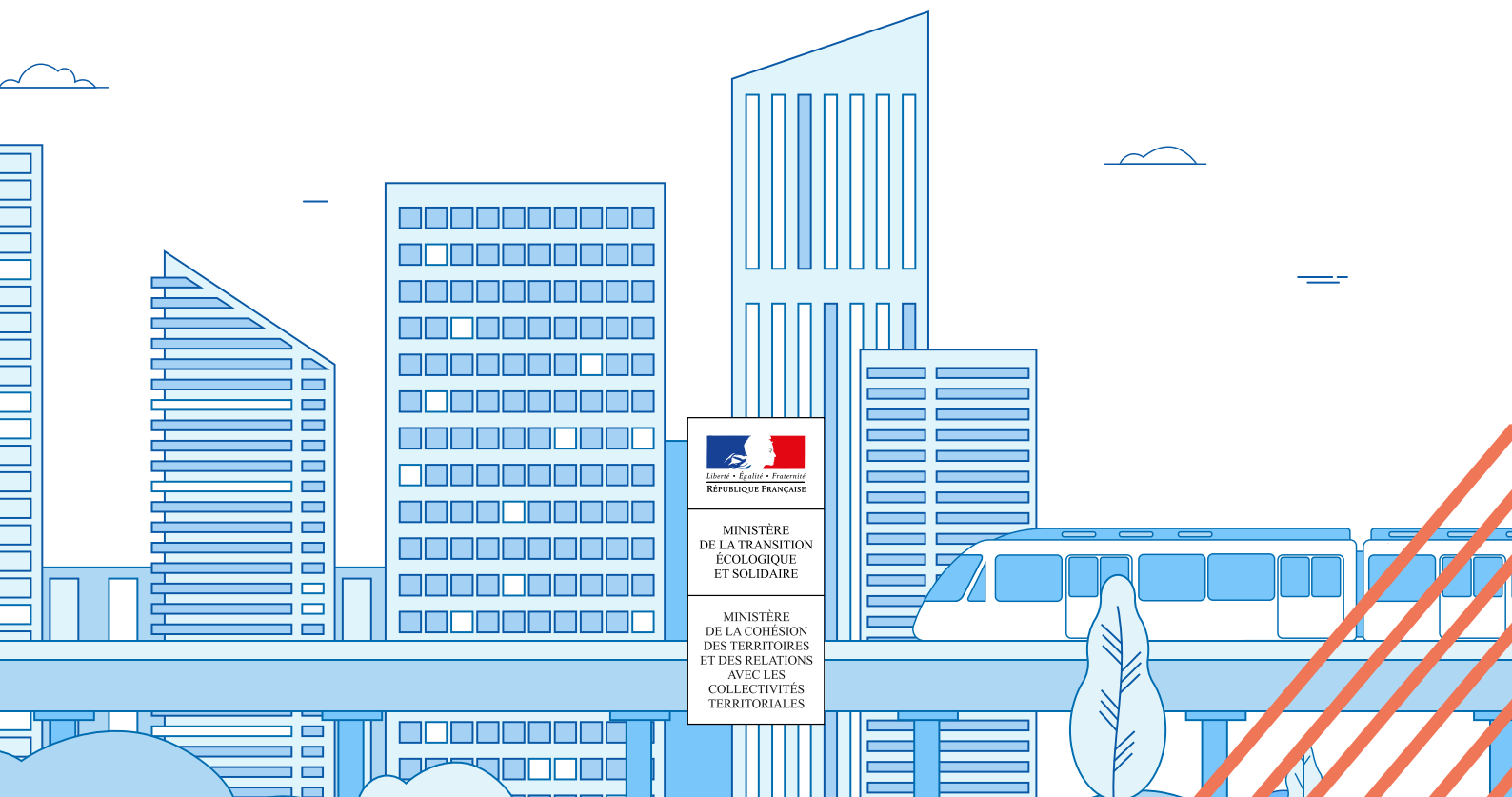




RÉFÉRENTIEL DES ATTENDUS

relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées

dans les établissements recevant du public
et les réseaux de transports publics



SOMMAIRE

Introduction.....	3
I. Généralités.....	4
I.1 Rappel réglementaire.....	4
I.2 Décryptage de la réglementation.....	5
I.2.1 « En contact ».....	5
I.2.2 Formation initiale et formation continue.....	5
I.2.3 Décret évoqué dans le 3 ^e alinéa.....	5
I.2.4 « Seuil supérieur à 200 personnes » et/ou ERP du groupe 1 (catégories 1 à 4) et groupe 2 (catégorie 5).....	5
I.3 Sensibilisation et formation.....	6
I.3.1 Que disent les textes ?.....	6
I.3.2 Différence entre sensibilisation et formation.....	6
II Objectifs de la formation.....	7
II.1 Objectifs généraux.....	7
II.2 Objectifs pédagogiques.....	7
II.3 Bénéfices pour la structure et les salariés formés.....	7
II.4 Bénéfices pour le public.....	8
III. Modalités de formation : préconisations.....	9
III.1 Une liberté de forme au service d'une pluralité de situations.....	9
III.2 Attendus en termes de contenu.....	9
III.2.1 Identifier clairement l'obligation légale ciblée.....	10
III.2.2 Garantir le passage de la théorie à la pratique.....	10
III.2.3 Évaluer les connaissances et les acquis.....	10
IV. Outils pour le gestionnaire.....	11
IV.1 Comprendre l'intérêt et la plus-value de cette formation.....	11
IV.2 Comment choisir l'organisme de formation ?.....	11
Annexes.....	12

INTRODUCTION

En posant le principe d'accessibilité de l'environnement, en ouvrant les écoles à tous les élèves, en définissant le handicap comme la conjonction d'une invalidité intrinsèque et d'un environnement inaccessible, la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation, la citoyenneté des personnes handicapées a lancé un processus de changement, lent mais en profondeur, de notre société et des mentalités.

La question de la formation prédomine dans le débat global sur le handicap. On constate en effet une méconnaissance collective importante du handicap, ou plutôt des handicaps, que ce soit dans le champ personnel ou professionnel. Avec l'ouverture de l'école à tous les élèves, avec ou sans handicap, les nouvelles générations développent progressivement une meilleure appréhension du handicap et, au-delà, des différences et du vivre-ensemble. Cependant, de nombreux métiers étant concernés par le handicap ou l'accessibilité, notamment ceux qui amènent à être en contact avec le public, la question de la formation professionnelle reste incontournable.

Cette ouverture de la société à la différence, la prise en compte de plus en plus grande de cette dernière ne peut se faire sans accompagnement et cela passe par de la formation. Ainsi, un professeur amené à enseigner à des élèves à besoins spécifiques doit être formé aux spécificités de ces élèves afin de pouvoir y apporter la meilleure réponse pédagogique, il en va de même dans les services de ressources humaines en charge de l'inclusion en entreprise des travailleurs handicapés.

La question de la formation est entrée récemment dans la réglementation, à travers notamment l'obligation à la formation ou la sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées pour les professionnels en contact avec les usagers ou les clients dans les établissements recevant du public (ERP) et les transports publics. Cette formation, ou a minima cette sensibilisation, est indispensable pour garantir une égale qualité d'accueil de tous. Si le bon sens et le souci de l'autre apportent souvent les réponses et les postures adéquates attendues chez un professionnel accueillant du public, certaines connaissances, tant sur les différents handicaps, sur les gestes, que sur les éventuels outils ou matériels spécifiques mis à la disposition du public, nécessitent une formation en bonne et due forme. Les professionnels formés savent ainsi adapter leur accueil avec pertinence, pour le plus grand bénéfice des personnes concernées.

L'objectif de ce guide est d'aider les entreprises et/ou entités soumises à l'obligation à bien choisir l'offre qui leur convient le mieux, de permettre aux organismes de formations d'adapter, d'améliorer leur offre, et de préciser les concepts réglementaires, en faisant notamment la différence entre sensibilisation et formation.

I. Généralités

I.1 - Rappel réglementaire

La première insertion législative concernant une obligation de formation à l'accueil des personnes handicapées se trouve dans l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées. Complété par la loi de ratification du 5 août 2015¹, l'article 12 détaille cette obligation :

« L'acquisition de connaissances dans les domaines de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire dans la formation des professionnels appelés à être en contact avec les usagers et les clients dans les établissements recevant du public.

Les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public comportent un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap.

La liste des diplômes, titres et certifications à finalité professionnelle acquis conformément aux dispositions des articles L. 335-5 et L. 335-6 du code de l'éducation et inscrits au répertoire national des certifications professionnels qui prévoient l'acquisition des compétences portant sur l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées et les références communes des contenus devant figurer dans les formations conduisant à l'obtention de ces diplômes, titres et certifications sont fixées par décret. »

La loi de ratification du 5 août 2015 codifie également cette obligation en modifiant le code du travail avec la création de l'article L. 4142-3-1 :

« 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 ».

Elle introduit également cette obligation de formation en modifiant le code des transports par le biais des articles L. 1112-2-1 :

« Le schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée prévoit également les modalités et le calendrier de formation des personnels en contact avec le public aux besoins des usagers handicapés et les mesures d'information des usagers à mettre en œuvre par l'exploitant. »

et L. 1112-2-4, qui prévoit la possibilité de sanctionner l'autorité organisatrice en cas de manquements à ses obligations en matière de formation :

« III. - Au terme du schéma directeur d'accessibilité-agenda d'accessibilité programmée, lorsque les engagements en matière de formation et de mise à disposition des usagers « des informations relatives au service de transport public prévus à l'article L. 1112-2-1 n'ont pas été mis en œuvre, l'autorité administrative peut engager une procédure de carence dans des conditions précisées par décret. [...] »

Le décret² et l'arrêté³ relatifs au registre public d'accessibilité évoquent cette formation à l'accueil en imposant de faire figurer dans le registre une attestation signée de l'employeur tenant à jour la liste des personnels d'accueil formés, ainsi que les attestations. Même si les organismes de formation ont tendance à systématiquement délivrer une attestation en fin de session, il est important pour l'établissement formé de s'assurer de la délivrance de ce document final.

¹ Loi n°2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées et visant à favoriser l'accès au service civique pour les jeunes en situation de handicap.

² Décret n°2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité

³ Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité

I.2 Décryptage de la réglementation

I.2.1 « En contact »

La loi de ratification évoque « les professionnels en contact avec les usagers et les clients ». Le terme « en contact » couvre une réalité large puisque nombre de salariés peuvent être amenés à avoir un contact avec le public, sans pour autant avoir une mission dédiée à l'accueil ou à l'accompagnement de ce public. Ainsi, dans un supermarché, les personnes en charge du réassort des rayons sont souvent sollicitées par les clients, ils sont donc directement en contact avec ces derniers. Cela étant, ce contact peut être physique, mais il peut se faire également à distance (par téléphone notamment). En revanche, les outils d'information tels qu'internet sont exclus du champ de cette obligation. Les accueils téléphoniques et les sites internet, notamment les services de communication en ligne de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics, des organismes délégataires d'une mission de service public et certaines entreprises sont soumis à l'obligation d'accessibilité, d'autant plus nécessaire que ce canal de communication est devenu incontournable⁴.

L'arrêté relatif au registre public d'accessibilité ne reprend par l'expression « en contact », mais évoque le personnel « chargé de l'accueil ». Pour autant, c'est bien la loi qui prime sur l'arrêté et donc le personnel « en contact » plutôt qu'uniquement celui « chargé de l'accueil » qui doit être formé.

I.2.2 Formation initiale et formation continue

Les 1^{er} et 2^e alinéas de l'article 12 de l'ordonnance évoquent la formation continue et la formation initiale. Ainsi, toutes les formations initiales qui préparent à des métiers revêtant une dimension d'accueil et d'accompagnement d'un public en ERP ou au sein d'un réseau de transports, doivent permettre d'acquérir des connaissances sur les différentes familles de handicap afin de professionnaliser les étudiants - qui sont de futurs salariés - à l'accueil de tous les publics. L'avantage d'agir dès la formation initiale est qu'avant même d'intégrer son poste, le jeune salarié est sensibilisé. Seul l'apprentissage des matériels ou aménagements spécifiques propres à son environnement de travail lui manquera, mais il s'en trouvera facilité. De plus, en systématisant cet enseignement en formation initiale, les formations continues pourront se focaliser sur les enjeux propres à chaque entreprise ou à chaque environnement professionnel.

I.2.3 Décret évoqué dans le 3^e alinéa

La loi prévoit un décret fixant la liste des diplômes, des titres et des certifications prévoyant l'acquisition des connaissances et compétences relatives à l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap. À ce jour, ce décret n'est pas paru, mais il permettra de donner à connaître les formations reconnues. Le répertoire national des certifications professionnelles recensera, à terme, ces diplômes et certifications.

I.2.4 « Seuil supérieur à 200 personnes » et/ou ERP du groupe 1 (catégories 1 à 4) et groupe 2 (catégorie 5)

Communément, on distingue les « petits » ERP des « gros », soit la 5^e catégorie, des quatre premières. La réglementation accessibilité s'est mise en cohérence avec la réglementation sécurité incendie en allégeant les contraintes pour les ERP de 5^e catégorie. Ce classement dépend de la capacité d'accueil d'un établissement. Ainsi, la 1^{ère} catégorie concerne les ERP pouvant accueillir au moins 1 501 personnes et la 2^e les ERP pouvant accueillir de 701 à 1 500 personnes. Cependant, selon l'activité, le seuil déterminant la 5^e catégorie varie en fonction de l'activité. Dans la majorité des cas, un ERP est considéré de 5^e catégorie lorsqu'il peut accueillir jusqu'à 200 personnes. Mais dans certains cas, comme les établissements scolaires ou de petite enfance, les salles de spectacle, les hôtels ou locaux à sommeil, ce seuil est abaissé.

La loi de ratification du 5 août 2015 évoque clairement les ERP « dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes ». C'est donc ce seuil qui prime sur la notion de catégorie. À partir de 200 personnes pouvant être accueillies, la formation est obligatoire. En dessous, elle ne l'est pas, une simple sensibilisation suffit.

⁴ Article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, modifié par l'article 106 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique

I.3 Sensibilisation et formation

I.3.1 Que disent les textes ?

Si l'ensemble des transports publics et des ERP sont soumis à l'obligation de développer les connaissances des personnels en contact avec le public, seuls les ERP accueillant plus de 200 personnes, doivent proposer et financer des formations à proprement parler. Cela sous-entend que les autres ERP, ceux dont la capacité d'accueil est en dessous de 200 personnes, ne sont soumis qu'à une obligation de sensibilisation.

Cette sensibilisation peut prendre différentes formes et être plus ou moins approfondie et qualitative. Cependant, le plancher minimum attendu est la lecture attentive de la plaquette ministérielle recto-verso intitulée « Bien accueillir les personnes handicapées⁵ » et qui doit figurer dans le registre public d'accessibilité. Pour ceux qui souhaiteraient aller un peu plus loin, de nombreuses entités, notamment les associations de personnes en situation de handicap, proposent des sessions de sensibilisation à un ou plusieurs handicaps.

La formation obligatoire pour les ERP accueillant plus de 200 personnes mérite d'être clairement différenciée des actions de sensibilisation mentionnées ci-dessus. En effet, la gratuité de nombreuses sensibilisations, à l'inverse des formations payantes, n'est pas systématique et ne peut suffire pour différencier les deux.

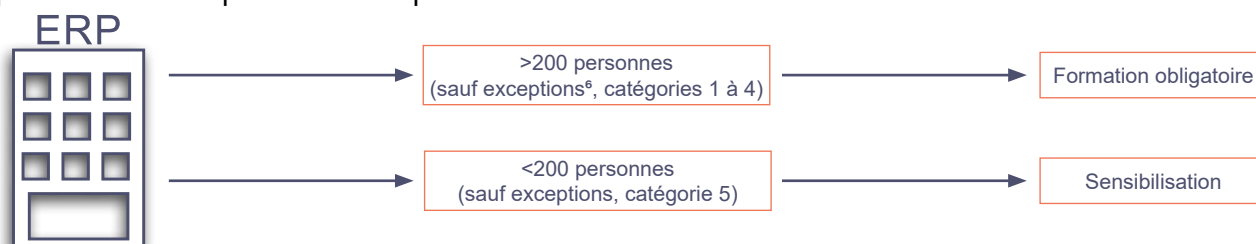
Dans les transports, le personnel concerné doit être en capacité d'actionner des dispositifs dont la manœuvre peut être complexe (palettes, élévateurs...), aider la personne à accomplir certaines tâches (arrimage du fauteuil, validation ou achat d'un titre de transport...), ou encore adapter son comportement dans des situations stressantes pour l'utilisateur (contrôle de validité d'un titre de transport, accompagnement lors de perturbations sur le réseau...). Pour toutes ces tâches, une simple sensibilisation au handicap ne suffit pas et ce sont bien des formations spécifiques qu'il convient de mettre en place.

I.3.2 Différence entre sensibilisation et formation

Par définition, une formation est supérieure à une sensibilisation : l'enjeu d'une formation est l'acquisition de compétences pour les personnes formées, alors que celui d'une sensibilisation est d'aboutir à un changement de mentalités.

Une personne formée à un contenu est plus armée, plus compétente qu'une personne sensibilisée. En effet, autant une formation rend opérationnel, elle permet d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires à l'exercice d'une activité, autant une sensibilisation apporte uniquement des notions, elle consiste à rendre quelqu'un réceptif à quelque chose pour lequel il ne manifestait pas d'intérêt. Ainsi, une formation de qualité permet de passer de la théorie à la pratique, c'est-à-dire en l'occurrence de traduire concrètement dans son travail des techniques et des postures d'accueil et d'accompagnement adaptées aux différents profils de public.

