

# Accueillir un client en situation de handicap



## 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

Les conseillers formation sont à votre disposition si vous avez besoin de précisions ou de vous mettre en relation avec le formateur

## RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

## EVALUATION

### Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, mises en situation, quiz

### 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...