

# Bien accueillir les personnes handicapées au sein de son établissement

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : HAL - Prix 2024 : 1 350€ HT

Cette formation vous propose de développer une communication et des attitudes d'accueil professionnel qui favorisent une meilleure prise en compte des besoins particuliers des personnes en situation de handicap, en vue d'offrir une même qualité de service à tous vos usagers.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Renforcer ses connaissances et sa compréhension des situations de handicap

S'adapter à la diversité de situations d'accueil et d'accompagnement dans son cadre professionnel

Ajuster sa communication verbale et non verbale en fonction des spécificités de chaque famille de handicap

Développer une posture bienveillante et éthique

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

## EXERCICE

Échanges et analyse des pratiques.  
Auto-diagnostic. Mises en situation en lien avec le contexte des participants.  
Boîte à outils. Feuille de route.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2022

### 1) Intégrer le cadre légal dans sa pratique

- La législation et l'accueil du handicap, rappel de la loi du 11 février 2005.
- L'accès aux services publics : un droit reconnu à tous les citoyens.
- Accueillir les personnes en situation de handicap en toute autonomie et sans discrimination.

*Réflexion collective* : Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil d'un public en situation de handicap. Inventaire des difficultés rencontrées et des modalités mises en œuvre.

### 2) Identifier et comprendre les spécificités des différentes formes de handicap

- Déceler une personne en situation de handicap.
- Comprendre les principales difficultés et incapacités en fonction des cinq grandes familles de handicap.
- Identifier les besoins de la personne selon le type de handicap.

*Etude de cas* : Illustration par des exemples de bonnes pratiques selon la famille de handicap : handicaps auditif ou visuel, handicaps mentaux et cognitifs, handicap psychique, handicap moteur.

### 3) Optimiser l'accueil physique et téléphonique

- Identifier les différentes étapes d'un accueil efficace.
- Développer une attitude assertive.
- Pratiquer l'écoute active : écouter, questionner, reformuler.
- Développer une intention positive et de réelles capacités d'attention.
- Mettre en pratique un langage adapté et positif.

## PARTICIPANTS

Agents chargés d'accueil, toutes personnes susceptibles d'accueillir du public dans le cadre de sa mission de service public

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Assurer la prise en charge complète de son interlocuteur.

*Travaux pratiques : Auto-diagnostic sur l'assertivité. Échanges en groupe sur les situations d'accueil ressenties comme difficiles, choix de stratégies adaptées.*

#### 4) Développer la juste posture en fonction des spécificités de chaque famille de handicap

- Interroger ses propres perceptions et préjugés.

- Développer la juste posture.

- Opter pour une attitude éthique et bienveillante.

- Adapter sa communication verbale et non verbale en fonction de chaque famille de handicap.

*Mise en situation : Jeux de rôles à partir de situations concrètes liées au contexte des participants.*

## LES DATES

---

Nous contacter