

Mieux appréhender le handicap pour garantir une qualité d'accueil pour tous

OBJECTIFS

- Reconnaître et comprendre les différents types de handicaps
- Identifier les situations potentiellement handicapantes
- Répondre aux attentes des personnes en situation de handicap et valoriser un confort pour tous.

PUBLIC

Personnels d'accueil - chargés de clientèle - personnels de sécurité - responsables ressources humaines - secrétaires - accueil en EHPAD

DUREE

1 jour

TARIF

550 euros par participant
possibilité de réaliser la formation en intra : nous contacter

DATES

Lyon :
- 10 mars 2016
- 7 juillet 2016
Paris :
- 18 février 2016
- 30 juin 2016
Chambéry :
- 25 février 2016
- 22 septembre 2016

CONTENU

Introduction

1. Accessibilité et handicap : contexte

- Le cadre réglementaire
- L'accessibilité : pour qui? pour quoi?
- L'accueil : maillon primordial de la chaîne de déplacement

2. Mieux connaître et reconnaître les types de handicaps

- Les statistiques
- Définition des handicaps
- Du handicap à l'usage

3. Recevoir et informer les personnes en situation de handicap

- Les techniques d'accueil et de relationnel par famille de handicap
- Les comportements et approches
- Les discours et pièges à éviter

4. Les solutions d'adaptation des services

- Etude des problématiques liés à l'utilisation des services d'accueils
- Présentation des aides techniques et outils facilitant la communication orale, visuel et tactile

5. Etude de cas

- Parcours en situation handicapante

6. Bilan et échanges

CONTACT

Céline Choulet
Mail : celine@osmose-conseil.com
Téléphone : 06 35 50 37 49
Emilie SZYJA
Mail : contact@esqua.fr
Téléphone : 06 70 60 51 83