



Public

Toute personne en contact direct avec les usagers et les clients à l'accueil des personnes handicapées



Pré-requis

Il est recommandé d'avoir des notions en accueil physique pour suivre la formation accueil des PMR (Personne à Mobilité Réduite ou en situation de handicap)



Durée

1 jour – 8 heures
Horaires : 08h30 – 12h30
14h00 – 18h00



Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés.

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les notions-clés de la formation.

Mise en pratique à travers des exercices issus du vécu professionnel des participants.

Remise d'un support de cours numérique et/ou écrit.

Remise d'une attestation de formation.



Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

ACCUEIL DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR) OU EN SITUATION DE HANDICAP

OBJECTIFS

- Sensibiliser les personnes sujettes à accueillir les personnes handicapées
- Maîtriser la réglementation du 11 février 2015 relatives à l'égalité des droits et des chances
- Appréhender les différents handicaps
- Maîtriser les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil

PROGRAMME

Introduction : La réglementation du 11 février 2015

- Que dit la loi sur l'égalité des chances et des droits
- L'accessibilité complète du territoire français au 1er janvier 2015
- Le handicap en France
- La recommandation ADAP
- Définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre**
- S'interroger sur le handicap et la situation de handicap : existe-t-il une différence ?
- La perception plus ou moins divergente sur le handicap en France
- Définitions de la notion de handicap
- Le handicap mental (ou déficience intellectuelle)
- Le handicap auditif
- Le handicap visuel
- Le handicap moteur
- L'autisme et troubles envahissants du développement
- Le handicap psychique
- Les autres formes de handicap
- Lever ses préjugés face au handicap
- L'accueil des personnes handicapées**
- Adapter son accueil en fonction du type d'handicap
- Sourd, mal voyant, handicapé moteur ou psychique
- Quid sur les polyhandicapés
- Les gestes et postures adaptés en fonction du handicap
- Les fondamentaux de la communication
- La prise en charge d'un client ou d'un patient
- Le vocabulaire usuel de l'accueil
- Les clés de la communication : orale, gestuelle ou écrite ? Les gestes et erreurs à ne pas commettre