

Autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées » et impact stratégique pour les SARCA

Clientèle / Volet	Les SARCA doivent...	Scénarios d'accueil selon le milieu	L'impact d'un service à la clientèle de qualité	Lien avec l'autodétermination (Deci & Ryan)
À propos de la formation	Intégrer une culture d'accueil inclusif dès le 1 ^{er} contact, en cohérence avec leur mission de référence, de conseil et d'accompagnement.	Capsule d'information générale sur l'accueil des personnes handicapées	Positionner l'accueil comme un levier stratégique de la réussite éducative.	Autonomie : choix éclairés dès l'accueil. Compétence : sentiment d'efficacité des intervenants. Affiliation : climat de confiance et d'inclusion.
Incapacité motrice	Adapter les lieux d'accueil (accessibilité physique, mobilier pour des déplacements sécurisés).	Capsule – Incapacité motrice	Réduire les obstacles physiques, favoriser la persévérance et la diplomation.	Autonomie : liberté de se déplacer. Compétence : capacité à participer malgré les limites. Affiliation : accueil respectueux et digne.
Trouble de santé mentale	Offrir des espaces sécurisants, valorisant l'écoute et l'accompagnement.	Capsule – Trouble de santé mentale	Accueillir de manière empathique pour soutenir la motivation et la réussite éducative.	Autonomie : choix respectés malgré les vulnérabilités. Compétence : soutien qui renforce la confiance. Affiliation : relation humaine et sécurisante.
Incapacité visuelle	Rendre la documentation accessibles (braille, gros caractères, formats numériques), offrir un accompagnement verbal et spatial.	Capsule – Incapacité visuelle	Favoriser l'autonomie et la réussite en réduisant les obstacles à l'information.	Autonomie : accès à l'information dans le format choisi. Compétence : possibilité de réussir malgré les obstacles. Affiliation : accueil respectueux et relation de confiance.
Incapacité auditive	Prévoir des moyens de communication alternatifs et adaptés (LSQ, sous-titrage, écrits clairs et simples).	Capsule – Incapacité auditive	Donner accès d'une manière équitable à l'information afin de favoriser l'inclusion et l'atteinte des objectifs de l'adulte.	Autonomie : choix du mode de communication. Compétence : compréhension facilitée. Affiliation : sentiment d'appartenance grâce à une communication inclusive.
Incapacité intellectuelle	Servir de levier pour optimiser l'accompagnement personnalisé, en lien avec la TEVA et le projet de vie.	Capsule – Incapacité intellectuelle	Soutenir en adaptant les interventions afin d'augmenter la motivation et les chances d'atteindre le projet visé.	Autonomie : participation au projet de vie. Compétence : progression par étapes. Affiliation : implication de la famille et des intervenants.
Trouble du spectre de l'autisme	Mettre en place un accueil structuré, prévisible et sécurisant.	Capsule – Trouble du spectre de l'autisme	Réduire l'anxiété et favoriser la persévérance scolaire et professionnelle.	Autonomie : choix graduels et sécurisés. Compétence : réussite grâce à un cadre structuré. Affiliation : inclusion sociale et reconnaissance.
Incapacité de la parole ou du langage	Déployer des outils de communication alternatifs (pictogrammes, applications technologiques).	Capsule – Incapacité de la parole ou du langage	Encourager une communication inclusive favorise l'engagement et la réussite éducative.	Autonomie : possibilité de s'exprimer autrement. Compétence : sentiment d'efficacité en communiquant. Affiliation : relation renforcée par la compréhension mutuelle.



SARCA

SERVICES D'ACCUEIL, DE RÉFÉRENCE,
DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT



Autoformation « Mieux accueillir les personnes handicapées » et impact stratégique pour les SARCA (2025 - année de création) est mise à disposition par l'accompagnement national des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (ANARCA) sous réserve, selon les termes et conditions de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 (CC BY-NC-SA 4.0)