

ACCUEILLIR LES USAGERS EN SITUATION DE HANDICAP

Ce que vous vivez

Dans vos missions quotidiennes, vous êtes amené à accueillir tous les publics, sans exception. Parfois, l'arrivée d'un usager en situation de handicap suscite des doutes : vais-je bien m'y prendre ? Comment éviter de mal faire ou de mal dire ? Comment répondre à la demande, tout en gardant une relation fluide, naturelle et professionnelle ? Cette formation vous donne des repères concrets et une posture claire pour accueillir avec respect, simplicité et efficacité.

Pour qui

Agents en contact avec le public.

1 jour (7h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

790 € HT

Objectifs de la formation

- Identifier les différents types de handicap et leurs implications concrètes
- Adopter une posture professionnelle adaptée
- Appliquer les obligations légales liées à l'accessibilité et à l'accueil
- Réagir avec justesse dans les situations sensibles ou complexes
- Être force de proposition pour améliorer l'accessibilité au sein de votre structure

Méthodes pédagogiques

- Apports concrets sur les types de handicap et les obligations légales
- Analyse de cas et échanges d'expériences
- Réflexion sur les postures et les pratiques
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com

Contenu de la formation

L'accueil et les situations de handicap

- Accueillir sans maladresse ni gêne : une compétence, pas une improvisation
- Enjeux éthiques, institutionnels et professionnels
- Déconstruire les idées reçues sur le handicap

Ce que dit la loi

- Loi du 11 février 2005 : ce qu'il faut connaître
- Cadre légal de l'accessibilité dans la fonction publique
- Obligations des établissements recevant du public (ERP)
- Rôle des référents handicap et articulation avec les acteurs de l'inclusion

Mieux comprendre les situations de handicap

- Typologies abordées : handicap moteur, visuel et auditif, psychique et cognitif, troubles du neurodéveloppement, handicaps invisibles et polyhandicap
- Repères simples pour comprendre
- Besoins spécifiques dans la relation d'accueil
- Réponses adaptées à adopter

Adopter une posture professionnelle adaptée

- Écouter sans projeter, accompagner sans infantiliser
- Éviter les maladroresses les plus fréquentes
- Gérer son langage corporel, son ton, ses mots

Gérer les situations sensibles ou complexes

- Réagir face à l'incompréhension, au stress ou à une crise
- Savoir recadrer un comportement sans perdre le lien
- Gérer les interactions avec les aidants

Améliorer l'accessibilité de son environnement

- Principes d'accessibilité des espaces (signalétique, guichets, cheminements)
- Être acteur de l'accueil inclusif dans son service
- Coopérer avec les bons interlocuteurs (référents handicap, associations...)
- Remonter une difficulté ou proposer une amélioration

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte du handicap et de l'accueil en service public, connaissant les contraintes de terrain, avec une approche accessible, ancrée dans le quotidien.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com