Ce guide a pour objectif de fixer les attendus minimaux de la formation à l'accueil des personnes en situation de handicap évoquée dans l'article 12 de l'ordonnance ratifiée du 26 septembre 2014 ainsi que dans l'article L. 4142-3-1 du code du travail. Ces attendus constituent le plancher minimum obligatoire d'une formation. Toutes les prestations qui ne respecteront pas l'ensemble de ces attendus resteront au niveau de la sensibilisation et ne permettront pas de satisfaire à l'obligation légale de formation prévue par l'ordonnance précitée ainsi que le code du travail.



⁵ Plaquette téléchargeable sur le lien suivant :

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp#e7>

⁶ Voir annexe : catégories des ERP

II. Objectifs de la formation

La formation à l'accueil des personnes en situation de handicap doit permettre aux personnes formées d'atteindre plusieurs objectifs, d'ordre général et d'ordre pédagogique. Comme dans toute formation de qualité, des bénéfices tant pour les salariés formés que pour l'entreprise ou l'entité en découleront. Cette formation s'adressant à un public extrêmement varié, un des enjeux pour les formateurs est de s'adapter aux stagiaires à former en garantissant simplicité et clarté dans le contenu proposé, afin de s'assurer que ce dernier soit à la portée du public formé.

Les objectifs et aux attendus listés ci-dessous dans ce document constituent un plancher. Ainsi, toutes les formations qui n'y répondront pas ne pourront être considérées comme des formations, mais resteront au niveau de la sensibilisation.

II.1 Objectifs généraux

- Permettre l'accès aux services à tous les usagers / clients ;
- Offrir la même qualité de service à tous ;
- Comprendre le sens de cette formation à travers la découverte du contexte sociétal propre à la notion d'accessibilité ;
- Développer une culture commune et une homogénéité des pratiques dans l'accueil du public à besoins spécifiques, au sein de la structure ;
- Développer des comportements professionnels pour l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de l'accessibilité des services ou de la structure pour participer à la satisfaction de tous.

II.2 Objectifs pédagogiques

- Connaître et comprendre les spécificités des différents handicaps ;
- Savoir s'adapter à une diversité de situations d'accueil et d'accompagnement dans son cadre professionnel ;
- Savoir adapter sa communication verbale et non verbale (gestes/postures/attitudes) en fonction d'une situation particulière ;
- Acquérir les principaux gestes, postures et techniques d'accompagnement appropriés vis-à-vis des spécificités de chaque famille de handicap ;
- Savoir proposer l'offre de service adaptée disponible au sein de la structure ou du véhicule en réponse à la situation particulière.

II.3 Bénéfices pour la structure et les salariés formés

Au-delà d'une simple conformité avec la loi, cette formation, axée sur la notion d'accueil, pierre angulaire de tout ERP et des services de transport en commun, ouvre plus largement sur des questions de qualité, de plus-value, ou encore de valorisation tant de l'image que des ressources :

- Amélioration de la relation et de la satisfaction usagers - clients/salariés ;
- Valorisation en interne et en externe de l'image de la structure ;
- Optimisation de l'accès aux services et du fonctionnement de la structure ou du service de transport en commun ;

- Contribution au développement personnel du salarié formé ;
- Amélioration de la cohésion, de l'entraide et de l'esprit d'équipe au sein de la structure.

II.4 Bénéfices pour le public

- Prise en compte et respect des besoins particuliers des personnes en situation de handicap ;
- Égalité entre tous ;
- Respect du statut de citoyen à part entière ;
- Formation du salarié = formation du citoyen : possible transposition des connaissances, compétences et postures en dehors du cadre professionnel ;
- Nécessité pour certains = confort pour tous (ascenseur, rampe, signalétique, sanitaires, etc).

III. Modalités de formation : préconisations

III.1 Une liberté de forme au service d'une pluralité de situations

La formation des salariés est incontournable pour tout employeur qui souhaite améliorer, ou a minima, maintenir la qualité de service ou d'accueil proposée à ses clients ou usagers. L'accueil étant au cœur des missions des établissements recevant du public, cette formation répond à des besoins et des attentes de la part du public. De plus, si elle vise en théorie certaines personnes - handicapées en l'occurrence - elle bénéficie à tout le monde puisque ce qui répond à un besoin pour certains devient un confort pour tous les autres. Les retombées de cet investissement sont donc immédiates, tant pour les salariés que pour le public de l'établissement.

Le spectre des entreprises et des collectivités concernées par l'obligation de formation est particulièrement large. Leurs situations sont donc extrêmement variées, tant dans leur taille, leur capacité financière, leurs profils de salariés que dans leurs contraintes logistiques. En effet, former du personnel en CDD ou en CDI ne présente pas les mêmes contraintes. C'est encore plus prononcé avec des vacataires ou des saisonniers. L'industrie touristique qui est centrée sur l'accueil des vacanciers emploie de nombreux saisonniers qui seront au contact quotidien des clients. Pourtant, banaliser une journée ou plus pour permettre à l'ensemble des équipes de se former pourrait empêcher l'hôtel, le club, le centre de vacances de fonctionner correctement pendant ce temps. De même, les contraintes de sujétions horaires (rotations, journées continues...) peuvent être incompatibles avec la mobilisation de toute une équipe sur une période étendue.

C'est pourquoi cette formation peut être proposée en présentiel, en distanciel, ou en formation mixte (présentiel et distanciel). Ainsi que le prévoit la nouvelle loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et plus précisément du décret du 28 décembre 2018⁷ y afférent, elle peut également être réalisée « en situation de travail ». La plus-value de la présence d'un formateur de qualité est difficilement remplaçable, mais ce formateur peut exercer à distance, comme c'est le cas dans les MOOC qui se développent de plus en plus. Les nouvelles technologies permettent également l'essor du e-learning. Des modules d'autoformation existent. S'ils n'offrent pas d'interaction avec un formateur, ils sont une solution pour les organismes à la recherche de souplesse et d'individualisation. Ce peut être le cas pour ceux qui emploient des saisonniers ou encore des étudiants et dont le turn-over est plus important qu'ailleurs.

Certaines entreprises ou organismes disposent d'un service interne de formation avec leurs propres formateurs. Il leur est possible de créer leur propre module de formation ou encore de former leurs formateurs en extérieur et de fonctionner ensuite dans une logique de compagnonnage en interne, les formateurs formés formant leurs collègues.

Dans les transports, la Formation Initiale Minimal Obligatoire (FIMO) et la Formation Continue Obligatoire (FCO) contiennent d'ores et déjà des modules relatifs à l'accueil des voyageurs handicapés. Il est possible pour les AOT de simplement vérifier l'adéquation de ces modules avec les objectifs et les attendus de ce document et, le cas échéant, de les faire modifier en fonction.

Des tableaux listant les atouts et les limites des différentes modalités de formation se trouvent en annexe de ce guide.

III.2 Attendus en termes de contenu

Au-delà de répondre aux objectifs tant généraux que pédagogiques définis au II de ce guide, quelques attendus dans le contenu sont précisés, sans pour autant entraver la liberté pédagogique et méthodologique des formateurs.

⁷ Décret n° 2018-1341 du 28 décembre 2018 relatif aux actions de formation et aux modalités de conventionnement des actions de développement des compétences, article 1

III.2.1 Identifier clairement l'obligation légale ciblée

Les établissements recevant du public soumis à l'obligation de formation doivent pouvoir facilement repérer quelle formation répond à la prescription de l'ordonnance de 2014. Pour cela, il est demandé aux organismes formateurs de reprendre, dans l'intitulé de leur formation le titre retenu par le ministère : « Bien accueillir les personnes handicapées au sein de son établissement ». Ce titre peut être complété par un sous-titre dont la formulation est laissée à l'organisme de formation.

III.2.2 Garantir le passage de la théorie à la pratique

Si une partie générale sur les problématiques liées au handicap, à ses différentes familles peut être la même quel que soit le public, la question de la transposition de la théorie générale à une pratique individuelle adaptée dans un contexte professionnel particulier nécessitera des ajustements.

Toute formation devant permettre l'acquisition des connaissances et compétences nécessaires à l'exercice d'une activité, il est important de prévoir une adaptation du contenu à l'environnement professionnel des stagiaires. En effet, un transporteur ou un exploitant de réseau de transport en commun est responsable de la formation de ses conducteurs, mais également de son personnel en gare. Or, les enjeux quant à l'accueil des voyageurs sont clairement différents pour les deux professions. Les situations concrètes, les matériaux à manipuler ne sont pas les mêmes. Pour que la formation soit efficace, il est de fait important d'adapter au moins une partie à l'environnement professionnel spécifique des stagiaires. Pour cela, au moins une mise en situation concrète, en lien avec leur environnement professionnel, s'avère pertinente pour s'exercer et faire apparaître certaines questions d'ordre pratique.

La réglementation peut être abordée, mais davantage comme un outil pour éclairer des situations particulières ou certains questionnements qui émergent pendant la formation, que comme une fin en soi.

III.2.3 Évaluer les connaissances et les acquis

Contrairement à une sensibilisation, une formation a pour objectif de rendre apte la personne formée. Ainsi, l'acquisition des connaissances, des acquis des stagiaires doit être évaluée en fin de session. Cette évaluation peut se faire sous des formes diverses : quiz, mise en situation, étude de cas, exercices, etc. Elle doit porter à la fois sur la théorie, plus large, du handicap et de l'accessibilité ainsi que sur la transposition pratique pour les stagiaires, c'est-à-dire en situation propre de travail.

IV. Outils pour le gestionnaire ou l'entreprise de transport en commun

IV.1 Comprendre l'intérêt et la plus-value de cette formation

Il est souvent dit que les personnes en situation de handicap sont des révélateurs. En effet, derrière le handicap, il y a la pluralité et la diversité des publics, derrière l'accessibilité il y a la qualité d'usage. Ainsi, derrière cette obligation de formation à l'accueil du public handicapée, se cache l'opportunité de former à la qualité d'accueil et d'offre de services pour tous ses clients.

Pour percevoir les enjeux et l'intérêt de cette formation, il serait utile pour le responsable d'interroger les personnels en charge de l'accueil : ont-ils déjà rencontré des situations d'accueil compliquées ? À quelle fréquence ? Ont-ils été confrontés à des situations particulières qui les ont interrogés et pour lesquelles ils se sont sentis démunis ou insuffisamment préparés ? Ont-ils déjà été amenés à renseigner et accueillir des clients handicapés ? Ont-ils déjà apporté spontanément une attention particulière à certains clients du fait de leur grand ou jeune âge, d'une barrière linguistique par exemple ?

Au-delà d'une homogénéité des pratiques, cette formation permet au personnel d'accueil de s'expertiser pour répondre aux besoins de certaines personnes, mais également d'offrir par la suite une qualité d'accueil supérieure, garante d'une satisfaction accrue des clients.

IV.2 Comment choisir l'organisme de formation ?

Trouver un organisme de formation sérieux et la prestation qui correspond à ce que je recherche, tant dans le contenu que dans la forme et le coût, peut s'avérer particulièrement compliqué au regard des quelques 80 000 organismes qui existeraient sur le marché.

Quelques critères et leviers peuvent néanmoins aider à choisir une entité formatrice sérieuse et compétente.

- ▶ **Un label de qualité** : les organismes de formation ont la possibilité de se faire labelliser afin de se démarquer des concurrents. La qualification OPQF (office professionnel de qualification des organismes de formation) atteste du fait que l'organisme répond à toutes les caractéristiques du professionnalisme définies par l'office, notamment le respect de la réglementation, l'adéquation des compétences et des moyens techniques et humains aux actions de formation, la satisfaction des clients, la pérennité financière, le respect du code de déontologie et du règlement intérieur.
- ▶ **Datadock** : référencement des organismes de formation, prévu par la loi du 5 mars 2014⁸ et le décret du 30 juin 2015⁹, lequel fixe les critères et indicateurs de qualité permettant de répondre aux objectifs de la loi et de s'inscrire dans le processus de référencement. Ce dernier se concrétise par un catalogue de référence élaboré par chaque OPCA (organisme paritaire collecteur agréé).
- ▶ **La certification ISO 9001** : norme définissant des exigences pour un système de management de qualité à destination d'organismes recherchant la satisfaction de leurs clients. En tant que démarche volontaire, c'est un gage de qualité et de sérieux. Il existe également des normes internationales telles que Equis, AACSB ou Amba.
- ▶ **La notoriété** : la réputation d'un organisme est souvent liée à son ancienneté qui l'a dotée d'un savoir-faire et de méthodes éprouvées.
- ▶ **L'expertise des formateurs** : une bonne formation est corrélée à la qualité du formateur. Un organisme de formation sérieux soulignera la qualité de ses formateurs, à travers notamment la mise en avant de leurs CV, leurs publications, etc.

⁸ Loi n°2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale

⁹ Décret n°2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue

- ▶ **Des objectifs pédagogiques clairs** : les objectifs doivent être clairement énoncés et correspondre aux besoins du public à former. En l'occurrence, ils devront a minima respecter ceux listés dans ce guide.
- ▶ **Le coût de la formation** : il est important de comparer plusieurs devis, notamment les modalités prévues en cas d'annulation de la formation.

Pour limiter les coûts, il est possible de former des formateurs internes et de s'organiser ensuite au sein de l'entreprise.

- ▶ **Un suivi post-formation** : le suivi peut se faire sous la forme d'un livret donné en fin de formation, un accès à une plateforme ou un module de e-learning permettant de prolonger l'apprentissage, ou encore une visite du formateur, sur le lieu de travail, quelques semaines après la formation. Ce suivi peut également être fait en interne afin de maintenir la dynamique de qualité enclenchée.
- ▶ **Conformité de la formation proposée au cadrage ministériel** : l'organisme doit être capable de prouver que sa formation répond aux objectifs (généraux et pédagogiques) et aux attendus de contenu présentés dans ce document.

Annexe 1 : tableaux comparatifs "Atouts/limites"

Présentiel/Distanciel

Présentiel		distanciel	
Atouts	Limites	Atouts	Limites
<p>Échanges, interaction avec le formateur et les autres stagiaires</p> <p>Mise en situation réelle</p> <p>Manipulation de matériels spécifiques</p> <p>Possibilité de rencontre avec des personnes en situation de handicap (formatrices ou intervenantes) témoignant de leur vécu ou avec des associations</p>	<p>Potentiellement plus onéreux que le distanciel</p> <p>Réorganisation du travail au sein de l'entreprise pendant la durée de la formation</p> <p>La qualité de la formation dépend du formateur</p>	<p>Formats variés : avec ou sans formateur</p> <p>Échanges, interaction avec l'éventuel formateur ou les autres apprenants</p> <p>Adaptation plus souple aux différents emplois du temps et disponibilités</p> <p>Individualisation de la formation : rythme, révision du ou des modules en fonction de chacun</p>	<p>Sans formateur : absence de la plus-value de l'interaction avec le formateur</p> <p>Échanges plus compliqués avec le formateur et/ou les autres apprenants</p> <p>Besoin d'équipement pour suivre la formation (espace, matériel et temps)</p>

Formation par métier/site

Formation par métier		Formation par site	
Atouts	Limites	Atouts	Limites
<p>Ciblage plus fin des besoins spécifiques et donc contenu adapté aux spécificités du métier</p>	<p>Manque de vision globale de la question de l'accueil à l'échelle de l'entreprise ou de l'entité employeuse</p>	<p>Cohésion d'équipe au-delà de son propre domaine métier</p> <p>Sensibilisation aux problématiques des autres services</p> <p>Enrichissement par la diversité des expériences des uns et des autres</p>	<p>Contenu moins ciblé, plus général.</p> <p>Moins de temps à consacrer aux besoins spécifiques des différents services</p>

Formation sur site/dans les locaux de l'organisme formateur

Formation par métier		Formation par site	
Atouts	Limites	Atouts	Limites
<p>Gestion plus simple des déplacements des stagiaires</p> <p>Mise en pratique in situ facilité,</p> <p>Meilleure appropriation des techniques</p>	<p>Possibles parasitages liés à d'éventuelles urgences à gérer pour les stagiaires</p>	<p>Cadre dédié à la formation et facilitant l'immersion dans l'apprentissage</p>	<p>Possibles frais supplémentaires de déplacements</p> <p>Mise en pratique plus éloignée de la réalité du terrain des stagiaires</p>

Annexe 2 : annexes de l'arrêté du 3 janvier 2008 relatif au programme et aux modalités de mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et continue des conducteurs du transport routier de marchandises et de voyageurs

ANNEXE II LA FORMATION INITIALE MINIMALE OBLIGATOIRE (FIMO) TRANSPORT DE VOYAGEURS		
Thème	Contenu	Nombre d'heures
	Accueil et présentation de la formation	1 h
Thème 1	<p>Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les caractéristiques techniques du véhicule et fonctionnement des organes de sécurité ; ▪ le perfectionnement à une conduite sûre et économique en insistant sur les différentes possibilités offertes par l'informatique embarquée et sur l'optimisation de la consommation de carburant ; ▪ principes d'utilisation d'une boîte de vitesses automatique ; ▪ le chargement, le respect des consignes de sécurité et la bonne utilisation du véhicule pour assurer la sécurité et le confort des passagers ; ▪ application pratique de la conduite professionnelle en situation normale comme en situation difficile : 10 h de conduite individuelle comprenant 1 h de manœuvres professionnelles (sur ces 10 h, 4 h au maximum peuvent être effectuées en recourant à un simulateur haut de gamme ou sur un terrain spécial) auxquelles s'ajoute 1 h de commentaires pédagogiques. 	<p>65 h dont 44 h pour la pratique de la conduite (40h de conduite et 4 h de commentaires pédagogiques)</p>
Thème 2	<p>Application des réglementations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la réglementation sociale nationale et européenne applicable au transport de voyageurs, notamment les temps de conduite et de repos des conducteurs, l'utilisation du chronotachygraphe électronique, la formation des conducteurs, les conventions collectives, les statuts particuliers (ex : fonction publique...) ; ▪ la réglementation applicable au transport de voyageurs en national et en international , urbain et non urbain, et notamment les différents contrats et documents nécessaires selon le transport réalisé. 	21 h

