



Cerema

villeurbaine

Groupe de travail
des Référents accessibilité des villes inclusives
(GT-Ravi)

4e ateliers participatifs annuels
Villeurbanne, les 22 et 23 novembre 2017

**" De la planification à la mise en oeuvre
de l'accessibilité "**

Atelier n°3

« Sensibilisation et formation des personnels en contact avec le public »

(Accueil ERP, conducteurs TC, agents des collectivités...)

Quels contenus privilégier, quels organismes associer et quels outils utiliser ou développer ?

Animation : Sandrine Keyling (Cerema TV) Fabrice Lopez (Cerema Méditerranée)
Hélène Leblanche (Lorient Agglomération)

Liste des participants

Nom	Prénom	Entité
Schutt	Valérie	Communauté urbaine de Dunkerque
Sename	Emmanuelle	Communauté urbaine de Dunkerque
Rouillier	Aline	Ville d'Angers
Froment	Sébastien	Cerema TV
Saby	Laurent	Cerema TV
Keyling	Sandrine	Cerema TV
Lopez	Fabrice	Cerema Méditerranée
Leblanche	Hélène	Lorient Agglomération
TOTAL : 8 participants		

Rappel de la problématique

La réglementation a introduit un certain nombre d'obligations en matière de formation et de sensibilisation du personnel en contact avec le public, qu'il s'agisse des agents d'accueil dans les ERP ou des chauffeurs de bus, par exemple... En effet, compléments essentiels à l'accessibilité "physique" (ou environnementale)) du lieu ou du service, l'accueil et la médiation représentent bien souvent un maillon essentiel de la chaîne de l'accessibilité et, plus encore, participent pleinement à améliorer la qualité du service offert à tous les usagers.

Bien que le caractère essentiel de cette formation soit affirmé, il n'existe pour l'instant aucune prescription quant à la forme et au contenu qui pourraient la caractériser. Pourtant, la définition d'un socle commun permettrait d'uniformiser les pratiques et de garantir un niveau d'accueil, d'écoute et de prise en compte identique pour l'ensemble des usagers à besoins spécifiques, quel que soit le territoire concerné.

Programme / Déroulé

Jeudi 23 novembre après-midi : mise en commun d'expériences locales

- 15h00 – 18h00 : Introduction de l'atelier (animateurs)
 - Présentation du fonctionnement de l'atelier

Objectif livrable : (intelligence collective)

- Identifier le livrable produit à l'issue de l'atelier

Mise en commun d'expériences locales

- Présentation des travaux des collectivités (Grenoble/Dunkerque/Angers/Lorient-

agglomération/Poitiers) sur la base de la trame transmise à chacun des contributeurs.

Travaux de convergence (expertise et définition d'un socle commun)

- Synthèse
- 18h00 – 18h30 : Prépa atelier du lendemain

Vendredi 24 novembre 9h00 – 12h30 :

- Co-production du livrable et préparation du rendu en plénière

Compte-rendu des principaux points présentés / échangés

Les niveaux d'approche sont différents selon les collectivités. Les formations organisées peuvent se situer à des niveaux d'implication très variés, depuis la seule réponse réglementaire à l'offre "mieux-disante" plus large et approfondie, depuis la simple acculturation jusqu'à ce qui pourrait s'inscrire dans une vraie démarche de professionnalisation, en posant éventuellement la question de l'attestation de formation. La question même du vocabulaire à utiliser a fait débat au sein du groupe, montrant là-encore une diversité des approches.

Il découle de cette diversité des enjeux, des contenus, des cibles différentes...

L'idée développée par le GT consiste à s'appuyer sur les différentes prescriptions réglementaires pour **dégager un socle de connaissances de base**. En fonction du niveau d'implication souhaité et des compétences que l'organisme souhaite développer, la formation pourra ensuite être complétée par des sessions supplémentaires et des modules plus spécifiques (par exemple, plus technique, ou plus ciblés sur un métier...), sur le mode d'une offre "à tiroir". **Le GT se propose de travailler à établir une trame "type" du déroulé d'une formation.**

Une proposition de trame vierge avait été adressée à l'ensemble des participants, invités à rendre compte, des différentes actions de formation déjà menées sur leur territoire.

Le contexte réglementaire :

- **Ordonnance du 26 septembre 2014**

Chapitre II : Dispositions relatives aux obligations d'accessibilité en matière de transport public et aux schémas directeurs d'accessibilité des services-agendas d'accessibilité programmée

Article 7 : « 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 plus loin : « 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. »

Chapitre III : Dispositions diverses

Article 12 : « 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 professionnelles qui prévoient l'acquisition de 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. »

- **Loi n° 2015-988 du 5 août 2015**

Article 2 :

Après l'article L. 4142-3 du code du travail, il est inséré un article L. 4142-3-1 ainsi rédigé: « Art. 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.»

Article 3 :

L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 précitée est ainsi modifiée:

1° L'article 12 est complété par un alinéa ainsi rédigé: «Les employeurs des professionnels mentionnés au premier alinéa du présent article leur proposent des formations à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées. Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, ces formations sont mises en œuvre dans les conditions définies à l'article L. 4142-3-1 du code du travail.»

- **Décret n° 2014-1321 du 4 novembre 2014** (relatif au schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des services de transport public de voyageurs) :

Art R. 1112-13. – I. : «Le schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée comprend :

(...) 6° Les modalités de formation des personnels en contact avec le public aux besoins des usagers handicapés ainsi que le calendrier de formation sur chacune des périodes et sur chacune des années de la première période, le nombre des personnes devant bénéficier de formation ainsi que la durée en nombre d'heures des actions de formation et celles d'information des usagers relatives au service de transport public accessible à toutes les formes de handicap ainsi que son calendrier de mise en œuvre présentant toutes les actions y concourant sur chacune des périodes et sur chacune des années de la première période;

De ces exigences réglementaires se dégagent 2 principaux enjeux, liés d'une part à la qualité du service proposé aux usagers en situation de handicap et d'autre part à l'obligation de se mettre en conformité avec la loi. D'autres enjeux auraient pu être identifiés - liés par exemple à une volonté de professionnalisation de son personnel ou encore à la mise en place d'une démarche qualité - mais le GT a décidé de s'attacher ici à la seule construction d'un scénario pédagogique centré sur cette offre "de base".

Enjeux de la mise en place de ces formations :

- Faire en sorte que les personnes en situation de handicap soient mieux accueillies dans les transports et puissent avoir accès aux services proposés dans les établissements recevant du public (ERP);
- Se mettre en conformité avec les exigences de la loi.

Ces enjeux très généraux ont permis d'identifier un certain nombre d'objectifs que la formation devra permettre d'atteindre.

Objectifs généraux :

- Développer une culture commune et une homogénéité des pratiques dans l'accueil au sein de la structure du public à besoins spécifiques ;
- Développer des réflexes naturels des agents pour l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de l'accessibilité du service ou de la structure afin de participer à la satisfaction de tous.

Ces objectifs très généraux sont ensuite déclinés en objectifs pédagogiques plus ciblés :

Objectifs pédagogiques :

- Être capable de citer, différencier et de définir les différentes familles d'utilisateur à besoin spécifiques ;
- Identifier les besoins et les difficultés rencontrées par l'utilisateur à besoins spécifiques ;
- Adapter sa communication verbale et non verbale (son attitude, sa posture, sa gestuelle) en fonction d'une situation particulière ;
- Proposer l'offre de service adaptée disponible au sein de la structure en réponse à la situation particulière

Ces objectifs devaient être précisés avant de pouvoir se décliner en objectifs pédagogiques, décrits au travers :

- de compétences à développer,
- de contenus à mettre en place,
- d'outils et de supports à construire ou à s'approprier (lorsqu'ils ont déjà été construits par d'autres et qu'ils sont disponibles),
- de ressources à mobiliser,
- d'une organisation et d'une logistique à mettre en place - en termes de timing, de

mode de formation (présentiel ou à distance...),

- de certains points d'alerte à garder en mémoire, pour s'assurer du bon déroulement de la séquence.

Ce travail a été restitué sous forme de tableau, tableau dont la construction a mobilisé le GT pendant les deux séquences de travail, et qui constitue, avec le travail préparatoire des participants (retours d'expériences et documents cités en ressources), l'essentiel du livrable fourni par le groupe de travail. Il forme ainsi une trame de scénario de formation qui pourra être utilisée lors de l'organisation d'une telle formation.

Le public cible :

Cette formation est avant tout destinée aux **personnels au contact avec le public** (accueil ERP, conducteurs TC, agents des collectivités, ...).

Toutefois, si l'on entend mettre en place une démarche vertueuse qui ne serait pas limitée au seul enjeu du respect de la réglementation, il est tout à fait souhaitable d'élargir la formation à l'ensemble des personnes intéressées, sans aucune limite de niveaux de responsabilités ou sans aucun prérequis spécifique. Cette logique "inclusive" pourrait ainsi participer au développement plus global, au niveau de la structure, d'une véritable culture de la prise en compte du public (et des usagers) dans toutes leurs dimensions. Elle peut également favoriser la mise en œuvre d'une approche plus transversale, absolument nécessaire pour la résolution de situations de handicap.

Tous les niveaux sont concernés et il n'y a pas de prérequis

Stratégie pédagogique :

Elle pourra être de format mixte (une partie à distance et une partie en présentiel pour la mise en situation), mais elle pourrait aussi être déclinée en distanciel uniquement ou en pur présentiel, par exemple dans les cas où il n'y a pas l'infrastructure numérique correspondant à un apprentissage à distance (ordinateurs en libre accès durant les heures de travail) ou lorsque le public cible doit être accompagné pour un accès aux ordinateurs (compétences limitées, pas d'ordinateur à la maison...)

La stratégie pédagogique doit être affinée en fonction du public cible précis de la formation et des moyens mis à disposition pour la mise en œuvre de cette dernière. Néanmoins, afin de montrer en quoi pourrait consister le travail de cadrage visé dans le livrable, un scénario particulier de déclinaison a été retenu à titre d'exemple.

Présentation du livrable produit

Le livrable de cet atelier est la note de cadrage général de la formation, complété d'un exemple particulier de scénario de son déroulé, sous forme de plan détaillé. Il contient :

- Une déclinaison des objectifs généraux en objectifs pédagogiques, chaque objectif pédagogique correspondant à un module.
- En partant d'hypothèses de travail, un exemple de déclinaison sous forme de plan détaillé de formation a été imaginé, avec pour chaque objectif pédagogique,
 - un contenu « grosse maille » ainsi que les supports/outils pédagogiques mobilisables, en adéquation avec le contenu.
 - un critère d'évaluation, permettant de mettre en évidence l'acquisition de la compétence.

En outre, une liste non exhaustive de ressources déjà existantes et mobilisable a été

initiée.

Nous avons également identifié des points spécifiques liés à l'organisation.

Comme chaque objectif pédagogique correspond à un module, nous avons évalué la modalité de réalisation possible, partant du principe général que toute réalisation à distance était aussi possible en présentiel.

Enfin nous avons estimé, pour le scénario retenu à titre d'exemple, un temps minimum par module et des points de vigilance pour la réussite du module.

Ressources identifiées (voire rassemblées) : sites, documents, démarches, ...

Outre le travail de préparation réalisé en amont de l'atelier et envoyé par les participants (en annexe), d'autres ressources sont ici listées et pourront être utilisées dans le cadre de la formation :

- learning.visitparisregion.com : quiz d'auto-évaluation des connaissances sur le handicap, disponible en ligne gratuitement (inscription préalable),
- quiz « comphance.fr : quiz pour tester ses connaissances en accessibilité
- « serious game » développés par Lille Métropole (melcity.fr) ou par Villeneuve d'Ascq,
- filme « La technique de guide », réalisé par l'UNADEV et disponible sur Youtube,
- bande dessinée « La bande à Ed » réalisée par Aix Marseille Provence Métropole, ou « Handi'cool » réalisée par la ville d'Angers
- etc.

Cette liste est bien-sûr non-exhaustive et à compléter !