

## 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, connaître le registre d'accessibilité
- 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

### DUREE

1 jour

### PRE REQUIS

Aucun

### CRITERES D'ADMISSION

Aucun

### TARIF

550 euros par stagiaire  
possibilité de réaliser la formation en intra : 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 pièges à éviter

#### 4. Les solutions d'adaptation des services

- Présentation du document «Registre Accessibilité» obligatoire pour les ERP
- Présentation d'aides techniques et outils facilitant la communication orale, visuel et tactile

#### 5. Mise en situation et exercice

- Parcours en situation handicapante (utilisation du fauteuil roulant, mise en aveugle et mal voyance, exercice cognitif...)

#### 6. Bilan et échanges



### CONTACT

Emilie SZYJA  
Mail : emilie.szyja@orange.fr  
Téléphone : 06 70 60 51 83