

FORMATION

« ACCUEILLIR UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP »

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination, par tous les collaborateurs.

Chacun d'entre nous a pu connaître des situations inconfortables regrettées par la suite.

Nous vous invitons à découvrir comment accueillir et accompagner vos Clients en situation de handicap, simplement et professionnellement, dans leur expérience.

- **Objectifs :**
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
 - Comprendre la législation
 - Connaître les différentes formes de handicap
 - Repérer un Client en situation d'accompagnement personnalisé
 - Mettre en place des réactions adaptées
 - Accueillir et fournir les renseignements adaptés

- **Public :** Tous

- **Pré-requis :** Aucun

- **Durée & Dates :** 1 jour
Dates : nous consulter

- **Tarif :** 450,00 € H.T. / personne en inter
En intra : nous consulter

- **Moyens pédagogiques et techniques**
 - Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation,
 - Documents supports de formation projetés et d'appui techniques fournis sur tablette,
 - Exposés théoriques et étude de cas concrets,
 - Echanges entre pairs,
 - Mise à disposition sur clé usb de documents supports à la suite de la formation.

- **Encadrement (formateur)**
Un formateur avec de solides compétences en accueil des publics.

- **Suivi et d'évaluation**
Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation
 - Feuilles de présence,
 - Questions orales

- Mises en situation,
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Contenu

Définition du champ législatif et réglementaire

Le handicap d'hier à aujourd'hui

La Loi du 11 février 2005

Répercussions de la Loi sur la question de l'accessibilité

Données chiffrées sur le handicap en France

Connaître et repérer les différentes familles de handicap :

Comprendre le handicap moteur

Expliquer le handicap sensoriel (visuel et auditif)

Déterminer le handicap mental et psychique

Comprendre l'autisme et les troubles envahissants du développement

Faire le point sur les maladies invalidantes

Assurer son accueil avec humanité et professionnalisme

Adapter son accueil en fonction du type de handicap (gestes, postures, vocabulaire)

Assurer la prise en charge d'une personne en situation de handicap

S'approprier le vocabulaire usuel de l'accueil

Les clés de la communication : orale, gestuelle ou écrite ?

Appréhender les gestes et erreurs à éviter

Evaluation

L'évaluation finale portera sur un questionnaire et une mise en situation.

Remise d'une attestation de formation à l'issue du parcours.