

Accueillir un client en situation de handicap



Présentiel

DEFINIR LE HANDICAP

Définition
Typologie et compensation des handicaps

COMPRENDRE LA LOI DU 11 FEVRIER 2005 SUR LE HANDICAP

Bref historique sur l'évolution des représentations des handicaps
Zoom sur la loi de 2005

DECONSTRUIRE LES PREJUGES ET LA DISCRIMINATION INHERENTS AUX SITUATIONS DE HANDICAP AFIN DE FACILITER LE CONTACT AVEC LES CLIENTS

Définitions
Comprendre par l'exemple

AMELIORER SA COMMUNICATION ET SON COMPORTEMENT FACE AU HANDICAP

Le prendre soin » spécifique au handicap (écoute active, empathie)

MAITRISER LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL DE CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP EN ADAPTANT SES PRATIQUES D'ACCUEIL SELON LES TYPES DE HANDICAP

La communication adaptée aux typologies de handicap

Vidéo, quiz, réflexion en sous-groupes et débriefing collectif, tests de compensation naturelle (vue), parcours fauteuil roulant + canne blanche

OBJECTIFS

Prendre conscience de ses préjugés
Comprendre ce que recouvre la notion de handicap dans un contexte professionnel
Adopter une communication et des comportements adaptés

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Professionnels en contact avec la clientèle

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...