

Formation : Accueillir et intégrer une personne en situation de handicap

Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. HAL

Prix : 1400 € H.T.

Voir le programme en anglais



ActionCo

Blended

Formation éligible au financement Atlas

Cette formation vous propose de développer une communication et des attitudes d'accueil professionnel qui favorisent une meilleure prise en compte des besoins particuliers des personnes en situation de handicap, en vue d'offrir une même qualité de service à tous vos usagers.



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Renforcer ses connaissances et sa compréhension des situations de handicap
- ✓ S'adapter à la diversité de situations d'accueil et d'accompagnement dans son cadre professionnel
- ✓ Ajuster sa communication verbale et non verbale en fonction des spécificités de chaque famille de handicap
- ✓ Développer une posture bienveillante et éthique

Public concerné

Agents chargés d'accueil, toutes personnes susceptibles d'accueillir du public dans le cadre de sa mission de service public

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

PARTICIPANTS

Agents chargés d'accueil, toutes personnes susceptibles d'accueillir du public dans le cadre de sa mission de service public

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Méthodes et moyens pédagogiques

Exercice

Échanges et analyse des pratiques. Auto-diagnostic. Mises en situation en lien avec le contexte des participants. Boîte à outils. Feuille de route.

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie/pratique avec application au contexte et expériences des participants.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Intégrer le cadre légal dans sa pratique

- La législation et l'accueil du handicap, rappel de la loi du 11 février 2005.
- L'accès aux services publics : un droit reconnu à tous les citoyens.
- Accueillir les personnes en situation de handicap en toute autonomie et sans discrimination.

Réflexion collective

Travail en groupe sur les spécificités de l'accueil d'un public en situation de handicap. Inventaire des difficultés rencontrées et des modalités mises en œuvre.

2 Identifier et comprendre les spécificités des différentes formes de handicap

- Déceler une personne en situation de handicap.
- Comprendre les principales difficultés et incapacités en fonction des cinq grandes familles de handicap.
- Identifier les besoins de la personne selon le type de handicap.

Etude de cas

Illustration par des exemples de bonnes pratiques selon la famille de handicap : handicaps auditif ou visuel, handicaps mentaux et cognitifs, handicap psychique, handicap moteur.

3 Optimiser l'accueil physique et téléphonique

- Identifier les différentes étapes d'un accueil efficace.
- Développer une attitude assertive.
- Pratiquer l'écoute active : écouter, questionner, reformuler.
- Développer une intention positive et de réelles capacités d'attention.
- Mettre en pratique un langage adapté et positif.
- Assurer la prise en charge complète de son interlocuteur.

Travaux pratiques

Auto-diagnostic sur l'assertivité. Échanges en groupe sur les situations d'accueil ressenties comme difficiles, choix de stratégies adaptées.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

4 Développer la juste posture en fonction des spécificités de chaque

famille de handicap

- Interroger ses propres perceptions et préjugés.
- Développer la juste posture.
- Opter pour une attitude éthique et bienveillante.
- Adapter sa communication verbale et non verbale en fonction de chaque famille de handicap.

Mise en situation

Jeux de rôles à partir de situations concrètes liées au contexte des participants.

Options

Blended : 105 € HT

Approfondissez les connaissances acquises en formation grâce aux modules e-learning de notre [Chaîne e-learning diversité et égalité des chances](#). Un apprentissage flexible et complet, à suivre à votre rythme dès le premier jour de votre présentiel.

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page [Comment financer sa formation](#) ou [contactez votre conseiller formation](#).

Financement par les OPCO

- Adhérents Atlas, découvrez les avantages négociés par votre OPCO en cliquant [ici](#)

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.

Dates et lieux

CLASSE À DISTANCE

2026 : 4 juin, 17 sep., 23 nov.

BREST

2026 : 23 nov.

NANTES

2026 : 4 juin, 23 nov.

ROUEN

2026 : 23 nov.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 4 juin, 17 sep., 23 nov.

CAEN

2026 : 23 nov.

RENNES

2026 : 4 juin, 23 nov.