



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**

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

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



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

- 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

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

 09 au 11 Sep. 2026

 Présentiel -

 11 au 13 Nov. 2026

 Présentiel -

 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>

Document généré le 23/07/2026 — Réf : AA03
INNOV MAROC — Tous droits réservés