

PROGRAMME DE FORMATION ANNEXE 1 CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE

FORMATION : BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE HANDICAPÉE EN ERP

I – Objectifs du module

A la fin de la formation, les participants sont capables de :

- Maîtriser le cadre légal
- Maîtriser les spécificités du handicap
- Identifier les différents types de handicap
- Identifier les différentes situations de handicap dans le cadre de l'accueil
- Maîtriser la démarche d'accueil de personne en situation de handicap
- Mettre en pratique la démarche

II – Public et pré requis

- **Taille des groupes :** 15 participants maximum
- **Type de public :** Tout public
- **Connaissances requises :** Aucune

III – Modalités techniques et pédagogiques

- **Supports et matériels utilisés :** Supports de stage en version électronique et/ou papier
- **Modalités pédagogiques :**
 - Théories et exercices
 - Photo langage
 - Quiz
 - Analyses, réflexions
 - Mises en pratique, simulations, jeux de rôles
 - Cas pratiques
 - Débrief, corrections et apports du formateur
- **Intervenant :** Diane Dupont consultante et formatrice diversité ou Yohanna Chemouny consultante et formatrice diversité ou Émeline Robin consultante et formatrice diversité

IV – Modalités de suivi, d'évaluation et de sanction

- **Modalités de suivi :** Feuilles de présence émargées par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Modalités d'évaluation :** Photo langage, quiz, réflexion, mises en situation
- **Modalités de sanction :** Attestation de fin de formation individualisée mentionnant l'évaluation du formateur

V – Modalité de déroulement

- **Dates et lieux :** A définir
- **Durée :** 1 journée soit 7 heures
- **Horaires :** A définir

VI – Contenu détaillé et séquencé de l'action

Programme

Bien accueillir la clientèle en ERP

Objectifs pédagogiques

20' - Introduction

30' - Maîtriser les spécificités du handicap

45' - Maîtriser le cadre légal

45' - Identifier les différents types de handicaps

Contenu et approche

- Rappel synthétique de l'objectif de la formation
- Présentation du programme de la journée
- Échanges sur les points à détailler, les besoins spécifiques, les attentes de la formation

HANDICAP : le cadre légal & la perception du sujet

Les spécificités du handicap : handicap de naissance ou acquis, invisibilité du handicap (80%), ... Les chiffres clés, les bénéficiaires et les leviers d'actions

- Les spécificités du sujet en matière d'intégration
- Présentation du module « La loi handicap a 10 ans. Et si on contribuait vraiment à changer les choses ? ».
- La loi handicap 2005, la loi accessibilité 2015, les contraintes et enjeux légaux

Bien comprendre pour bien accueillir les enfants en situations de handicap.

- Les typologies de handicap et, en miroir, les points de vulnérabilité spécifiques : humains, techniques, relationnels

Modalités pédagogiques

Photo langage
Evaluation diagnostique

Quizz
Evaluation diagnostique

Exposé interactif
Evaluation diagnostique

Mises en situation ludiques
Evaluation partielle

10'

60' – Identifier les différentes situations de handicap dans le cadre de l'accueil

60' – Maîtriser la démarche d'accueil de personne en situation de handicap

10'

70' – Mettre en pratique la démarche

10'- Clôture

Pause

- Mise en pratique des connaissances sur le handicap appliqué à l'accueil de personne en situation de handicap
- Constitution d'une liste de services accessibles ou comment les adapter suivant le handicap

Pause déjeuner

Agir concrètement

- Travailler sur les temps forts et les actions clés
- Prise d'informations pour l'accueil (connaissance de la personne en situation de handicap, de l'équipe et du lieu d'accueil)
 - Préparer l'accueil
 - Vivre l'accueil pour la personne en situation de handicap et avec le collectif
 - Évaluer l'accueil : Charge émotionnelle liée au handicap

Pause

Mise en place de la démarche d'accueil

- Mettre en application la démarche :
- Simulation d'accueil d'un client en situation de handicap
 - Bilan de la simulation et pistes d'amélioration

Conclusion et évaluation

Cas pratiques d'un accueil en ERP

Travail sur votre démarche d'accueil de personne en situation de handicap

Évaluation finale

Fiche d'évaluation