



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

Réf. : SEC-PREV316

Mise à jour : 10/12/2021

PF.V11 : 10/12/2021

- **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
Route d'Hiribéhère- Impasse 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 : 10/12/2021

PF.V11 : 10/12/2021

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 (quizz, mises en situation...)

- **MODALITES D'EVALUATION**

Questionnaire individuel de satisfaction et d'auto-positionnement sur l'atteinte des objectifs en fin de formation

Moyens mobilisés pour mesurer les acquis du bénéficiaire en cours et/ou en fin de la formation

Contrôle continu des connaissances, quizz, mises en pratique, auto-positionnement et auto-évaluation du participant

- **FORMATEUR**

Formateur spécialiste du domaine - En partenariat avec DEPHIE CAP EMPLOI

- **SANCTION DE LA FORMATION**

Attestation de formation

- **DUREE**

1 jour, à raison de 7 h

- **DATES, LIEU, TARIFS, 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.

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
Route d'Hiribéhère- Impasse 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 : 10/12/2021

PF.V11 : 10/12/2021

Formation Clé en main sur site ASFO Adour

Où ?	Quand ?
Mont de Marsan	5 mars / 8 octobre
Saint Paul les Dax	16 avril / 26 novembre
Ustaritz	11 juin / 10 décembre
TARIF	300 € HT (360 € TTC) / personne

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 (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap.

Un référent Handicap est à votre disposition.

- **INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES**

- **Chiffres clés Qualité**

. Nombre de stagiaires et moyenne de satisfaction sur www.asfo-adour.org / Certifications et Qualité

- **Formation certifiante**

. Taux d'obtention de la certification : sur www.asfo-adour.org / Fiche programme

. 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 www.asfo-adour.org / Informations et Formation

- **Règlement intérieur** téléchargeable sur 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 www.asfo-adour.org / Contact

- **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
Route d'Hiribéhère- Impasse Guadelupéa
64480 USTARITZ
☎.05.59.46.14.41
asfo.bayonne@asfo-adour.org