L'accueil du public en situation de handicap

Durée : 1 jour, 7h **Tarif :** 580 € HT

Réf : E0502

Points forts : Formation animée par un formateur handicapé moteur, pour une prise de conscience de l'importance du non verbal et une expérimentation ludique de nouvelles attitudes, en fonction de la nature du handicap.

Objectifs

- Identifier le handicap.
- Utiliser les outils pour une qualité de l'accueil et le confort des personnes en situation de handicap.

Programme

▶ **Appréhender le contexte législatif et les enjeux**

- Les fondamentaux de la loi de 2005, et celle de 2015
- Les obligations, les compétences exigées
- Veiller au confort des usagers, des clients : ce que cela signifie
- Changer son regard

▶ **Repérer les caractéristiques des différents types de handicaps et l'impact psychologique**

- Moteur
- Visuel
- Auditif
- Mental/Psychique

▶ **Adapter son comportement et sa communication pour chaque type de handicap, en fonction des profils des personnes, tout en restant naturel**

- Organiser l'espace de réception,
- Personnaliser l'accueil
- Comprendre les différentes attentes
- Identifier la demande
- Les gestes et postures
- La manipulation et le guidage, en sécurité
- Le vocabulaire
- Maîtriser son débit. Parler clair, simple et vrai
- Reformuler
- Importance de la communication non verbale
- Savoir se comporter dans les situations difficiles
- Traiter les réclamations ou mécontentements
- Mettre des limites claires tout en restant professionnel
- Gérer les émotions et se ressourcer

▶ **Mises en situation, jeux de rôles**

▶ **Synthèse : Plan d'action**

Démarche pédagogique

En introduction, illustration et sensibilisation par l'expérience, grâce à un exercice ludique où les participants sont mis en situation de handicap.
Analyse des situations rencontrées par les participants. Exercices spécifiques en fonction des situations et de la nature du handicap.
Possibilité d'un retour au service concerné, pour des préconisations complémentaires.
Formateur : Intervenant sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Toute personne (assistante, personnel administratif, standardiste, technicien...) en charge de l'accueil du public dans les établissements

Prérequis

Un questionnaire en amont pour collecter les éléments du contexte et ce qui est mis en place en interne

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.
Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

www.ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CONTACT
Isabelle PROTAIS
02.35.59.44.17
isabelle.protais@ceppic.fr

L'accueil du public en situation de handicap

Durée : 1 jour, 7h **Tarif :** 580 € HT

Réf : E0502

Suite de parcours possible

Gérer les situations et comportements difficiles

Dates de session

Nous consulter

194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

www.ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CONTACT
Isabelle PROTAIS
02.35.59.44.17
isabelle.protais@ceppic.fr