

Programme complet

1) Définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre

- Appréhender les 5 grandes catégories de handicap selon la loi du 11 février 2005
1. Focus sur le handicap mental (ou déficience intellectuelle)
 2. Focus sur le handicap sensoriel : les handicaps auditif et visuel
 3. Focus sur le handicap moteur
 4. Comprendre l'autisme et troubles envahissants du développement
 5. Comprendre le handicap psychique
- Lever les préjugés face au handicap, comprendre et intégrer la différence : Faits, croyances, opinions et préjugés

2) Comment assurer l'accueil des personnes handicapées avec professionnalisme et humanité ?

- Adapter son accueil en fonction du type de handicap
1. Difficulté de vision
 2. Difficulté de mobilité
 3. Difficulté de compréhension
 4. Difficulté de relation
 5. Difficulté de communication écrite
 6. Difficulté de communication orale

3) Repères comportementaux

- Le vocabulaire usuel de l'accueil
- Les clés de la communication
- L'Écoute active
- Recensement des bonnes pratiques
- Réaction face à l'agressivité et au conflit
- Prise en compte de la dimension émotionnelle

4) Mise en situation d'accueil physique ou téléphonique

- Stratégies adoptées
- Stratégies opérantes
- Postures et attitudes adéquates

Objectifs pédagogiques

- Renforcer l'accueil et l'accompagnement des usagers en situation de handicap
- Connaître et comprendre les spécificités des différents handicaps
- Savoir s'adapter à une diversité de situations d'accueil et d'accompagnement dans son cadre professionnel
- Savoir adapter sa communication verbale et non verbale en fonction des situations
- Acquérir les principaux gestes, postures et techniques d'accueil appropriés vis-à-vis des spécificités de chaque famille de handicap

Public concerné

Personnel d'accueil d'usagers en situation de handicap

Pré-requis

Avoir suivi la formation technique d'accueil

Durée

14 heures - 2 journées

Moyens Pédagogiques

- Jeux de rôles et mises en situation à partir des différentes typologies de handicaps
- Visite des locaux équipés d'outils pédagogiques simulant un type de handicap pour une prise de conscience des participants
- Prise d'objectifs de progression individuelle
- Une formation 100 % concrète, qui alterne entre les apports de conseils et d'outils pratiques et temps consacré aux mises en situation, à la pratique et aux entraînements.
- Outils pédagogiques simulant un type de handicap

Evaluation du contrôle des connaissances

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

Mode de validation de la formation

Attestation de formation.