PROGRAMME DE FORMATION

Accueillir une personne en situation de handicap

Handicap & Inclusion

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0341	V2026-005	2 novembre 2026	Handicap & Inclusion

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
7 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	6 modules 11 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Expliquer ce qu'est une situation de handicap, en distinguant les grandes familles de handicap, visibles et invisibles, sans réduire la personne à son handicap.

Adopter les attitudes et le vocabulaire d'un accueil respectueux : s'adresser à la personne, proposer son aide sans l'imposer, demander plutôt que supposer.

Adapter l'accueil, l'orientation et la communication à une personne ayant un handicap moteur, visuel ou auditif, ou des difficultés de compréhension.

Accueillir avec calme une personne ayant un handicap psychique ou un handicap invisible, et réagir à une situation d'attente ou de tension.

Rendre accessibles l'accueil téléphonique et l'accueil en ligne, et proposer une alternative quand un canal ne l'est pas.

Repérer les obstacles d'un accueil par un audit simple, informer l'usager sur l'accessibilité du lieu et contribuer à la mise à jour du registre public d'accessibilité.

L'essentiel de la formation

Public visé

Agents et chargés d'accueil, standardistes, personnels de guichet, de caisse et de service à la clientèle, responsables d'établissements recevant du public et toute personne qui accueille du public sur place, au téléphone ou en ligne. (Public déduit de l'intitulé : à valider.)

Prérequis

- Aucun prérequis de connaissances sur le handicap. Comprendre et s'exprimer en français.
- Une expérience de l'accueil du public facilite les mises en situation ; un positionnement en début de parcours situe vos réflexes actuels.

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne. Un positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon part d'une mise en situation vidéo dans un établissement fictif recevant du public, avec des personnages animés récurrents (agente d'accueil, responsable d'établissement, usagers), puis fait pratiquer : accueils simulés au guichet, au téléphone et par messagerie où l'usager réagit à chaque réplique, scénarios à décisions, repérage d'erreurs, études de cas et rédaction de documents. Chaque module se termine par une mise en situation professionnelle qui produit un livrable (charte d'accueil, fiches réflexes, trame d'accueil à distance, audit et fiche du registre public d'accessibilité). Près des deux tiers du temps de formation sont consacrés à la pratique. Accompagnement par un formateur par messagerie.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Études de cas
- Production de livrables professionnels
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; accueils simulés notés sur le résultat et la méthode ; études de cas, audit et documents vérifiés sur grille critériée ; quiz de module ; évaluation finale composée d'un accueil simulé enchaînant plusieurs situations, d'un audit express d'un accueil fictif et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 % des critères des mises en situation.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, audiodescription des scènes où un geste compte, dialogues aussi disponibles en texte, documents compatibles avec les lecteurs d'écran, navigation au clavier. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils).

Tarif de la formation

Prix : **470 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 11 leçons — durée totale 7 h.

01 Positionnement

1. Positionnement — vos réflexes d'accueil

02 Comprendre le handicap et les règles d'un accueil respectueux

1. Comprendre les situations de handicap
2. Les règles d'or de l'accueil

03 Accueillir une personne ayant un handicap moteur ou visuel

1. Accueillir une personne à mobilité réduite
2. Accueillir et guider une personne aveugle ou malvoyante

04 Adapter sa communication : audition et compréhension

1. Accueillir une personne sourde ou malentendante
2. Accueillir une personne qui a des difficultés de compréhension

05 Handicaps psychiques et invisibles : les situations sensibles

1. Accueillir une personne ayant un handicap psychique
2. Répondre à un handicap qui ne se voit pas

06 Accueil à distance et accessibilité de l'établissement

1. Accueillir au téléphone et en ligne
2. Auditer l'accueil et tenir le registre d'accessibilité