



Accueillir les personnes handicapées, ça s'apprend

Publié le 13/09/2019 • Par [Catherine Maisonneuve](#) • dans : [France](#), [Toute l'actu RH](#)

Un référentiel de la direction ministérielle à l'accessibilité vise à aider les gestionnaires des grands établissements recevant du public à choisir la formation obligatoire de leurs agents.

Mairies, théâtres, salles des fêtes, gymnases... Les collectivités doivent mettre en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées pour leurs agents « en contact » avec les usagers dans leurs établissements recevant du public (ERP) accueillant plus de 200 personnes.

L'[ordonnance « accessibilité »](#) du 26 septembre 2014 et sa [loi d'habilitation](#) du 5 août 2015 ont en effet rendu cette formation obligatoire. Le terme large de « en contact » a marqué la volonté du législateur de dépasser les seuls salariés ou agents qui accueillent les clients ou usagers à l'entrée et de faire participer les ERP à l'ouverture de la société à la différence. Sous le seuil de 200 personnes, seule une « sensibilisation » est demandée.

Eviter les maladresses

Déjà auteure du précieux guide « Bien accueillir les personnes handicapées » en 2015, la direction ministérielle à l'accessibilité (DMA) a publié en avril un [« référentiel des attendus »](#) de cette formation obligatoire. Il s'adresse aux gestionnaires d'ERP ou de transports publics, ainsi qu'aux organismes de formation. Objectif : les aider à choisir ou à adapter leur offre, pour l'instant assez pauvre, il faut le reconnaître.

Mathilde Jolivet-Martin, formatrice pour le Centre national de la fonction publique territoriale, insiste : le handicap ne se réduit pas au fauteuil roulant, même si l'aide humaine peut avoir pour rôle de pallier des manques dans l'accessibilité du bâti...

Il faut prendre en compte tous les autres types de handicap, bien plus nombreux, qui ne se voient pas d'emblée. Le bon sens et le souci de l'autre ne sont pas toujours suffisants. Le manque de formation peut conduire à des maladresses en général mal vécues par les personnes handicapées.

Et les difficultés sont accrues quand il s'agit de communiquer avec celles malvoyantes ou malentendantes et, surtout, avec celles en situation de handicap intellectuel, cognitif ou psychique.

Réflexes et techniques

Réactions de détresse psychologique, comportements-problèmes [\(1\)](#), désorientation... les risques sont connus, pouvant entraîner des incidents plus ou moins violents. D'ailleurs, l'une des seules formations sur le marché, celle de Cap access, vise à « développer des réflexes et techniques » afin de participer à la qualité de l'accueil « en toute sécurité ». Pour les usagers comme pour les agents.

Le référentiel de la DMA fixe des objectifs pédagogiques clairs pour la formation. Celle-ci doit faire connaître et comprendre les spécificités des handicaps et amener les professionnels à travailler leurs postures pour être aptes à répondre à la diversité des situations. Ce qui ne peut qu'enrichir leur mission – « il est souvent dit que les personnes en situation de handicap sont des révélateurs », rappelle la DMA.

FOCUS

« Il faut raisonner en termes de besoins »

Mathilde Jolivet-Martin, consultante et formatrice pour le CNFPT

« Rappelons que 80 % des handicaps sont invisibles. Les agents associent toujours handicap et fauteuil roulant, or les personnes en situation de handicap sensoriel, mental ou psychique sont beaucoup plus nombreuses. Jeux de rôle, mises en situation, témoignages vidéo permettent aux participants aux stages que j'anime sur l'accueil du public handicapé de prendre conscience d'un certain nombre de principes clés, le premier étant qu'ils doivent raisonner en termes de besoins, non de handicap, et respecter l'autonomie de chaque personne. L'aide se propose, elle ne s'impose pas – éviter, par exemple, de prendre d'autorité une personne aveugle par le bras ! Les stages insistent aussi sur l'empathie, en particulier dans le cas du handicap psychique, qui suscite beaucoup de craintes. Cela peut aider à déjouer les réactions agressives et dénouer des situations difficiles. Les agents sont amenés à interroger leurs pratiques professionnelles, y compris celles tout public... »

RÉFÉRENCES

« 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 », direction ministérielle à l'accessibilité, avril 2019.