# Accueil et prise en charge des personnes en situation de handicap

## sur un site touristique et/ou culturel

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées précise que les établissements recevant du public doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler et y recevoir les informations qui y sont diffusées, dans les parties ouvertes au public. L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents types de handicap. L'accessibilité doit donc être pensée en termes de déplacement et de participation. L'accessibilité concerne l'accès à un lieu donc le cadre bâti, l'architecture, mais aussi l'accès aux prestations proposées par ce lieu. L'accès à la culture, au sport, aux loisirs est aujourd'hui reconnu comme un droit fondamental pour tous, permettant à l'individu de s'épanouir.

### OBJECTIFS

- Etre dans une démarche d'accueil, d'ouverture : prendre conscience des différentes représentations et de nos appréhensions face au handicap et face à la différence ;
- Mieux connaître les notions d'intégration et d'inclusion du public en situation d'handicap ;
- Connaître la législation en vigueur et mieux comprendre les enjeux de l'accessibilité ;
- Appréhender les différentes formes de handicap et leurs incidences pour savoir analyser et ainsi identifier au mieux les attentes de la personne en situation de handicap ;
- Proposer aux stagiaires des mises en situation de handicap : parcours en fauteuil roulant, parcours à l'aveugle… au sein de l'établissement (dans les différentes salles accessibles, dans les toilettes, aux guichets, aux extérieurs…) ;
- Identifier les obstacles auxquelles la personne en situation de handicap peut être confrontée et trouver des solutions ;
- Développer une bonne communication avec la personne en situation de handicap : en fonction du type de handicap, savoir s'adresser à la personne de façon ajustée, à bonne distance, en adaptant sa posture si besoin ;
- Développer un comportement et une communication bienveillants : connaître les bases de la communication non violente et ainsi prévenir les situations conflictuelles et apprendre à gérer une situation de conflit, en développant l'écoute, en repérant les différentes émotions chez l'autre et en soi, en utilisant un vocabulaire non violent centré sur l'écoute et la compréhension ;
- Construire un projet de visite à destination de personnes en situation de handicap et organiser les conditions éducatives, pédagogiques et matérielles de cette visite (autour du handicap physique, visuel, mental, et du public vieillissant) ;
- Elaborer un projet d'animation inclusive et le mettre en œuvre afin de pouvoir adapter les activités à différents types de situation de handicap ;
- Découvrir de nouvelles pratiques et de nouveaux outils qui pourraient trouver leur place au sein de l'établissement ;

### PROGRAMME

**Nos représentations face au handicap et nos appréhensions**
Temps d'échange, à partir de plusieurs films courts (de quelques minutes). Nos représentations et appréhensions : Simone Korff Sausse développe l'idée que la personne en situation de handicap vient briser l'image de l'Homme parfait, de l'enfant rêvé et rend compte de nos limites et notamment de notre mortalité. De la même façon, la rencontre par n'importe qui dans la rue d'un sujet porteur d'une étrangeté telle que le handicap ne fait que rappeler ce qui peut nous arriver à tous. L'effroi et le traumatisme entraînent un sentiment d'ambivalence entre compassion et haine, tolérance et rejet. Face au handicap, nous sommes partagés et nous préférons positionner les personnes handicapées ni trop prêt, ni trop loin, au seuil de notre société, « pas tout à fait dedans, pas tout à fait dehors ».

**La notion de situation de handicap : approche historique et conceptuelle**
1976 : la CIH, classification internationale du handicap (créée par P. Wood, à l'OMS). La C.I.H. est répartie en 3 grandes catégories : les *déficiences*, les *incapacités* et les *désavantages*. Définitions de la déficience, de l'incapacité et des désavantages. 1998 : le PPH, processus de production du handicap (créé par P. Fougerrolas, enseignant chercheur à l'Université de Laval, Québec). Un tel modèle permet d'illustrer la dynamique du processus interactif entre « les facteurs personnels (intrinsèques)» et « les facteurs environnementaux (externes)» qui permet d'avoir un résultat situationnel dit «des habitudes de vie». Il introduit la notion de *situation de handicap*. 2001 : la CIF, Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé (CIH révisée par l'OMS). A la différence du CIH, la CIF prend en compte les aspects sociaux du handicap. Elle s'intéresse à la façon dont les personnes vivent avec leurs pathologies et leurs incapacités et à la façon dont les facteurs environnementaux interagissent sur leurs activités et leur participation à la vie sociale.

**Dispositif législatif et cadre réglementaire**
Le décret d'août 2000, la loi du 11 février 2005 et son décret d'application du 17 mai 2006

**DUREE**

3 jours

**PUBLIC**

Toute personne accueillant des personnes en situation de handicap et/ou préparant les activités et animations pour les adapter aux publics

Agents d'accueil, médiateurs, Chargés de mission handicap,

**PEDAGOGIE**

Echanges autour de courtes vidéos (témoignages) et de textes ;
Apports théoriques et construction de savoirs à partir de réflexion guidée ;
Mises en situation pour permettent une meilleure prise de conscience des difficultés que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap.
Nous privilégions l'interactivité plutôt qu'une formation magistrale : l'objectif est de rester, en permanence, connecté à la réalité du terrain. Chaque idée, chaque remarque et chaque situation sont mises en relation avec les réalités vécues sur le terrain. Nous favoriserons les échanges afin de pouvoir partager et débattre des situations vécues.
Sensibilisation à la CNV : communication non violente ;
Présentation de matériels adaptés et liste de revendeurs : la formatrice amènera quelques outils, permettant aux stagiaires de tester du matériel pédagogique et d'expérimenter de nouvelles pratiques.



*Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©*

*Tél. 09 51 08 96 14 – 06 63 58 49 30* *www.cqfd-formation.fr* *contact@cqfd-formation.fr*

**Les concepts d'accueil, d'intégration et d'inclusion**
A partir d'une interview de P. Fougeyrollas « l'approche inclusive, c'est bouger les lignes » et de C. Gardou « la société inclusive, parlons-en », nous prendrons un temps d'échange pour construire et définir l'accueil, l'intégration et l'inclusion.

**Les différentes formes de handicap et leurs incidences, mieux comprendre les situations de handicap et les besoins et attentes des personnes en situation de handicap**
A partir du livret remis aux stagiaires et de schémas, de vidéos et d'exemples

**Mises en situation sur le terrain**
Mise en place d'un parcours qui conduira les stagiaires à se déplacer dans l'établissement et qui les amènera à se rendre aux toilettes, à la boutique, au guichet… (en fauteuil roulant manuel ou électrique, à l'aveugle les yeux bandés)

**Situations de handicap et solutions facilitatrices**
Les difficultés rencontrées et les solutions à apporter dans le cas de handicap physique, visuel, auditif et aussi dans le cas de handicap mental et psychique

**Les conditions d'un accueil réussi**
Rappels des essentiels pour organiser une visite de qualité à destination d'un public en situation de handicap

**La communication : les bases**
Quelques notions de base, faire la distinction des différents registres de vocabulaire et des différentes attitudes qui peuvent générer de la tension, de l'agressivité et de la colère

**Expérimenter une technique de communication bienveillante qu'on appelle aussi CNV**
La communication non violente permet de prévenir les situations de conflit et de mieux gérer un échange agressif et violent
Temps de présentation et d'explication puis temps d'expérimentation par binôme, à partir d'une situation vécue

**Mieux comprendre les mécanismes et facteurs déclenchant de la situation de conflit**
Distinguer les notions de désaccord, tension, mécontentement, conflit, agressivité ;
Comprendre comment toutes ces notions sont liées et repérer quelles sont les émotions en jeu
Cerner les mécanismes de défense qui s'installe en moi, chez l'autre

**Savoir adopter une attitude adaptée** pour éviter l'escalade de la violence et surtout savoir adopter un vocabulaire adapté qui facilite l'expression de l'émotion et qui se met à l'écoute

**Animations et activités adaptées**
Temps d'échange et d'analyse autour de ce qui se fait dans l'établissement :
ce qui fonctionne et ce qui est plus difficile, et comprendre pourquoi ça marche ou pas.
Partage d'expériences : échange autour de différentes expériences menées par la formatrice et de ce qui se fait ailleurs

**Adapter au mieux les activités déjà proposées**
Réfléchir à ce qui pourrait être envisageable, évaluer les besoins matériels ou humains pour la mise en œuvre et faire des propositions

**Proposer de nouvelles activités à développer**
Ces activités seront destinées de façon spécifique à un public de personnes en situation de handicap (groupe d'enfants en situation de handicap mental ou groupe d'adultes malvoyants, par exemple).
Nous envisagerons le maximum de situations possibles.

**Expérimenter quelques unes des activités proposées** : **mise en pratique et jeux de rôle**
Proposer une visite adaptée : Travailler autour d'un axe particulier (situations de handicap physique, de handicap visuel, mental, du public vieillissant). Après un temps de préparation, proposition et simulation de la visite (des stagiaires joueront le public accueilli, en situation de handicap).
Temps d'analyse, d'échange et de réflexions.

**Concevoir des outils de suivis et d'évaluation**
A partir de grilles proposées par la formatrice, les stagiaires réaliseront leurs propres documents (suivi, évaluation) qui correspondront à leurs besoins

**Questions / Réponses - Synthèse et bilan de la formation et conclusions**

**INTERVENANTS**

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc…

**TARIFS**

Inter-entreprises à Paris
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Intra-muros en France entière
Ajouter +100€ de frais de location de fauteuils (à moins que vous n'ayez sur site…)

**Vidéo** de présentation

*Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©*