
Programme de Formation

Bien accueillir les personnes en situations de handicap

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

- Tout personne devant accueillir du public en situation de handicap.



Objectifs pédagogiques

- Porter un regard juste sur les personnes en situation de handicap
- Trouver la bonne posture pour accueillir une personne en situation de handicap
- Disposer des clés de base pour optimiser son accueil spécifique
- S'exercer pour gagner en confiance et sérénité.



Description

Introduction

- Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Comprendre le contexte et les enjeux de l'accueil des personnes en situations de handicap

- Quel est l'environnement légal de l'accueil des personnes en situations de handicap dans les ERP?
- Les enjeux et spécificités des hôtels dans le cadre du label "Tourisme et handicap"

La bonne posture pour optimiser l'accueil de ce public

- Allier professionnalisme et bienveillance
- Créer l'indispensable relation de confiance

Mieux comprendre les spécificités liés aux handicaps

- Les 5 principales typologies de handicap
 - Les principales difficultés que l'on peut rencontrer avec chacune des typologies
 - Les réponses adaptées pour un accueil de qualité.

La roue des situations pratiques pour gagner en confiance et en sérénité

- Atelier pratiques à partir de situations concrètes
- Debrief collectif et apport de conseil par le formateur

Bilan, évaluation et synthèse de la formation



Prérequis

- Pas de prérequis spécifique





Modalités pédagogiques

- Tour de table pour validation des attentes spécifiques, des objectifs, du programme...
- Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et mise en œuvre par des jeux de rôles et mises en situations concrètes.



Moyens et supports pédagogiques

- Un support de cours numérique ou papier sera remis à chaque participant.



Modalités d'évaluation et de suivi

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire