

Techniques professionnelles d'accueil et d'accompagnement des personnes à mobilité réduite

Lien : https://innov-maroc.com/formation/techniques-professionnelles-daccueil-et-daccompagnement-des-personnes-a-mobilite-reduite

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
AA03

CATÉGORIE
Accueil Téléphonique et Physique

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre et identifier les différentes formes de mobilité réduite et leurs implications
- concrètes dans les situations d'accueil et de service
- Maîtriser le cadre réglementaire et les normes internationales d'accessibilité
- applicables aux établissements recevant du public
- Adopter une posture professionnelle bienveillante, respectueuse et non infantilisante
- envers les personnes à mobilité réduite
- Appliquer les techniques d'écoute active et de communication adaptée inspirées de
- l'approche centrée

- Réaliser un diagnostic d'accessibilité d'un espace d'accueil à l'aide d'une grille structurée basée sur les principes du Universal Design
- Maîtriser les gestes techniques d'assistance physique dans le respect de la sécurité, du consentement et de la dignité de la personne accompagnée
- Gérer les situations d'urgence impliquant une personne à mobilité réduite avec calme, méthode et efficacité
- Concevoir des supports de communication inclusifs et accessibles adaptés à différents types de handicap moteur, sensoriel ou cognitif associé
- Utiliser les outils et technologies d'assistance disponibles pour améliorer l'expérience d'accueil des personnes PMR
- Adapter les procédures et protocoles internes de l'établissement pour intégrer un parcours d'accueil PMR fluide et sécuris
- Développer une culture d'établissement orientée inclusion, en sensibilisant les équipes à l'accessibilité universelle comme levier de qualité de service
- Construire un plan d'action opérationnel et personnalisé pour améliorer concrètement l'accessibilité et l'accueil PMR dans son environnement professionnel
- Renforcer la confiance et l'aisance des professionnels face aux situations d'accueil de personnes en situation de handicap moteur
- Valoriser la démarche d'accessibilité comme avantage concurrentiel et engagement RSE pour l'établissement ou l'institution
- Préparer les établissements à répondre aux exigences croissantes des certifications qualité et labels d'accessibilité au Maroc et en Afrique

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Agents et hôtes d'accueil en entreprise, hôtellerie, centres commerciaux, aéroports,
- gares et établissements de santé
- Responsables et managers de services accueil, front-office, relation client et
- expérience usager dans les secteurs public et privé
- Personnels soignants et paramédicaux en contact direct avec des patients à mobilité
- réduite (aides-soignants, infirmiers, kinésithérapeutes)
- Agents de sécurité, agents d'ordre et personnels de sûreté amenés à intervenir auprès
- de PMR dans des situations d'urgence ou d'évacuation
- Personnels des administrations publiques marocaines (communes, préfectures, ministères,
- guichets CNSS, CNOPS, services d'état civil) en contact avec le public
- Personnels des transports et de la mobilité urbaine (ONCF, RATC, RATP Casablanca, RAM)
- en interaction régulière avec des voyageurs PMR
- Architectes, urbanistes et responsables techniques en charge de la conception ou de
- la rénovation d'espaces recevant du public
- Responsables RSE, diversité et inclusion au sein des grandes entreprises et groupes
- industriels

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / COMPRENDRE LA MOBILITÉ RÉDUITE : RÉALITÉS ET DIVERSITÉ DES SITUATIONS

- Identifier les différents types de handicap moteur (fauteuil roulant, béquilles, prothèses,
- troubles de l'équilibre) à travers des études de cas réels issus d'établissements hôteliers
- et d'administrations marocaines
- Déconstruire les représentations et stéréotypes grâce à des témoignages
- Distinguer handicap visible et invisible, handicap permanent et temporaire, à travers
- des mises en situation simulées

2 / CADRE RÉGLEMENTAIRE ET NORMES D'ACCESSIBILITÉ

- Maîtriser les dispositions de la loi marocaine 10-03 relative aux droits des personnes
- handicapées et les décrets d'application liés à l'accessibilité des ERP (Établissements
- Recevant du Public)
- Appliquer les normes ISO 21542 sur l'accessibilité des bâtiments à travers un audit
- terrain simulé : vérification des largeurs de portes, des rampes, des sanitaires adaptés
- dans un bâtiment réel ou une maquette
- Comparer le cadre réglementaire marocain avec les bonnes pratiques européennes (loi
- ELAN, directive européenne 2019/882) pour identifier les écarts et les leviers
- d'amélioration concrets

3 / PRINCIPES DU UNIVERSAL DESIGN APPLIQUÉS À L'ACCUEIL

- Intégrer les 7 principes dans la conception ou l'évaluation d'un espace d'accueil

INNOV MAROC

- Réaliser un diagnostic d'accessibilité d'un espace d'accueil existant
- Proposer des aménagements correctifs réalistes et à faible coût adaptés au contexte
- marocain : signalétique tactile, mobilier modulable, cheminement sécurisé

4 / COMMUNICATION BIENVEILLANTE ET POSTURE PROFESSIONNELLE

- Adopter les principes de l'écoute active : reformulation, validation
- émotionnelle, absence de jugement — appliqués à des simulations d'accueil de PMR en
- situation de stress ou de difficulté
- Éviter les comportements infantilisants ou surprotecteurs grâce à des jeux de rôle
- filmés et débriefés en groupe
- Utiliser le vocabulaire professionnel adapté et bannir les termes dépréciatifs à
- travers un atelier de sensibilisation linguistique

5 / TECHNIQUES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT PHYSIQUE ET SÉCURITAIRE

- Maîtriser les gestes techniques d'assistance
- Gérer les situations d'urgence impliquant une PMR
- Adapter les protocoles d'accueil existants de l'établissement

6 / OUTILS ET SUPPORTS D'ACCUEIL INCLUSIFS

- Concevoir ou améliorer des supports de communication accessibles
- Utiliser les technologies d'assistance disponibles
- Mettre en place un « kit accueil PMR » opérationnel pour l'établissement

7 / MISE EN PRATIQUE, ÉVALUATION ET PLAN D'ACTION

- Réaliser une simulation globale d'accueil PMR en conditions réelles
- Construire un plan d'action personnel ou institutionnel

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

20 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 10 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés