Protocole d'accueil
apprentis en situation de handicap.

MISE À JOUR : AOÛT 2026

Votre référente handicap : Claudiane Nguetsop — référente handicap, responsable pédagogique · c.nguetsop@ems-epinay.com · **01 84 21 01 51**. Permanences les 1ers jeudis et 3es lundis du mois, de 13 h à 14 h, à l'école.

Vous pouvez signaler une situation de handicap dès votre candidature — ou à tout moment du parcours. Chaque échange est confidentiel. Ce protocole décrit ce que l'école fait ensuite : il vous est communiqué, il ne s'applique pas dans votre dos.

1. PRÉPARATION PRÉALABLE

Avant l'arrivée de l'apprenant, le **questionnaire d'accueil** (annexe 1) lui est envoyé, afin de recueillir ce qui est nécessaire pour adapter son accueil et son environnement de formation. Le référent s'assure qu'il est rempli et retourné **assez tôt** pour que les préparatifs puissent être faits — un aménagement demandé la veille de la rentrée ne se met pas en place.

2. ANALYSE DES BESOINS

Les réponses sont analysées pour identifier les besoins : aides humaines, aménagements, adaptation des supports de cours, présence d'une aide animalière. Une **réunion d'équipe** arrête les adaptations et les supports à prévoir.

3. AMÉNAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

- **Ajustements physiques** : rampes, signalétique adaptée, accessibilité de la salle, place réservée.
- **Ajustements technologiques** : matériel spécialisé, logiciels, supports agrandis ou numériques.
- **Ressources humaines** : interprètes en langue des signes, preneurs de notes, assistants, ou toute autre aide identifiée.

4. SENSIBILISATION DE L'ÉQUIPE

Une session de sensibilisation est organisée pour le personnel et les formateurs concernés : besoins de l'apprenant, pratiques inclusives à adopter. Tous les intervenants connaissent les moyens d'interaction adaptés et les **procédures d'urgence** — l'évacuation d'un bâtiment n'est pas la même pour tout le monde.

Ce qui est transmis à l'équipe l'est **avec l'accord de l'apprenant**, et limité à ce qui lui est utile en salle. Le diagnostic, lui, ne se transmet jamais.

5. ACCUEIL ET SUIVI

- **Le jour de la rentrée** : accueil personnalisé, en présence de l'équipe pédagogique et des aides nécessaires.
- **Un point de contact unique** pour toute demande pendant la formation : la référente handicap.
- **Des réunions de suivi régulières** pour évaluer l'efficacité des aménagements et les ajuster — un aménagement qui ne sert pas se remplace, il ne se maintient pas pour la forme.

6. ÉVALUATION ET RETOUR D'EXPÉRIENCE

À la fin de la formation, le **questionnaire de satisfaction** (annexe 2) recueille le retour d'expérience de l'apprenant, l'efficacité du protocole et les points d'amélioration. Ces informations alimentent l'amélioration continue de l'accueil.

ANNEXE 1 — QUESTIONNAIRE D'ACCUEIL

À remplir par l'apprenti·e ou le stagiaire, et à retourner à la référente handicap avant l'entrée en formation. Chaque question appelle un « oui » ou un « non » ; les précisions sont facultatives.

Apprenti·e / stagiaire concerné·e

Intitulé de la formation

Lieu et dates de la formation

Date d'envoi du questionnaire

Intervenant formation à contacter

QUESTION	OUI	NON	PRÉCISIONS
1. Venez-vous accompagné·e d'une aide humaine ?			
2. Y a-t-il nécessité d'aides humaines (interprète en langue des signes, interface de communication, codeur LPC, auxiliaire de vie, tierce personne…) ?			
3. Y a-t-il nécessité d'un aménagement de la formation (fractionnement, pauses, horaires aménagés…) ?			
4. Y a-t-il nécessité d'adaptation des supports de cours ?			
5. Venez-vous avec votre matériel adapté ?			
6. Y a-t-il nécessité d'aides techniques (matériel spécialisé) ?			
7. Disposez-vous d'une aide animalière ?			
8. Autres informations ?			

Fait le · à

Prénom, nom et signature

RGPD : l'absence de réponse peut compromettre la bonne prise en charge de vos besoins. Les informations portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par EMS et ne sont traitées que pour assurer l'exécution de nos prestations avec une meilleure prise en charge de votre situation, dans le respect de nos obligations légales (art. L6353-9 du Code du travail). Elles sont conservées en base active pendant une durée n'excédant pas trois ans, puis archivées dans le cadre des dispositions légales. Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n° 2016/679, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, de limitation et d'opposition. Ces droits s'exercent, justificatif d'identité à l'appui, auprès du responsable de traitement : EMS — contact@ems-epinay.com.

ANNEXE 2 — QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

À remplir en fin de parcours. Il sert à corriger ce qui n'a pas fonctionné, pour vous comme pour les suivants.

Nom et prénom de l'apprenant·e

Formation · dates · lieu

Accessibilité des locaux — les aménagements mis en place ont-ils répondu à vos besoins ?

Qualité de l'accueil — comment évaluez-vous l'accueil qui vous a été réservé à votre arrivée ?

Adaptation des supports et du matériel — étaient-ils adaptés à vos besoins ?

Interaction avec les formateurs et le personnel — disponibles, informés, préparés à vos besoins ?

Aides humaines et techniques — interprètes, assistants, matériel : suffisants et efficaces ?

Qualité de la formation — a-t-elle répondu à vos attentes ?

Suggestions et commentaires libres

☐ **J'accepte** que mes réponses soient utilisées pour améliorer la qualité de l'accueil et des formations.

Fait le · à

Prénom, nom et signature

RGPD : traitement par EMS, aux seules fins d'amélioration de l'accueil et des formations. Droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition : contact@ems-epinay.com. Réclamation possible auprès de la CNIL (cnil.fr).

EPINAY MANAGEMENT SCHOOL
SAS au capital de 10 000 € · 36 avenue Salvador Allende — 93800 Épinay-sur-Seine · 951 023 183 R.C.S. Bobigny · NDA n° 11 93 12183 93 — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État
contact@ems-epinay.com · 01 84 21 01 51 · ems-epinay.com