



ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour faciliter l'accueil,
l'échange et la communication
avec les personnes en situation de handicap



À partir de
1 jour (7h)



12 personnes
maximum



Formation intra-entreprise
aux dates de votre choix



Formation inter-entreprises
près de chez vous

PRÉREQUIS

Comprendre et parler la langue dans laquelle la formation est dispensée.

PERSONNEL CONCERNÉ

Toute personne supervisant ou travaillant à l'accueil du public pouvant accueillir des personnes en situation de handicap.

LES PLUS

Nombreux scénarios de jeux de rôles pour mettre immédiatement en application les méthodes apprises.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation individuelle de formation.

ORGANISME DE DÉLIVRANCE

CELESTRA

DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

Support de cours couleur et imagé.
Boîte à outils reprenant les points importants de la formation.

FINANCEMENT

Possibilité de prise en charge par les OPCA et le compte CPF.

INCLUSION ET HANDICAP

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

CERTIFICATION AFNOR RÉFÉREMENT DATADOCK



OBJECTIF DE LA FORMATION

Cette formation vous permettra de développer des réflexes naturels pour offrir au visiteur en situation de handicap un accueil de qualité. Elle vous permettra aussi d'utiliser tous les outils appropriés en fonction des différentes situations de handicaps pour participer à la satisfaction et au confort de vos visiteurs.

COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtriser l'environnement du handicap en milieu professionnel.
- Reconnaître les situations de handicap et adapter son accueil.
- Mettre la personne à l'aise et savoir comment proposer son aide.
- Connaître les règles de sécurité liées à l'accueil des personnes en situation de handicap en entreprise.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter. La formation présentée en vidéo-projection propose (entre autres) les éléments suivants :

- Interactions de groupe.
- Visionnage de vidéos et débriefing.
- Jeux de rôles avec quizz et buzzers.



INTERVENANT

Formateur spécialisé en
accueil des personnes handicapées



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercices pratiques et théoriques



RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Articles 225-1 et 225-2
du Code du Travail



Centre de formation CELESTRA

Déclaration d'activité enregistrée sous le N°11 75 52939 75

SAS au capital de 2000€

SIRET 820 230 134 00026 – RCS PARIS

33, Rue Lafayette

75009 Paris

Tél: 01.45.49.99.46 / 06.61.44.37.74

www.celestra-formation.fr

Version 2.0 - CELESTRA 2020



ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

PROGRAMME



MIEUX CONNAÎTRE L'ENVIRONNEMENT DU HANDICAP

- Connaître les 4 grandes familles de déficiences (auditive, mentale, motrice et visuelle).
- Les contraintes et des besoins spécifiques de chacun.
- Handicap en France : Quelques chiffres.
- Obligations légales d'accessibilité : Les bases de la législation.

RÉFLEXION AUTOUR DE LA NOTION DE HANDICAP

- Les faits, les croyances et les préjugés.
- La prise en compte de la différence tout en évitant les écueils.
- Les écueils : La peur et l'indifférence.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET LA PRISE D'INFORMATION

- Écoute active au téléphone.
- Quelles informations demander au client et comment.
- Quelles informations donner au client selon le type de handicap.
- Informer et rassurer.

L'ACCUEIL PHYSIQUE ET LA PRISE EN CHARGE

- Savoir accueillir une personne à mobilité réduite.

- Savoir accueillir une personne non-voyante et mal-voyante.
- Savoir accueillir une personne malentendante et sourde
- Identifier et collaborer avec l'accompagnateur ou l'auxiliaire de vie.
- Connaître les différents équipements mis en place par votre établissement.

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES PERSONNES AVEC DES TROUBLES MENTAUX

- Connaître les principaux troubles mentaux.
- Identifier le niveau de handicap en posant certaines questions clés.
- Identifier et collaborer avec l'accompagnateur ou l'auxiliaire de vie.
- Connaître les différents équipements mis en place par votre établissement.

SUIVI DES INFORMATIONS ET SÉCURITÉ

- Savoir informer les différents intervenants pour la continuité du service.

FAQ

JEUX DE RÔLES ET EXERCICES PRATIQUES

