

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

Nous contacter

DATES

Nous contacter

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

- Etat des lieux des problématiques liées à l'utilisation de vos services d'accueils
- Présentation des aides techniques et outils facilitant la communication orale, visuel et tactile

5. Etude de cas

- Parcours en situation handicapante
- Simulation en situation professionnelle

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