Thème	Contenu	Nombre d'heures
Thème 3	Santé, sécurité routière et sécurité environnementale : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la prévention des risques physiques, notamment de l'hypovigilance ; ▪ l'aptitude physique et mentale ; ▪ la conduite préventive et l'évaluation des situations d'urgence notamment à travers des exercices pratiques et études de cas permettant une approche pragmatique et efficace des situations à risques ; ▪ les principes élémentaires du secourisme ; ▪ les règles de circulation et de signalisation routières ; ▪ les risques de la route, les facteurs aggravant liés aux véhicules lourds ; ▪ les accidents du travail en circulation et à l'arrêt ; ▪ la sécurité dans le transport scolaire ; ▪ les principes de la gestion des situations conflictuelles ; ▪ la circulation dans les tunnels : règles de conduite à l'approche et dans les tunnels, spécificités des grands ouvrages ; ▪ le franchissement des passages à niveau ; ▪ la criminalité et le trafic des clandestins. 	35 h
Thème 4	Service, logistique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la sensibilisation au handicap et la prise en compte des voyageurs handicapés ; ▪ les comportements contribuant à la valorisation de l'image de marque d'une entreprise et au développement de la qualité de service ; ▪ l'environnement économique du transport de voyageurs et notamment l'organisation des transports et le rôle des différents acteurs économiques et institutionnels. 	14 h
	Test final d'évaluation des compétences acquises, corrections et synthèse du stage.	4 h
	Durée totale du stage	140 h

ANNEXE II bis
LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE (FCO) TRANSPORT DE VOYAGEURS

Thème	Contenu	Nombre d'heures
	Accueil et présentation de la formation	0 h 30
	Bilan des connaissances relatives : <ul style="list-style-type: none"> ▪ aux réglementations spécifiques aux transports et à la sécurité routière ; ▪ aux techniques et comportement en conduite : conduite libre accompagnée (évaluation individuelle et analyse) : 0 h 30. 	3 h 30
Thème 1	Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité : <ul style="list-style-type: none"> ▪ prise en compte des caractéristiques du véhicule et fonctionnement des organes de sécurité ; ▪ principes d'utilisation d'une boîte de vitesses automatique ; ▪ perfectionnement à une conduite sûre et économique en insistant sur les différentes possibilités offertes par l'informatique embarquée et sur l'optimisation de la consommation de carburant ; ▪ le chargement, le respect des consignes de sécurité et la bonne utilisation du véhicule pour assurer la sécurité et le confort des passagers ; ▪ application pratique et analyse de la conduite en situation normale comme en situation difficile (1 h 30 de conduite individuelle* dont au maximum 0 h 30 peuvent être effectuées en recourant à un simulateur haut de gamme ou sur un terrain spécial). 	11 h dont 6 h pour la pratique de la conduite (5 h 20 de conduite et 0 h 40 de commentaires pédagogiques)
Thème 2	Application des réglementations (actualisation des connaissances) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la réglementation sociale nationale et européenne applicable au transport de voyageurs, notamment les temps de conduite et de repos des conducteurs, l'utilisation du chronotachygraphe électronique, la formation des conducteurs, les conventions collectives, les statuts particuliers ex:fonction publique) ; ▪ la réglementation applicable au transport de voyageurs en national et en international, urbain et non urbain, et notamment les différents contrats et documents nécessaires selon le transport réalisé. 	6 h

Thème	Contenu	Nombre d'heures
Thème 3	<p>Santé, sécurité routière et sécurité environnementale (actualisation des connaissances) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la prévention des risques physiques et notamment l'hypovigilance ; ▪ l'aptitude physique et mentale ; ▪ la conduite préventive et l'évaluation des situations d'urgence notamment à travers des exercices pratiques et études de cas permettant une approche pragmatique et efficace des situations à risques ; ▪ les principes élémentaires du secourisme ; ▪ les règles de circulation et de signalisation routières ; ▪ les risques de la route, les facteurs aggravant liés aux véhicules lourds ; ▪ les accidents du travail en circulation et à l'arrêt ; ▪ la sécurité dans le transport scolaire; ▪ les principes de la gestion des situations conflictuelles ; ▪ la circulation dans les tunnels : règles de conduite à l'approche et dans les tunnels, spécificités des grands ouvrages ; ▪ le franchissement des passages à niveau ; ▪ la criminalité et le trafic de clandestins. 	7 h
Thème 4	<p>Service, logistique (actualisation des connaissances) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la sensibilisation au handicap et la prise en compte des voyageurs handicapés ; ▪ les comportements contribuant à la valorisation de l'image de marque de l'entreprise et au développement de la qualité de service ; ▪ l'environnement économique du transport de voyageurs et notamment l'organisation des transports et le rôle des différents acteurs économiques et institutionnels. 	4 h
	Évaluation des acquis et synthèse du stage	3 h
	Durée totale du stage	35h

ANNEXE II ter
LA FORMATION SPECIFIQUE dite PASSERELLE TRANSPORT DE VOYAGEURS

Thème	Contenu	Nombre d'heures
	Accueil et présentation de la formation	0 h 30
Thème 1	<p>Perfectionnement à la conduite rationnelle axée sur les règles de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ prise en compte des caractéristiques du véhicule et fonctionnement des organes de sécurité ; ▪ principes d'utilisation d'une boîte de vitesses automatique ; ▪ perfectionnement à une conduite sûre et économique en insistant sur les différentes possibilités offertes par l'informatique embarquée et sur l'optimisation de la consommation de carburant ; ▪ le chargement, le respect des consignes de sécurité et la bonne utilisation du véhicule pour assurer la sécurité et le confort des passagers ; ▪ application pratique et analyse de la conduite en situation normale comme en situation difficile (1 h 30 de conduite individuelle* dont au maximum 0 h 30 peuvent être effectuées en recourant à un simulateur haut de gamme ou sur un terrain spécial). 	11 h dont 6 h pour la pratique de la conduite (5 h 20 de conduite et 0 h 40 de commentaires pédagogiques)
Thème 2	<p>Application des réglementations (actualisation des connaissances) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la réglementation sociale nationale et européenne applicable au transport de voyageurs, notamment les temps de conduite et de repos des conducteurs, l'utilisation du chronotachygraphe électronique, la formation des conducteurs, les conventions collectives, les statuts particuliers ex:fonction publique) ; ▪ la réglementation applicable au transport de voyageurs en national et en international, urbain et non urbain, et notamment les différents contrats et documents nécessaires selon le transport réalisé. 	6 h
Thème 3	<p>Santé, sécurité routière et sécurité environnementale :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la conduite préventive et l'évaluation des situations d'urgence notamment à travers des exercices pratiques et études de cas permettant une approche pragmatique des situations à risques ; ▪ la sécurité dans le transport scolaire ; ▪ les principes de la gestion des situations conflictuelles. 	7 h

