

EMPOWERMENT & INCLUSION: Favoriser un accueil plus fluide, plus respectueux et plus inclusif.

Référence : AC-EC-RH-MC | **Zone géographique :** Bordeaux métropole

Présentation de la formation

LE CONTEXTE

L'accueil des personnes en situation de handicap constitue un enjeu majeur en matière d'inclusion, de qualité de service et de respect des droits des usagers. Les professionnels sont amenés à accueillir des publics aux besoins variés et doivent être en mesure d'adapter leur communication, leur posture et leurs pratiques afin de garantir un accueil équitable et bienveillant.

Cette formation a pour objectif de renforcer les connaissances des participants sur les différentes situations de handicap et de leur apporter des outils concrets pour adapter leur accompagnement au quotidien. Grâce à des apports théoriques, des échanges de pratiques et des mises en situation, les participants développeront les compétences nécessaires pour offrir un accueil inclusif, professionnel et respectueux des besoins de chacun.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public cible :

Toute personne en contact avec le public ou la clientèle.

Prérequis :

Aucun prérequis.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les principales situations de handicap et leurs impacts sur l'accueil.
- Adapter leur communication et leur accompagnement en fonction des besoins de chaque personne.
- Adopter les bonnes pratiques pour offrir un accueil inclusif et respectueux.
- Gérer avec professionnalisme les situations d'accueil sensibles.

Programme complet

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différentes formes de handicap.
- Distinguer les situations de handicap visibles et invisibles.
- Repérer les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Contenu de la formation

- La présentation de la formation et des objectifs.
- Les représentations du handicap.
- La définition du handicap et de la situation de handicap.
- Les différentes familles de handicap.
- Les stéréotypes et les idées reçues.
- Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Objectifs pédagogiques

- Adapter sa communication à chaque situation de handicap.
- Appliquer les bonnes pratiques d'accueil.
- Adopter une posture professionnelle favorisant l'autonomie et le respect de la personne.

Contenu de la formation

- Les principes d'une communication adaptée.
- Les bonnes pratiques d'accueil.
- Les erreurs à éviter.
- La posture professionnelle.
- Le respect de l'autonomie de la personne.
- Les techniques d'accompagnement adaptées.

Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre un accueil adapté dans différentes situations professionnelles.
- Gérer les situations sensibles avec professionnalisme.
- Choisir une réponse adaptée face aux difficultés rencontrées.

Contenu de la formation

- Les mises en situation professionnelles.
- Les jeux de rôle.
- Les situations d'accueil complexes.
- Les facteurs de tension.
- Les réponses professionnelles adaptées.
- Les échanges de pratiques.

Objectifs pédagogiques

- Analyser sa pratique professionnelle.
- Évaluer les acquis de la formation.
- Identifier les axes de progression.

Contenu de la formation

- Le bilan des apprentissages.
- Les retours d'expérience.
- Les questions-réponses.
- L'évaluation des acquis.
- Les pistes d'amélioration des pratiques professionnelles.

MODALITÉS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation privilégie une pédagogie active et participative afin de favoriser l'acquisition durable des compétences et leur transfert dans les situations professionnelles.

Les méthodes pédagogiques mobilisées sont les suivantes :

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets.
- Échanges d'expériences et partage de pratiques entre les participants.
- Analyse de situations professionnelles rencontrées sur le terrain.
- Études de cas favorisant la réflexion et la prise de décision.
- Mises en situation et jeux de rôle pour expérimenter les bonnes pratiques d'accueil.
- Exercices pratiques permettant l'appropriation des outils et des méthodes.
- Travaux en sous-groupes favorisant l'intelligence collective.
- Débriefings collectifs pour consolider les apprentissages et identifier les axes d'amélioration.
- Quiz et activités interactives pour vérifier la compréhension tout au long de la formation.
- Élaboration d'un plan d'actions individuel facilitant la mise en œuvre des acquis dans la pratique professionnelle.

TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

La formation s'appuie sur une approche pédagogique active favorisant l'implication des participants et l'ancrage des apprentissages. Les principales techniques utilisées sont :

- L'apport théorique interactif : transmission de repères et de concepts clés par le formateur, enrichie par des échanges et des questionnements afin de favoriser l'appropriation des notions abordées.

- Les exercices de réflexion individuelle : permettre aux participants de prendre du recul sur leurs propres perceptions, comportements et modes de communication.
- Les autodiagnostic et questionnaires d'auto-évaluation : favoriser la prise de conscience des styles relationnels, des préférences individuelles et des comportements dans les interactions professionnelles.
- Les échanges d'expériences et retours de pratiques : s'appuyer sur les situations vécues par les participants pour favoriser l'apprentissage collectif.
- Les études de cas et analyses de situations professionnelles : développer la capacité à analyser les difficultés relationnelles et à identifier des pistes d'action adaptées.
- Les mises en situation et jeux de rôles : expérimenter de nouvelles postures relationnelles, notamment dans les situations de communication complexe ou de gestion des tensions.
- Les exercices collaboratifs : développer la coopération, l'écoute mutuelle et la compréhension des différents points de vue.
- Les temps de débriefing et de formalisation des acquis : favoriser la prise de recul, l'intégration des apprentissages et le transfert dans la pratique professionnelle.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Afin de favoriser l'apprentissage et la mise en pratique, la formation s'appuie sur des supports variés et adaptés aux besoins des participants.

Les participants disposent d'un support pédagogique complet reprenant les notions essentielles abordées pendant la formation, ainsi que des fiches pratiques leur permettant de retrouver les outils et bonnes pratiques applicables dans leur quotidien professionnel.

La formation utilise également des supports visuels, exemples concrets, vidéos, quiz et études de situations professionnelles afin de faciliter la compréhension des concepts et favoriser les échanges entre participants.

Des outils d'auto-évaluation permettent à chacun de mieux comprendre son propre fonctionnement relationnel et d'identifier des axes d'amélioration dans sa communication avec les autres.

Des supports spécifiques sont proposés autour de la communication inclusive, du management inclusif, de la gestion des tensions et de la coopération d'équipe afin d'accompagner les participants dans la mise en œuvre de nouvelles pratiques professionnelles.

Enfin, des outils collaboratifs permettent au groupe de construire des solutions concrètes, notamment une charte de coopération d'équipe et un plan d'action individuel, afin de favoriser une application durable des acquis après la formation.

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Afin de garantir l'adéquation de la formation aux attentes et aux besoins des participants, un échange préalable est réalisé en amont de la formation afin de recueillir les objectifs, les attentes spécifiques et les éventuelles situations professionnelles rencontrées. Cette étape permet d'adapter au mieux les contenus et les modalités pédagogiques afin de favoriser la qualité des apprentissages et la réussite de la formation.

Pendant la formation, l'évaluation des acquis est réalisée de manière formative à travers les échanges, les exercices pratiques, les mises en situation, les études de cas et les temps de réflexion permettant d'apprécier l'appropriation progressive des notions et outils proposés.

À l'issue de la formation, une évaluation à chaud est envoyée par mail aux participants afin de recueillir leur niveau de satisfaction, leur appréciation des contenus, des méthodes pédagogiques et de l'organisation de la formation. Une évaluation à froid avec un questionnaire envoyé par mail sera également réalisée quelques semaines après la formation afin

de mesurer le transfert des acquis dans les pratiques professionnelles et d'identifier les bénéfices concrets de la formation dans le quotidien des participants.

Conditions d'accueil

FORMATION DANS NOS LOCAUX

- Durée Totale : **1 jour(s) / 7 heures**
- Durée présentiel : **1 jour(s) / 7 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **500€** net de taxe
Tarif minimum

FORMATION MISE EN PLACE POUR UNE ENTREPRISE/ORGANISATION

- Durée Totale : **1 jour(s) / 7 heures**
- Durée présentiel : **1 jour(s) / 7 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **2000€** net de taxe
Tarif minimum

L'équipe pédagogique



MARGAUD CAMUS

margaudcamus@hotmail.fr
0672515965