



PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL DES CLIENTS ET/OU USAGERS EN SITUATION DE HANDICAP

Réf. : SEC-PREV316

Mise à jour : 19/03/2024

PF.V12 : 22/01/2024

- **PUBLIC**

Toute personne amenée à accueillir des personnes handicapées (clients, usagers) dans différents contextes

- **PREREQUIS**

Aucun

- **OBJECTIF PROFESSIONNEL**

Améliorer l'accueil des clients et/ou usagers en situation de handicap

A noter : le Registre public d'accessibilité, obligatoire depuis octobre 2017, doit notamment contenir la preuve de la formation des collaborateurs chargés de l'accueil des personnes handicapées.

- **OBJECTIFS OPERATIONNELS**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les différents types de handicap et les bonnes pratiques d'accueil des personnes handicapées
- Identifier les enjeux, les rôles et les missions de chacun dans un cadre d'accueil
- Déterminer les problématiques d'accueil en fonction des typologies de handicap
- Lister et partager les ressources mobilisables internes et externes, et les solutions de compensation

- **CONTENU DE FORMATION**

COMPRENDRE CE QUE SIGNIFIE ÊTRE EN SITUATION DE HANDICAP

Les représentations liées au handicap

La notion de handicap

Les typologies de handicap

Le cadre légal / accessibilité

La définition du handicap, la reconnaissance handicap

Les principes et solutions de compensation

COMPRENDRE LES FREINS À L'ACCESSIBILITÉ POUR MIEUX CONNAÎTRE LES BESOINS SPÉCIFIQUES DE LA CLIENTÈLE EN SITUATION DE HANDICAP

Contraintes physiques liées aux caractéristiques des locaux

Contraintes liées aux moyens d'informations, de communication

Contraintes comportementales, psychologiques des personnes assurant l'accueil

Erreurs à éviter

VOS CONTACTS ASFO Adour www.asfo-adour.org

ASFO Adour (Siège Social)
1052, Rue de la Ferme de Carboué
40000 MONT-DE-MARSAN
☎.05.58.75.72.80
asfo.mdm@asfo-adour.org

ASFO Adour
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX
☎.05.58.91.19.00
asfo.dax@asfo-adour.org

ASFO Adour
116 Impasse de Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org



PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL DES CLIENTS ET/OU USAGERS EN SITUATION DE HANDICAP

Réf. : SEC-PREV316
Mise à jour : 19/03/2024

PF.V12 : 22/01/2024

ADAPTER SON ACCUEIL EN FONCTION DU HANDICAP DU CLIENT

En lien avec le matériel, les aménagements, les outils

Acquérir la bonne attitude pour faciliter le contact

Le ressenti de la personne en situation de handicap

Choisir le mot juste pour parler de handicap

Tenir compte des aidants

Adapter sa communication verbale et non verbale

- **METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Formation en Présentiel

Modalités pédagogiques, moyens, outils utilisés pour favoriser l'engagement des bénéficiaires : alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques ; pédagogie active et participative (quiz, mises en situation...).

- **MODALITES D'EVALUATION**

- Tour de table, en début et en fin de formation. En début de formation : faire connaissance, présenter les objectifs et le déroulement de la formation, recueillir les attentes individuelles. En fin de formation : faire le bilan, repérer si les réponses apportées ont bien répondu aux attentes exprimées.
- Grille de compétences : le stagiaire s'auto-positionne en début puis en fin de formation ; il mesure sa progression. La grille complétée récupérée en fin de formation nous permet de repérer comment le stagiaire se voit évoluer.
- Exercices en cours de formation : cas pratiques apportés par les stagiaires issus de leur quotidien et jeux de rôle réalisés en binômes corrigés et débriefés en collectif permettent de s'entraîner tout en identifiant les acquis, la progression, les axes de progrès ; des conseils personnalisés sont proposés par le formateur.
- QUIZZ en cours et en fin de formation, complétés individuellement et corrigés en collectif permettent au formateur d'identifier comment chacun s'approprie les apports et, si besoin, approfondir / compléter les apports.
- Un questionnaire de satisfaction permet à chaque stagiaire d'exprimer son appréciation sur l'atteinte des objectifs, la pédagogie et l'accompagnement mis en œuvre par le formateur, l'organisation matérielle de la formation et de préciser sa satisfaction globale.

- **FORMATEUR**

Formateur spécialiste du domaine - En partenariat avec DEPHIE CAP EMPLOI

- **SANCTION DE LA FORMATION**

Attestation de formation

- **DUREE ET LIEU**

1 jour, 7 heures. Formation dispensée uniquement en Intra. Dans vos locaux ou en centre ASFO Adour

- **DATES, MODALITES ET DELAIS D'ACCES**

Contactez votre Centre ASFO Adour pour valider votre inscription après analyse de votre besoin et, le cas échéant, vérification des prérequis (échange téléphonique) et fixer les dates.

VOS CONTACTS ASFO Adour www.asfo-adour.org

ASFO Adour (Siège Social)
1052, Rue de la Ferme de Carboué
40000 MONT-DE-MARSAN
☎.05.58.75.72.80
asfo.mdm@asfo-adour.org

ASFO Adour
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX
☎.05.58.91.19.00
asfo.dax@asfo-adour.org

ASFO Adour
116 Impasse de Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org



PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL DES CLIENTS ET/OU USAGERS EN SITUATION DE HANDICAP

Réf. : SEC-PREV316

Mise à jour : 19/03/2024

PF.V12 : 22/01/2024

- **TARIFS HT et TTC (TVA au taux en vigueur)**

Formation dispensée uniquement en intra. Nous consulter pour le tarif.

Retrouvez notre offre de formation actualisée en continu (dates, programme...) sur www.asfo-adour.org

Formation dans vos locaux et/ou sur mesure : Nous consulter

- **MODALITES D'ACCES AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

L'ASFO Adour peut proposer des aménagements (techniques, organisationnels et/ou pédagogiques) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

Un référent Handicap est à votre disposition.

Le registre d'accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap est téléchargeable sur notre site Internet grâce au lien suivant : <https://www.asfo-adour.org/nos-documents>

- **INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

- **Chiffres clés Qualité**

. Nombre de stagiaires et moyenne de satisfaction sur <https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite>

- **Formation certifiante**

. Taux d'obtention de la certification : sur <https://www.asfo-adour.org/certifications-et-qualite>

. Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : www.certificationprofessionnelle.fr

/ Recherche libre par certification

- **Possibilités de financement**

Informations générales et contacts dédiés selon votre statut en contactant votre Centre ASFO Adour et sur <https://www.asfo-adour.org/information-formation>

- **Règlement intérieur** téléchargeable sur <https://www.asfo-adour.org/nos-documents>

L'entrée en formation vaut acceptation de celui-ci par le stagiaire.

- **Coordonnées et plan d'accès des Centres ASFO Adour** disponibles sur <https://www.asfo-adour.org/nous-contacter>

- **Déclaration d'Activité ASFO Adour** enregistrée sous le numéro 72 40 00003 40.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

VOS CONTACTS ASFO Adour www.asfo-adour.org

ASFO Adour (Siège Social)
1052, Rue de la Ferme de Carboué
40000 MONT-DE-MARSAN
☎.05.58.75.72.80
asfo.mdm@asfo-adour.org

ASFO Adour
352, Rue Denis Papin - Village d'Entreprises
40990 SAINT-PAUL-LES-DAX
☎.05.58.91.19.00
asfo.dax@asfo-adour.org

ASFO Adour
116 Impasse de Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org