualiopi** pour ses actions de formation. Il remplit les 21 critères du décret qualité **Datadock**.



### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour toute information concernant nos conditions d'accès aux publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de contacter notre référente handicap : **Véronique TORT**  
[tort.veronique@gmail.com](mailto:tort.veronique@gmail.com)

### Qui contacter ?

**Renseignements sur une formation**  
Contactez le formateur ou la formatrice dont les coordonnées sont mentionnées sur la fiche de votre choix

**Informations générales / financements**  
Contactez Nathalie Garrisson du Pôle Formation : [contact@minedeformateurs.fr](mailto:contact@minedeformateurs.fr)

**Personnes en situation de handicap**  
Contactez Véronique Tort, référente handicap : [tort.veronique@gmail.com](mailto:tort.veronique@gmail.com)

Site internet,  
Plaquettes

### Type de formation

#### Formation inter-entreprise

*Organisée dans nos locaux et regroupant des stagiaires de plusieurs entreprises différentes.*

#### Formation intra-entreprise

*Destinée à une ou plusieurs personnes d'une même structure.*

### Modalités de déroulement de la formation

Formation entièrement présentielle

### Lieu de formation

- Dans nos locaux à Alès
- Dans nos locaux à Nîmes
- Dans vos locaux

Fiche  
Programme  
de formation

### Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap



Consulter la page dédiée au label Certif'Région sur le site internet du Carif-Oref

# Outils opérationnels et bonnes pratiques

## Registre public d'accessibilité pour les ERP 1/2



Indicateurs concernés :



*Pour être utile et efficace, ce registre se doit d'être simple et compréhensible par tous !*

Le registre d'accessibilité doit être mis à disposition du public par les gestionnaires d'ERP, afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement.

Fiche de Synthèse

**Accessibilité de l'établissement**

**Bienvenue**

Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui  non

Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui  non

**Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap**

→ Le personnel est sensibilisé. C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé. C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.

**Matériel adapté**

→ Le matériel est entretenu et réparé  oui  non

→ Le personnel connaît le matériel  oui  non

**Contact :** \_\_\_\_\_

**Consultation du registre public d'accessibilité :**

à l'accueil  sur le site internet

N° SIRET : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Certaines prestations ne sont pas accessibles

1. \_\_\_\_\_

Ce service sera accessible le : \_\_\_\_\_

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :  oui  non

2. \_\_\_\_\_

Ce service sera accessible le : \_\_\_\_\_

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :  oui  non

3. \_\_\_\_\_

Ce service sera accessible le : \_\_\_\_\_

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :  oui  non



[Consulter le guide pour les ERP sur le site du gouvernement](#)

# Outils opérationnels et bonnes pratiques

## Registre public d'accessibilité pour les ERP 2/2



Indicateurs concernés :

9

10

21

### Formation du personnel

Joindre en annexe du registre le relevé des **formations et actions de sensibilisation** suivies par les équipes pédagogiques et/ou administratives chargées de l'accueil des personnes handicapées :

- Sensibilisation à minima via la plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées qui sera déposée en annexe du registre d'accessibilité.
- Toutes les attestations de formations seront également mises en annexe du registre.

| Dates         | Intitulé de l'action de formation                      | Nom et fonction des participants |
|---------------|--|----------------------------------|
| Le xx/xx/20.. | Plaquette : Accueil du public en situation de handicap | NOM Prénom - Fonction            |
| Le xx/xx/20.. | Atelier de sensibilisation : thème + intervenant       | NOM Prénom - Fonction            |
| Le xx/xx/20.. | Formation : thème + intervenant                        | NOM Prénom – Fonction            |
| Le xx/xx/20.. | ...  | NOM Prénom – Fonction            |

### Entretien des équipements

Maintenance des équipements d'accessibilité : Il est utile de préciser si les équipements font l'objet d'une maintenance et si les personnels sont formés à leur utilisation.

Possibilité de joindre les notices d'utilisation et de maintenance de ces équipements, en annexe du registre d'accessibilité.

| Equipement                    | Maintenant effectuée             | Information sur l'utilisation |
|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Porte automatique             | Date + Entreprise + Observations | Date + Nom des participants   |
| Ascenseur/élévateur           | Date + Entreprise + Observations | Date + Nom des participants   |
| Boucle à induction magnétique | Date + Entreprise + Observations | Date + Nom des participants   |
| Balise sonore                 | Date + Entreprise + Observations | Date + Nom des participants   |
| Groom                         | Date + Entreprise + Observations | Date + Nom des participants   |
| ...                           | Date + Entreprise + Observations | Date + Nom des participants   |

# Outils opérationnels et bonnes pratiques

## Sensibilisation des équipes administratives et pédagogiques



Indicateurs concernés :

4

21

Bien accueillir les personnes handicapées

### Bien accueillir les personnes handicapées

#### I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

#### II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

##### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + Les déplacements ;
- + Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- + La largeur des couloirs et des portes ;
- + La station debout et les attentes prolongées ;
- + Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE



MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES



[Consulter la fiche Bien accueillir les PH sur le site du gouvernement](#)

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

#### III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

##### A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

##### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + La communication orale ;
- + L'accès aux informations sonores ;
- + Le manque d'informations écrites.

##### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

##### B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

##### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + Le repérage des lieux et des entrées ;
- + Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- + L'usage de l'écriture et de la lecture.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

#### IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



##### A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

##### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- + Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- + La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- + Le repérage dans le temps et l'espace ;
- + L'utilisation des appareils et automates.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

#### B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

##### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Un stress important ;
- + Des réactions inadéquates au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- + La communication.

##### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :  
APAJH, CDCE, CFPSSA, CGAQ, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMNH, UNAPEI.

Concepteur - Illustration : BDES-MCI/SG/SPH/AHJ/2/Resat Gaidou

# Outils opérationnels et bonnes pratiques

Indicateurs concernés :

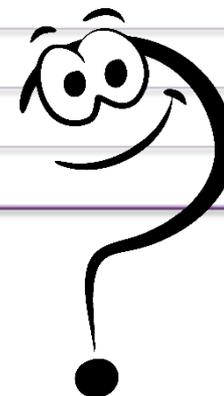


## Questionnaire de positionnement

**Pour mieux apprendre, vous avez besoin de :**

*(plusieurs réponses possibles)*

Lire / Voir  
Ecrire / Dessiner  
Ecouter  
Manipuler / Tester



**Sur le base du programme de cette formation, quelles sont vos attentes et besoins personnels ?**

(texte libre)

**Avez-vous besoin d'aide ou d'aménagement spécifique pour suivre cette formation ?**

Aide technique  
Aide humaine  
Autre aide (à préciser)  
Non  
Ne sait pas

**Êtes-vous en situation de handicap ?**

Oui

RQTH en cours de validité  
Demande RQTH en attente ou en cours de renouvellement  
Pas de dossier RQTH

Non

# Outils opérationnels et bonnes pratiques

## Réseau de partenaires mobilisables

Indicateurs concernés : 21 26



### EMPLOI ET HANDICAP DANS LE GARD

### CONTACTS

| QUI FAIT QUOI ?   | Former mon équipe | Répondre | Créer mon entreprise | Maintenir dans l'emploi | Prévenir les Risques Professionnels | Recherche des professionnels |
|---|-------------------|----------|----------------------|-------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| AGERIPH   |                   | ●        |                      | ●                       |                                     | ●                            |
| CAP EMPLOI SAMETH   | ●                 | ●        | ●                    | ●                       |                                     |                              |
| CARSAT LR service social  |                   |          |                      | ●                       |                                     |                              |
| CARSAT Service prévention des risques professionnels                      |                   |          |                      |                         | ●                                   | ●                            |
| CDG 30  | ●                 | ●        |                      | ●                       |                                     | ●                            |
| MDPH  |                   |          |                      |                         |                                     |                              |
| FIPHP   |                   |          |                      |                         |                                     | ●                            |
| MISSION LOCALE Nîmes  | ●                 | ●        | ●                    |                         |                                     |                              |
| MSA   |                   |          |                      | ●                       |                                     |                              |
| OETH (secteur sanitaire social et médico-social privé à but non lucratif) | ●                 | ●        |                      | ●                       |                                     | ●                            |
| POLE EMPLOI   | ●                 | ●        | ●                    |                         |                                     | ●                            |
| SIST médecine du travail  |                   |          |                      | ●                       |                                     |                              |

### IDÉES REÇUES

**IDÉE REÇUE N°1**  
Une personne handicapée jouée chez car il est futur un handicap non prévu de travail

**FAUX**

Handicapé ne veut pas être évalué en Service médiateur. Et après, 90% de des handicapés sont invalides. Les handicaps en situation de handicap sont devenus d'un accompagnement particulier (emploi de travail, poste...) ne représentent que 10% de 15%. Ce plan ne sera pas une solution. Les aides financières sont importantes pour adapter les postes de travail.

**IDÉE REÇUE N°2**  
Une personne handicapée est pour travailler en tant de travail

**FAUX**

Un modèle de faire d'accompagnement est intéressant et utile des personnes valides. Car si les entreprises s'engagent, elles ont accès au 100% des personnes handicapées qui sont intéressées par le travail. Elles ont besoin de soutien et d'accompagnement. Elles ont besoin de soutien et d'accompagnement.

**IDÉE REÇUE N°3**  
Une personne handicapée sera de voir à s'intégrer à l'équipe.

**FAUX**

Certains managers sont réticents à l'embauche des personnes en situation de handicap, car ils ne savent pas comment se comporter face à elles et comment les accompagner au travail. Ils ne savent pas comment se comporter. Ils ne savent pas comment se comporter. Ils ne savent pas comment se comporter.

|   |   |   |                                  |  |
|---|---|---|----------------------------------|--|
| AGERIPH   | 88 Avenue Antibaya<br>119 Av. J. Carlier<br>306 Colmarque CS 19008<br>34967 Montpellier Cedex 2   | Mari Dujardin<br>Député Régional  | 08 00 11 10 09                   | maridujardin@ageriph.laeso.fr<br>www.ageriph.fr  |
| Cap Emploi  | 183 rue Guy de Meungmont<br>30000 Nîmes<br>58 Faubourg du Soleil<br>30100 Alès<br>115 Avenue de la République<br>30200 Bagnols sur Cèze | Virginie Petit<br>Directrice OPS<br>Virginie Mayeux<br>Directrice adjointe                            | 04 66 66 99 30<br>04 34 10 71 00 | secretariat@capemploi30.fr<br>accueil@nimes30.fr   |
| Carsat LR, Service Social                                       | CPAM du Gard<br>14 Rue du Cirque Romain<br>CS 23100<br>30921 Nîmes Cedex  |   | 30 45                            | www.carsat.fr  |
| Carsat LR, Service de prévention des risques professionnels     | 29 cours Gambetta<br>CS 49005<br>34008 Montpellier Cedex 1  |   | 30 46                            | www.carsat.fr<br>prevention@carsat.fr  |
| FIPHP   |   |   | 01 68 50 50 33                   | www.fiphp.fr   |
| MDPH  | Place Georges Bonin 115 116 allée Robert Villain - sector<br>Bât 1 30008 Nîmes  | Sylvie Cassagne<br>David Bonnard  | 04 66 63 70 00                   | mdp@gard.fr  |
| Missions Locale Nîmes   | 281 Chemin du Mas Capellard 30 900 Nîmes  | Agnès Tallat  | 04 30 70 20 00                   | tallat@mlnimes.com   |
| Mission Locale Gard Rhodanien                                   | 5 rue de Jardin des Souverains BP 21848<br>30201 Bagnols sur Cèze   | Delphine Sapina<br>Conseillère emploi   | 04 66 89 89 34                   | mlr@mlgardrhodanien.com  |
| CDG 30  | 183 Chemin du Mas Capellard<br>30900 Nîmes  | Brigitte Hilary Boyer<br>(emploi formation)<br>Brigitte Marlier<br>Fabrice Doucet<br>Mickael Handicap | 04 34 30 66 00                   | tdp30@cdg30.fr<br>handicap@cdg30.fr<br>brigitte.marlier@cdg30.fr<br>brigitte.hilary@cdg30.fr |
| MSA   |   |   |                                  |  |
| OETH  | 42 Rue Eugène Ourlet<br>75013 Paris   | Agnes Cayrol  | 01 49 08 38 30                   | agnes.cayrol@oeth.org<br>contact@oeth.org  |
| Pôle Emploi   | Direction Départementale de Gard Lozère<br>112 Allée de Mas de Wille<br>30 000 Nîmes  | Katline Fabre   | 04 66 49 89 13                   | valerie.fabre@pole-emploi.fr   |
| SIST<br>Médecine du travail                                     | CMST Alès Lozère<br>BP 104 30102 Alès Cedex   | Sylvie Garcia<br>Directrice   | 04 66 30 33 76                   | sgarcia@cmst.fr  |
|   | ACMT Bagnols Saint Exupéry Porte B 13<br>30 120 La Vigan  | Corinne Aguirre<br>Responsable  | 04 67 81 81 07                   | caur@acmtbagnols.fr  |
|   | ASMT 13 Bis Boulevard Tarbot<br>30 000 Nîmes  | Jean Pierre Bessot<br>Directeur   | 04 66 04 23 33                   | jeanpierre@asmt30.fr   |
| AMT Marsoulès P042 Marsoulès BP 18001<br>30205 Bagnols sur Cèze | Marc Sanganetti<br>Président  | 04 66 59 17 13  | marcsanganetti@amtmarsoulès.fr   |  |
| AST Beaucaire 195 Allée de la République<br>30300 Beaucaire     | Jean Pierre Bessot<br>Président   | 04 66 54 17 13  | jeanpierre@astbeaucaire.fr       |  |



# Outils opérationnels et bonnes pratiques

## Fiche d'évaluation et de suivi des besoins



Indicateurs concernés :

4

6

26

|   |                  |
|---|------------------|
| Organisme de formation : <i>Mine de Talents</i> |                  |
| Intitulé de la formation :                      | Lieu :           |
| Dates :   |                  |
| Stagiaire / Nom Prénom :                        | Date entretien : |

| Préparation à l'entrée en formation   | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|---|-----------|-----|-----------|-----------|
| Vérification de la validité du titre RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) | Oui       | Non |           |           |
| Sollicitation de prestataires d'appuis spécifiques  | Oui       | Non |           |           |

| Accessibilité du centre de formation  | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|---|-----------|-----|-----------|-----------|
| Visite guidée du centre de formation  | Oui       | Non |           |           |
| Besoin d'une place de stationnement au sein de l'établissement                                  | Oui       | Non |           |           |
| Vérification de l'absence d'obstacles   | Oui       | Non |           |           |
| Vérification du bon fonctionnement des ascenseurs   | Oui       | Non |           |           |
| Vérification de la possibilité d'ouverture des portes selon le handicap                         | Oui       | Non |           |           |
| Vérification de la facilité d'accès aux sanitaires  | Oui       | Non |           |           |
| Vérification de la facilité d'accès à l'espace détente  | Oui       | Non |           |           |
| Vérification de la facilité d'accès à la cafétéria  | Oui       | Non |           |           |
| Sollicitation des stagiaires valides pour accompagner le stagiaire handicapé pendant les pauses | Oui       | Non |           |           |

| Aménagement de la salle de formation  | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|---|-----------|-----|-----------|-----------|
| Coordination des aménagements à réaliser (Configuration et éclairage de la salle adaptés au handicap)                     | Oui       | Non |           |           |
| Coordination de l'installation du matériel adapté défini avec le prescripteur (accueil du prestataire d'aides techniques) | Oui       | Non |           |           |

| Aménagements organisationnels  | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|--|-----------|-----|-----------|-----------|
| Fractionnement de la formation   | Oui       | Non |           |           |
| Instauration de pauses   | Oui       | Non |           |           |
| Aménagement des horaires   | Oui       | Non |           |           |
| Allocation de temps supplémentaire   | Oui       | Non |           |           |
| Réservation d'une salle de pause où le stagiaire peut s'isoler (si besoin) | Oui       | Non |           |           |

| Adaptations pédagogiques  | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|---|-----------|-----|-----------|-----------|
| Ajustement des objectifs et des modalités pédagogiques en fonction du handicap                              | Oui       | Non |           |           |
| Allègement des contenus de la formation   | Oui       | Non |           |           |
| Adaptation des supports de cours au handicap  | Oui       | Non |           |           |
| Introduction de nouvelles méthodes pédagogiques dans la session de formation (simulations, jeux de rôle...) | Oui       | Non |           |           |
| Adoption, par le formateur, d'une attitude et d'une méthode pédagogique adaptées                            | Oui       | Non |           |           |
| Apport de matériels personnels  | Oui       | Non |           |           |

| Gestion des aides humaines   | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|--|-----------|-----|-----------|-----------|
| Nécessité d'une aide humaine (interprètes en langue des signes...) | Oui       | Non |           |           |
| Nécessité d'une aide animale                                       | Oui       | Non |           |           |

| Formateurs / Stagiaires   | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|---|-----------|-----|-----------|-----------|
| Formateurs renseignés sur la nature du handicap avant l'entrée en formation | Oui       | Non |           |           |
| Formateurs non renseignés sur la nature du handicap                         | Oui       | Non |           |           |
| Stagiaires renseignés sur la nature du handicap                             | Oui       | Non |           |           |
| Intégration au groupe facilitée   | Oui       | Non |           |           |

| Stage en entreprise                       | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|---|-----------|-----|-----------|-----------|
| Recherche de stage adaptée au handicap    | Oui       | Non |           |           |
| Besoins particuliers sur le lieu de stage | Oui       | Non |           |           |
| Information du handicap au tuteur         | Oui       | Non |           |           |

| Examens                        | A faire ? |     | Par qui ? | Fait le ? |
|--------------------------------|-----------|-----|-----------|-----------|
| Besoin d'aménagement d'épreuve | Oui       | Non |           |           |

Points à améliorer

Questions / Remarques

ACCUEIL D'UN STAGIAIRE EN SITUATION DE HANDICAP





**carif oref**  
OCCITANIE

**Merci pour votre attention !**



**Véronique TORT** - [tort.veronique@gmail.com](mailto:tort.veronique@gmail.com)

*Conseil / Formation / Accompagnement - RH et Handicap*

[www.cariforefoccitanie.fr](http://www.cariforefoccitanie.fr)

 05 62 24 05 99

