

11.5



ACCUEILLIR UN PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Le handicap concerne 12 millions de personnes en France, soit près de 20 % de la population. Toute personne en charge d'accueillir du public sera donc confrontée un jour à une situation de handicap.
(Module 5) • mai 2023

PUBLIC VISÉ

Toute personne accueillant du public en situation de handicap



NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum : 6
Maximum : 15

TARIFS

Nous consulter

DURÉE :

1 journée (7h).



MODALITÉS

Présentiel obligatoire sur le site d'accueil

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

CONTACT

GOEES / Roxanne Vitoux
communication@goees.fr
06 81 07 55 86

Organisme
PRESTAREST

LIEU

ACFOPS ou Intra CSE

ORGANISME

ACFOPS

OBJECTIFS



- Comprendre les spécificités des usagers ou des clients en situation de handicap et adopter la bonne posture pour répondre à leurs besoins spécifiques et les accueillir dans les meilleures conditions
- Identifier les besoins spécifiques des usagers ou clients en situation de handicap
- Adapter son comportement et ses pratiques afin de répondre aux besoins spécifiques
- Diversité VR
- Sensibilisation à la diversité et à l'inclusion

PROGRAMME



- **Définition du handicap et aspects réglementaires associés**
 - Connaître la définition du handicap et ses différentes typologies ;
 - Mettre en perspective non pas le handicap mais les handicaps ;
 - Connaître le contexte réglementaire spécifique à l'accueil du public handicapé.
- **Ateliers de simulation de handicap**
 - Se mettre en situation, à l'aide d'un matériel spécifique afin de simuler des difficultés de vue, d'audition, de motricité ou encore de difficultés cognitives.
- **Analyse des simulations vécues**
 - Mener une réflexion collective sur les ateliers et leurs mises en oeuvre dans le quotidien professionnel ;
 - Identifier et accompagner des besoins spécifiques ;
 - Co-construire des bonnes pratiques ;
 - Adapter sa posture générale.

PÉDAGOGIE



- Apports théoriques structurants
- Apprentissage via l'expérimentation directe (études de cas et jeux de rôles : situations concrètes et réalistes, film, quiz...)
- Analyse réflexive
- Animation par un consultant / formateur expert du sujet

ÉVALUATION



- Feuille de présence
- Attestation de formation

→ **Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap**

11.6



ACCUEIL DE CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

Le handicap concerne 12 millions de personnes en France, soit près de 20 % de la population. Toute personne en charge d'accueillir du public sera donc confrontée un jour à une situation de handicap.
(Module 6 page 2) • novembre 2023

PUBLIC VISÉ

HÔTELLERIE
Toute personne accueillant du public en situation de handicap



NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum : 6
Maximum : 15

TARIFS

Nous consulter

DURÉE :

2 journées (14h).



MODALITÉS

Présentiel obligatoire sur le site d'accueil

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

CONTACT

GOEES / Roxanne Vitoux
communication@goees.fr
06 81 07 55 86

Organisme
PRESTAREST

LIEU

ACFOPS ou Intra CSE

ORGANISME

ACFOPS

2^e jour :

Matinée :



Savoir-faire avec les personnes en situation de handicap

- le métier d'accueil en hôtellerie : les compétences professionnelles nécessaires
- cas pratiques sur les adaptations/aménagements nécessaires
- cas pratiques sur la posture à adopter
- cas pratiques sur l'approche communicationnelle
- cas pratiques sur la prise en charge globale

Après-midi



ÉVALUATION

- Piétons les préjugés sur les handicaps
- Auto-évaluation à travers jeux de rôle et quiz
- Débriefing et retour d'expériences



→ **Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap**

11.7



SENSIBILISER AU HANDICAP

Le handicap est un sujet qui peut nourrir de nombreuses « idées reçues ». Il convient d'acculturer le collectif afin de limiter les biais décisionnels et comportementaux.»
(Module 7 page 1) • novembre 2023

PUBLIC VISÉ

Tout public




NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum : 6
Maximum : 15

TARIFS

Nous consulter

DURÉE :

1/2 journée (3h30). 

MODALITÉS

Présentiel et/ou
distanciel

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

CONTACT

contact@thconseil.fr
04 78 57 94 23

Organisme
TH Conseil

LIEU

ACFOPS ou TH Conseil

ORGANISME

ACFOPS

OBJECTIFS



- Avoir un regard plus « large » et ainsi dédramatiser certains aspects du handicap
- Lever les freins qui pourraient exister afin de faire progresser ce sujet au sein de sa structure.

CONTENUS

- **Contexte légal**
 - Connaître les fondamentaux du contexte réglementaire
 - Comprendre les typologies de handicap
- **Principe de compensation**
 - Comprendre le principe de compensation raisonnable
- **Aborder le sujet du handicap**
 - Aborder le sujet par les conséquences et les solutions
 - Comprendre les freins à la déclaration
- **Identifier les relais internes et les actions**
 - Savoir qui solliciter et pourquoi
 - Connaître les actions menées par l'entreprise

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



- **Apports théoriques structurants**
 - Apprentissage via l'expérimentation directe (études de cas et jeux de rôles : situations concrètes et réalistes, film, ...)
- **Analyse réflexive**
- **Animation par un consultant / formateur expert du sujet**

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap

AC FOPS