

# QUALIOPI – Certification qualité AMS Formation

Référent handicap : Etienne SICARD

## Objectifs

- Accueillir les apprenants en situation de handicap
- Mettre en place une politique handicap facilitatrice dans les formations individuelles à distance et présentiels
- Répondre aux critères et indicateurs handicap du QUALIOPI

## Actions

### Choix du lieu de formation

- Choix de l'environnement : analyser les difficultés d'accès, s'assurer d'une possibilité de transports en commun proche, avec accès adapté, accès au lieu et à la salle. Anticiper et réserver une plage horaire suffisante pour orienter la personne en situation de handicap. Prise de RDV, accompagnement, suppléance, instructions simples et claires.
- Sélectionner un lieu calme, tempéré, non éblouissant, de surface adaptée. Choisir l'emplacement favorisant l'échange, une bonne visibilité de l'intervenant (lecture labiale).
- Disposition de salle : s'assurer que chacun puisse voir tout le monde, par un format en U ouvert.

### Anticipation des besoins

- Identifier et distinguer les grands types de handicap et les difficultés inhérentes aux différentes déficiences : visuelles, auditives, motrices, degré de sévérité. Se faire préciser les symptômes et difficultés en lien avec la déficience, en vue d'anticiper ce que le stagiaire est en capacité ou dans l'incapacité de faire, afin d'adapter la formation pour minimiser les situations d'échec.
- Demander au stagiaire en situation de handicap comment l'aider, sans trop présumer ce dont il a besoin. Ne pas surprotéger la personne, conserver son expression naturelle, s'adresser directement à la personne même si elle est accompagnée, respecter le choix de la personne de ne pas répondre à certaines questions. Rassurez la personne sur la confidentialité des informations fournies.
- En distanciel : prévoir un temps technique suffisamment long et en avance de phase de la formation pour analyser la configuration matérielle et logicielle, faire les réglages optimaux sans compromettre l'environnement habituel.
- En distanciel : suggérer un équipement complémentaire de bon rapport qualité/prix en cas de configuration incomplète ou inadaptée : microphone voix, carte son dédiée, écran de plus haute résolution, meilleur contraste, enceintes sonores plus puissantes selon les problèmes identifiés.
- En distanciel : suggérer les meilleures options de configuration (réglage micro, haut-parleur) pour la formation en prenant en compte les caractéristiques spécifiques de la personne en situation de handicap : réduction du bruit, réglage sans saturation, limitation des effets d'écho, de larsen, écoute optimisée des enregistrements voix et parole.
- Avant de commencer : se faire préciser la procédure de sécurité incendie/alerte par le gestionnaire de salle, identifier et anticiper les difficultés d'évacuation, d'isolement et de

mise en sécurité. En cas d'évacuation, proposer son aide, guider prioritairement la personne en situation de handicap.

- En présentiel, faire évoluer les représentations du handicap auprès des autres stagiaires : proposer un tuteur, adapter le discours, faciliter les acquis d'apprentissage malgré les déficiences identifiées. Ne pas masquer son visage, éviter de bouger ou tourner la tête pour faciliter la lecture labiale.
- S'adapter vis-à-vis de situations inhabituelles liées à l'accueil d'une personne en situation de handicap : questionnaire préalable, informer les gestionnaires des salles, vérifier l'accessibilité, le respect des normes, anticiper un accueil spécifique, adapter l'agenda, adapter le plan d'occupation de la salle, l'accès toilettes, la mise à disposition d'un coin repos.
- Anticiper les intolérances alimentaires, l'accès au restaurant. Sensibiliser le personnel et les participants à la formation en contact direct avec le stagiaire, au handicap que présente la personne.

### En formation

- Adapter les outils informatiques : résolution, équipement audio dédié, fourniture des fichiers audio, images, présentations pouvant être exploitées par le stagiaire (Zoom, écoute personnalisée, amplification).
- Si besoin, augmenter les temps de pose : privilégier les contenus formels le matin, les exercices d'application, restructuration et réponses aux questions l'après-midi.
- Anticiper des réactions de surprise face au contenu de formation (déformation des sons, déformation de la voix d'une personne malentendante, possible mise en difficulté face à une interprétation fine de l'environnement sonore)
- Proposer son aide sans l'imposer, proposer un accompagnement individualisé lors des pauses si besoin.
- Adapter le débit, l'articulation et la prosodie à la demande. Privilégier les phrases courtes et un vocabulaire simple. Utiliser le langage corporel adapté pour accompagner son discours.
- Eviter les échanges de blagues, les jeux de mots, apartés avec les autres stagiaires devant une personne en situation de handicap. Reformuler à la demande pour éviter un sentiment de moquerie ou d'exclusion.
- Privilégier les modes de communication facilitant la lecture labiale en limitant le recours à la suppléance mentale : position du locuteur, articulation, débit, support visuels avec tous les termes explicités, messages importants écrits, commentaires avec mots clés reportés au tableau. Termes ambigus ou difficile à suppléer explicités.
- Aide à la reformulation, feedback pour s'assurer de la compréhension des informations pédagogiques.
- Respecter la parole de chacun, ne pas parler en même temps qu'une autre personne. Prendre une seule question à la fois, limiter les phases bruyantes.
- Faire en sorte que la personne en situation de handicap soit prévenue chaque fois que les interlocuteurs ont changé de sujet afin qu'elle se réapproprie la conversation.
- Faites participer le stagiaire, avec ses limites, pour lui permettre de se sentir intégré. Veiller à ne pas le mettre à l'écart ni à le sur-stimuler. Adapter les exercices pour éviter les mises en situation pénalisantes ou situations d'infériorité.
- En cas de recoupement entre les pathologies traitées et le handicap d'un apprenant (bégaiement, surdité, dysarthrie, atteinte ORL, atteinte neurologique, etc.), valoriser son expérience, ne mettre en évidence les caractéristiques de la voix/parole qu'avec son

consentement explicite. Valoriser son parcours santé (prise en charge, évolution de paramètres pertinents) et son partage d'expérience.

- De manière régulière : refaire un point de synchronisation entre les documents, la présentation, l'agenda prévu et le contenu de formation pour situer la progression et les acquis d'apprentissage. En cas de délai ou d'anticipation par rapport à l'agenda, informer et clarifier l'adaptation du programme. Eviter tout propos culpabilisant en cas de retard.
- Souligner les capacités, les étapes franchies et les acquis d'apprentissage de la personne en situation de handicap plutôt que d'aborder ses difficultés et pointer ses manques.

*Mise à jour 30/06/2022 E. Sicard*