

# Sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

A l'issue de la formation vous serez capables de mieux comprendre et accueillir les personnes en situation de handicap.

## Programme

### