



## Accueil adéquat dans la structure

### À qui s'adresse cette fiche?

- Le bailleur de fonds de la formation
- La personne conceptrice de la formation
- La personne formatrice
- Autre acteur-riche de la formation

### Pour quel lieu de formation?

- En salle de classe
- En alternance
- En entreprise
- À distance

### 1. Comprendre l'accueil adéquat



Un accueil adapté, basé notamment sur l'**évaluation des besoins de la personne apprenante**, permet d'identifier les **besoins spécifiques**, d'**aménager le parcours si nécessaire** et de **favoriser la réussite**.

Il montre l'**engagement** de l'organisme envers l'inclusion et le respect de chaque personne.

### 2. Passez à l'action



En amont et au moment de l'accueil de la personne handicapée\* en formation, quelles sont les **attitudes** à adopter? Les **gestes à poser** selon l'incapacité\* de la personne? **Qui doit faire quoi?** Et quelles sont les **bonnes pratiques** à suivre?

#### – En amont de l'accueil

- **Information et formation des personnes chargées de l'accueil et du recrutement**<sup>1</sup>

Plusieurs formations et autoformations sont disponibles :

- **Prendre en compte le handicap lors de la phase d'accueil dans la structure** : formation offerte par le Centre ressource formation handicap;
- **Mieux accueillir les personnes handicapées** : autoformation de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) qui comprend un aide-mémoire, un test de connaissances, des capsules pour plusieurs types de handicap;
- **Service complice sur l'accueil des personnes handicapées** : formation offerte par Kéroul.

#### • La promotion de la formation

##### – Production du matériel de promotion

Il est primordial de concevoir du matériel de promotion adapté, qu'il s'agisse de contenu écrit, audio ou vidéo<sup>2</sup>. Par exemple, pensez à :

- Des brochures écrites en **braille**;
- Des capsules vidéo en **langue signée**;
- Du matériel écrit **simplement** et comportant une police **grossie**;
- Des capsules **audio**;
- Des affiches aux **concepts simples**, avec des informations précises et des coordonnées faciles à décoder.

##### – Diffusion du matériel

Pour mieux rejoindre les personnes handicapées, vous pouvez créer des **partenariats** avec des organismes ou des institutions qui regroupent ces personnes et qui leur offrent des services directement<sup>3</sup>.

#### • Formation à distance accessible

Même quand la personne apprenante suit une formation à distance, elle peut avoir besoin d'un **accueil direct et en présentiel** avant de démarrer sa formation. Ainsi, prévoyez du personnel formé, dédié, en amont de la formation.

#### Sources

<sup>1</sup> Voir la [fiche 1](#) sur la sensibilisation, l'information et la formation des acteurs concernés

<sup>2</sup> Vous pouvez utiliser la méthode [FALC](#)

<sup>3</sup> Il en existe plusieurs types : référez-vous à [la fiche 9](#) sur l'accompagnement humain de la personne apprenante

\*Les mots suivis d'une astérisque sont définis dans le lexique, à la [fiche 10](#).

## 2. Passez à l'action (suite)



### – Au moment de l'accueil

#### Cas 1 – J'accueille une personne stagiaire handicapée



Afin que l'accueil se fasse dans les meilleures conditions, vous pouvez veiller à ces différents points :

- **Maintenez le lien avec l'organisme prescripteur** pour s'assurer du réalisme du projet professionnel en fonction du handicap de la personne;
- **Proposez un entretien individuel à la personne**, sans questionner la nature de son handicap, mais en instaurant un dialogue sur la manière dont elle envisage la formation;
- **Identifiez les besoins de la personne** via une visite des locaux et une présentation des rythmes, contenus, outils et mises en situation;
- **Préparez le reste du groupe d'apprenant-es aux aménagements nécessaires** et travailler sur les questions de représentations et de différences;
- **Inspirez-vous des procédures d'accueil spécifiques** mises en place par certains organismes.

#### Cas 2 – Je crée une grille d'évaluation<sup>1</sup> des besoins des personnes apprenantes handicapées



- Même si les acteurs mentionnés sont propres au système français, la grille est utilisable pour une **première évaluation des besoins** liés au handicap;
- Elle permet aussi de chiffrer et de suivre **les aménagements\*** à mettre en place;
- Les acteurs de la formation peuvent **l'adapter selon leurs besoins** : contexte, étapes, personnes à associer à l'analyse et aux décisions;
- Elle peut servir aussi bien pour la formation en **centre**, en **alternance** que pour la formation en **entreprise**;
- **Un tutoriel** pour apprendre à remplir la grille est également disponible. Il comprend un exemple de grille complétée pour une personne qui a plusieurs handicaps cognitifs.

## 3. Inspirez-vous d'exemples concrets



### – Accueillir une personne ayant une incapacité visuelle

#### – Services en ligne

Les services d'inscription ou les formations en ligne sont **rarement accessibles**. Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) propose plusieurs **outils<sup>2</sup> d'évaluation**, des **formations** et des **conférences** pour rendre vos services en ligne plus accessibles.

#### – Lecture et écriture

Pour les personnes en situation de handicap visuel, la perception des **couleurs**, **l'écriture** et la **lecture** dans les formats « classiques » sont bien sûr difficiles. Optez pour **l'écriture informatique** plutôt que manuelle et choisissez des **tailles de police larges** (Arial 12 ou 14), ou des formats de documents **agrandis** (A3). Plusieurs outils existent pour vous accompagner.<sup>3</sup>

#### – Accessibilité physique

Afin qu'un lieu soit **accessible de façon universelle\***, vous pouvez vérifier que la **signalétique** est au point (balises sonores, reliefs...) et faire appel à une personne professionnelle en amont de la formation pour vérifier que les **déplacements** dans votre centre sont aisés.<sup>4</sup>

#### – Sécurité

Pour créer des espaces sécuritaires, vous pouvez identifier les **espaces d'attentes sécurisés** en cas d'évacuation, réviser et communiquer sur la **procédure d'évacuation** en sécurité, et **sensibiliser** les équipes de votre centre.<sup>5</sup>

### Sources

<sup>1</sup> Voir la grille créée par l'[AGEFIPH](#)

<sup>2</sup> Voir le site du [RAAMM](#)

<sup>3</sup> Voir le site de l'[OPHQ](#) qui répertorie un ensemble de ressources

<sup>4 5</sup> Voir [la fiche 2](#) sur l'accessibilité

### 3. Inspirez-vous d'exemples concrets



#### – Accueillir une personne ayant une déficience intellectuelle\*

Ces personnes peuvent parfois faire preuve d'anxiété. Soyez attentif-ve à :

- **Être concis-e** : simplifier au maximum les communications : vocabulaire utile, phrases courtes;
- **Ne pas proposer d'apprentissage le jour 1** : faire connaissance, visiter les lieux, présenter la formation;
- **Prévoir du temps de pause** pour permettre aux personnes de se familiariser avec les nouveautés;
- **Faire preuve d'empathie**, répéter et accompagner les personnes d'un binôme.

#### – Accueillir une personne ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA)\*

L'OPHQ a produit une capsule très instructive qui indique les **bonnes et mauvaises pratiques** en termes d'accueil des personnes avec un TSA.



### 4. Allez plus loin



#### – Ressources documentaires

- Rendre accessible la formation à distance, du Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada (REFAD) - Les pages 87 à 89 donnent des exemples d'adaptation\* du matériel promotionnel et détaillent la création de partenariats;
- L'accueil des personnes handicapées, du Réseau d'enseignement francophone à distance du Canada (REFAD);
- Compensations individuelles et collectives pour l'accueil de personnes en situation de handicap, de l'Association pour la gestion des fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH);
- Les principes du Facile à Lire et à Comprendre (FALC), de l'UNAPEI, méthode de simplification de l'information pour la rendre plus accessible aux personnes ayant des difficultés de compréhension, notamment les personnes ayant une déficience intellectuelle.

#### – Ressources humaines



- L'Office des personnes handicapées du Québec;
- Kéroul;
- Services spécialisés de main d'œuvre-Personnes handicapées (SSMO-PH) et notamment celui de la Montréal.

#### – Ressources financières



Les programmes et mesures présentés ici sont soumis à des critères d'admissibilité (des personnes et/ou des entreprises) qui conditionnent le soutien financier. Ces ressources dressent un état des lieux en 2025.

- **Sphère Québec** peut prendre en charge des « Honoraires professionnels » permettant de payer un ergothérapeute ou une personne consultante pour procéder à une évaluation des besoins dans le cadre du programme Apprentissage pratique en milieu de travail et du Projet de formation adaptée;
- **Services Québec** peut prendre en charge des frais relatifs à l'accueil d'une personne handicapée et l'adaptation du matériel de promotion et d'informations, dans le cadre de la Mesure de formation de la main d'œuvre - Volet Individu (voir article 1.10.3, pages 45-46);
- **Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main d'œuvre (FDRCMO)** peut prendre en charge la production du matériel promotionnel.

Avec la participation financière de :

**Québec**

Cette fiche fait partie d'une Boîte à outils créée par le CCPH afin d'aider les acteurs et actrices de la formation à financer, développer et offrir des formations adaptées aux personnes handicapées.



Consultez les 10 fiches de la Boîte à outils!  
[ccpersonneshandicapees.com](http://ccpersonneshandicapees.com)