



ACCUEILLIR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



PUBLIC

Tout personnel d'accueil

PEDAGOGIE

Echanges autour d'une vidéo (témoignages) et de textes ;
Apports théoriques et construction de savoirs à partir de réflexion guidée ;

Mises en situation (il sera proposé à chacun de se déplacer en fauteuil roulant manuel ou électrique ; un parcours à l'aveugle sera aussi mis en place) pour permettre une meilleure prise de conscience des difficultés que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-police, etc...









L'accessibilité est l'affaire de tous. En effet, 12 millions de Français seraient concernés : les personnes handicapées, mais également les personnes âgées, malades ou accidentées... ou simplement des voyageurs encombrés ! Aujourd'hui, les mentalités et le regard que nous portons sur le handicap changent. Il ne s'agit pas seulement de rendre accessible l'environnement, mais d'accueillir au mieux les personnes en situation de handicap. La loi du 11 février 2005 constitue une avancée importante en matière d'accessibilité de tous à tout. Mais elle n'a pas été suffisamment suivie d'effets. L'ordonnance du 26 septembre 2014 prévoit donc la mise en place d'un outil, l'agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap), permettant de prolonger, au-delà de 2015, le délai permettant d'effectuer les travaux de mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP), des installations ouvertes au public (IOP), des transports publics et de la voirie (*voir notre programme spécifique au catalogue*). Dans ce contexte, il a été demandé que le personnel chargé de l'accueil des publics soit formé :

- Le Décret n° 2014-1321 du 4 novembre 2014 relatif au schéma directeur d'accessibilité – agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des services de transport public de voyageurs précise que « le Sd'Ap comprend les modalités de formation des personnels en contact avec les usagers handicapés ainsi que le calendrier de formation »

- La loi du 5 août 2015 prévoit que, dans les Établissements recevant du public (ERP) dont la capacité d'accueil est supérieure à 200 personnes, l'employeur doit mettre en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées pour les professionnels en contact avec les usagers et les clients (article L.4142-3-1 nouveau du Code du travail).

Avec ces nouvelles réglementations, il semble urgent de sensibiliser et former les agents chargés de l'accueil du public ou agents en contact avec les usagers, afin de leur permettre de ...

OBJECTIFS

-  Comprendre l'importance d'un accueil de qualité pour l'image de l'établissement
-  Acquérir une meilleure connaissance des différentes formes de handicap
-  Reconnaître les obstacles auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées et de proposer des solutions adaptées aux besoins des personnes en matière d'accessibilité
-  Adopter un comportement bienveillant et de faciliter le vivre ensemble
-  Permettre une meilleure compréhension de la loi et des enjeux de l'accessibilité
-  Mieux connaître pour mieux accueillir : Apporter des connaissances relatives aux différentes situations de handicap possibles
-  Mener une réflexion autour des concepts d'accueil, d'inclusion et d'intégration
-  Mettre les stagiaires dans des situations de handicap : parcours en fauteuil roulant, parcours à l'aveugle...

PROGRAMME

Présentation théorique sur l'accueil

Le rôle et les missions du personnel
Les conditions du bon accueil : locaux, signalétique...

Identifier les handicaps et les spécificités de chacun

Le handicap est la résultante de 3 éléments : la déficience, l'incapacité et le désavantage.

Concepts clés autour du handicap

Définitions et notions sur l'évolution de la perception du handicap
Le processus de production de Handicap et la notion d'environnement comme facilitateur ou obstacle
Regard croisé sur le handicap, témoignages et réflexions
(vidéos de situations, de témoignages d'une personne en situation de handicap)
L'évolution des textes de lois régissant le handicap et l'accessibilité

Mise en situation sur le terrain : parcours dans le noir, parcours en fauteuil

Mise en pratique différente et adapté en fonction de votre établissement puis temps d'échange

Situations de handicap et solutions facilitatrices : Les différents types de handicap, les difficultés rencontrées et les solutions à apporter

handicap physique / handicap visuel / handicap auditif / mental et psychique

Comment adapter son comportement face à une personne en situation de handicap

Décoder les ressentis de chacun
Conseils utiles pour communiquer avec des personnes ayant une déficience
Adopter une approche afin d'offrir à ces personnes un service qui soit conforme à leurs besoins

Les premiers pas après cet atelier

Comment faire rebondir la dynamique sur le lieu de travail, le lendemain

