PROGRAMME DE FORMATION

Accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) ou en situation de handicap

DURÉE : 1 jours I 7 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Professionnels de l'accueil, assistants, agents en contact avec le public et responsables de service souhaitant améliorer la qualité de l'accueil.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Se sensibiliser à l'accueil des personnes en situation de handicap; Maîtriser les principes de la communication et les fondamentaux de l'accueil adaptés aux personnes en situation de handicap. Maîtriser la réglementation du 11 février 2005 relatives à l'égalité des droits et des chances. Appréhender les différentes formes de handicap et leurs particularités.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance (sur demande) par un formateur professionnel expert en qualité de vie au travail et sur la thématique de l'accueil des PSH : apports théoriques, exercices de mise en situation professionnelle.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Moyens pédagogiques

Formateur expert en relation client et techniques commerciales, expérimenté en formation pour adultes.

En présentiel : salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard, adaptée aux travaux en sous-groupes et aux mises en situation.

À distance : classe virtuelle (Teams ou Zoom) avec partage d'écran et outils collaboratifs (tableau blanc, sondages).

Assistance pédagogique et technique joignable par mail (assistance@modula-formation.com) ou par téléphone (05 56 44 58 68), avec un délai de réponse sous 48 h, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Supports pédagogiques

Support de cours numérique remis à chaque stagiaire en fin de formation.

Études de cas, jeux de rôle et mises en situation tirés de situations professionnelles.

Fiches outils et fiches mémo récapitulatives.

Accès aux ressources complémentaires après la formation.

Plateforme Modula

Tout au long de sa formation, chaque stagiaire dispose d'un accès personnel à la plateforme Modula : suivi de son inscription, consultation du calendrier et du lieu de formation, réalisation du test de positionnement, des évaluations et du questionnaire de satisfaction, et téléchargement de ses attestations et certificats de formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - La réglementation du 11 février 2005

- Que dit la loi sur l'égalité des chances et des droits ?
- Comprendre le principe de l'accessibilité universelle du territoire Français au 1er janvier 2015.
- Connaitre les droits des personnes en situation de handicap : accessibilité, accompagnement et non-discrimination.
- Connaitre les obligations d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP).
- Définir le handicap et son environnement pour mieux le comprendre.
- Comprendre la définition du handicap au sens de la loi du 11 février 2005 et les principales catégories de handicap.
- Identifier les spécificités du handicap moteur.
- Identifier les spécificités du handicap mental (déficience intellectuelle).
- Identifier les spécificités des handicaps sensoriels : auditif et visuel.
- Identifier les spécificités du handicap psychique.
- Comprendre les particularités liées à l'autisme et aux troubles du spectre de l'autisme (TSA).
- Comprendre les situations liées aux maladies invalidantes.

03 - Mise en pratique : accueillir et accompagner les personnes en situation de handicap

- Lever ses préjugés face au handicap, comprendre et intégrer la différence.
- Accueillir des personnes en situation de handicap : qu'est- ce qu'un accueil inclusif et comment le mettre en pratique ?
- Adapter son accueil aux spécificités des différents types de handicap.
- Difficultés de vision.
- Difficultés de mobilité.
- Difficultés de compréhension.

04 - Communiquer et construire une relation d'accueil adaptée

- Identifier les clés d'une communication adaptée.
- Adapter sa communication écrite et orale aux besoins de la personne accueillie, respect du rythme et le l'autonomie.
- Prendre en compte l'expérience usager de la personne en situation de handicap.
- Identifier les biais et représentations susceptibles d'influencer la relation d'accueil.

- Identifier les comportements et le vocabulaire à privilégier et les maladresses à éviter

05 - **Valider les acquis et clôturer la formation**

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.

Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation