

## Programme de formation

### **Bien accueillir les personnes en situation de handicap mental, psychique ou cognitif dans une structure culturelle**

#### **Objectifs :**

L'obligation de mettre à disposition des usagers un registre public d'accessibilité implique d'interroger les connaissances des personnels chargés d'accueil en ce domaine. Cette session leur garantit l'acquisition des compétences a minima pour un accueil qualitatif, en leur permettant d'anticiper les besoins spécifiques de ces publics. Il s'agit notamment d'appréhender des types de handicap souvent invisibles, et de changer un regard parfois embarrassé de craintes peu exprimées sur ce sujet.

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- porter un regard neuf sur les situations de handicap
- apprécier les différents types de handicap, mentaux, psychiques et cognitifs, visibles et non visibles
- comprendre les attentes des personnes en situation de handicap et y répondre
- se sentir investis dans une démarche globale d'accessibilité de l'établissement

A l'issue de cette formation, l'institution renforcera la qualité et l'efficacité de son accueil par une meilleure connaissance des attentes de ses publics qu'ils soient en situation de handicap ou non. Elle pourra valoriser cette formation en l'indiquant dans son registre public d'accessibilité et dans sa démarche d'obtention de labels comme Qualiopi.

#### **Publics et prérequis :**

Cette formation ne nécessite aucun prérequis. Elle est destinée à tous les agents et personnels de structures accueillant du public (culture, établissements de santé, enseignement, formation, tourisme, commerces), de statut public ou privé : chargés de l'accueil des publics, agents techniques, administratifs, communicants et responsables.

#### **Méthodes pédagogiques et moyens techniques :**

Cette formation ne nécessite aucun prérequis. Elle est conçue sur mesure avec le commanditaire, à destination des agents en situation d'accueil des publics : agents de billetterie, ouvreurs, placeurs. Elle intéressera les personnels du service de médiation.

#### **Durée :**

7 heures.

#### **Programme :**

Définir le handicap  
la déficience  
l'incapacité  
le désavantage  
les représentations personnelles et culturelles  
la diversité des situations

Comprendre les situations de handicap dans une approche globale  
la loi 2005 et son actualité  
la participation à une politique d'inclusion mise en œuvre dans l'institution  
les points de vigilance pour garantir une « chaîne de l'accessibilité »

Connaître les typologies de handicap  
la distinction entre handicap mental et handicap psychique  
les troubles cognitifs / du neuro-développement  
les difficultés motrices associées  
les causes et conséquences

Comprendre les besoins spécifiques des publics en situation de handicaps invisibles  
la compréhension  
la communication verbale et non verbale  
les déplacements, l'orientation  
le sentiment de sécurité  
la reconnaissance des capacités

Faciliter la venue des publics concernés  
le vocabulaire approprié  
l'expression des points de vigilance par des référents (parents, enseignants, éducateurs...)  
l'attention sans stigmatiser  
l'inclusion en tenant compte des spécificités  
les attitudes adaptées (posture professionnelle, empathie...)  
la gestion des crises  
les activités accessibles ou adaptées proposées par la structure

Appréhender l'accueil en tant qu'étape fondamentale à la réussite du projet de médiation culturelle  
exemples de médiations adaptées  
la préparation à l'accueil de groupes  
les structures ressources  
les établissements et services dédiés

#### **Validation des acquis et évaluation :**

La méthode pédagogique est centrée sur des allers et retours entre contenus théoriques et questionnements en rapport avec la situation professionnelle des stagiaires. En conséquence, la validation par le formateur des acquis de la formation, de la compréhension des questions abordées et de l'évolution des compétences se fait tout au long de l'action par un système de questions/réponses, d'exercices, de questionnaires et d'échanges entre les participants et lui-même. Une attestation de suivi de formation est remise à chaque participant à l'issue du module. Elle précise les dates de réalisation et le volume horaire suivi.

#### **Documentation :**

Une netographie et une bibliographie sont fournies aux participants à l'issue de la formation. Elles sont complétées par des références de bonnes pratiques et d'expériences conduites avec succès.