Thème	Contenu	Nombre d'heures
Thème 4	Service, logistique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la sensibilisation au handicap et la prise en compte des voyageurs handicapés ▪ les comportements contribuant à la valorisation de l'image de marque de l'entreprise et au développement de la qualité de service ▪ l'environnement économique du transport de voyageurs et notamment l'organisation des transports et le rôle des différents acteurs économiques et institutionnels 	4 h
	Test final d'évaluation des compétences acquises, correction et synthèse du stage	3 h
	Durée totale du stage	35 h

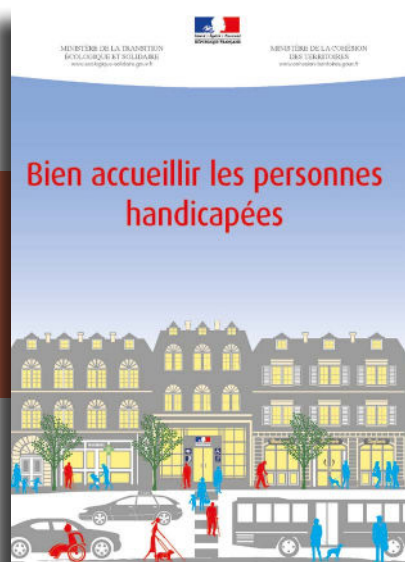
Annexe 3 : effectifs admissibles par catégorie d'ERP

Types d'ERP en fonction de la nature de leur exploitation

Nature de l'exploitation	Type	Seuils d'assujettissement de la 5 ^e catégorie		
		Ensemble des niveaux	En sous-sol	En étages
Structure d'accueil pour personnes âgées	J	25 résidents (100 en effectif total)	(pas de seuil)	(pas de seuil)
Structure d'accueil personnes handicapées	J	20 résidents (100 en effectif total)	(pas de seuil)	(pas de seuil)
Salle d'audition, de conférence, multimédia. Salle de réunion, de quartier, réservée aux associations	L	200	100	(pas de seuil)
Salle de spectacle (y compris cirque non forain) ou de cabaret. Salle de projection, multimédia. Salle polyvalente à dominante sportive de plus de 1 200 m ² ou d'une hauteur sous plafond de moins de 6,50 m	L	50	20	(pas de seuil)
Magasin de vente et centre commercial	M	200	100	100
Restaurant et débit de boisson	N	200	100	200
Hôtel, pension de famille, résidence de tourisme	O	100	(pas de seuil)	(pas de seuil)
Salles de danse et salle de jeux	P	120	20	100
Établissement d'enseignement et de formation. Internat des établissements de l'enseignement primaire et secondaire. Centre de vacance et centre de loisirs (sans hébergement)	R	200	100	100
Crèche, école maternelle, halte-garderie, jardin d'enfants	R	100	Interdit	20
Bibliothèque et centre de documentation	S	200	100	100
Salle d'exposition	T	200	100	100

Nature de l'exploitation	Type	Seuils d'assujettissement de la 5 ^e catégorie		
		Ensemble des niveaux	En sous-sol	En étages
Établissement de santé public ou privé, clinique, hôpital, pouponnière, établissement de cure thermale	U	<ul style="list-style-type: none"> ■ sans hébergement : 100 ■ avec hébergement : 20 	(pas de seuil)	(pas de seuil)
Lieu de culte	V	300	100	200
Administration, banque, bureau (sauf si le professionnel ne reçoit pas de clientèle dans son bureau)	W	200	100	100
Établissement sportif clos et couvert, salle omnisports, patinoire, manège, piscine couverte, transformable ou mixte. Salle polyvalente sportive de moins de 1 200 m ² ou d'une hauteur sous plafond de plus de 6,50 m.	X	200	100	100
Musée	Y	200		
Établissement de plein air	PA	300		
Structure gonflable	SG	(pas de seuil)		
Parcs de stationnement couvert	PS	(pas de seuil)		
Gare (pour sa partie accessible au public)	GA	(pas de seuil)		
Hôtel-restaurant d'altitude	OA	20		
Refuge de montagne	REF	(pas de seuil)		

Annexe 4 : bibliographie des documents ressources ministériels thématiques



- ☛ DMA, Bien accueillir les personnes handicapées, 2015 (guide complet)
- ☛ DMA, Bien accueillir les personnes handicapées, 2015 (plaquette)

- ☛ DMA / Cerema, Registre public d'accessibilité : guide d'aide à la constitution pour les établissements recevant du public, 2017

Registre public d'accessibilité

Guide d'aide à la constitution
pour les établissements recevant du public





➔ DMA, Petit memento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides, 2018

➔ DMA, Le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance, le compagnon du quotidien, 2018 (guide complet)

➔ DMA, Le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance, le compagnon du quotidien, 2015 (flyer)





La Délégation ministérielle à l'accessibilité

Elle veille au respect des règles d'accessibilité, coordonne et assure la cohérence des actions menées par le ministère dans ce domaine. Soucieuse d'une meilleure intégration des personnes handicapées, elle veille à créer les conditions du dialogue, par un travail d'écoute et d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité et notamment les associations de personnes handicapées, pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'accessibilité.



**Ministère de la Transition écologique et solidaire
Ministère de la Cohésion des Territoires
et des Relations avec les Collectivités territoriales**

**Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité**
Arche paroi sud 92 055 La Défense
Tél : 01 40 81 21 22

www.ecologique-solidaire.gouv.fr
www.cohesion-territoires.gouv.fr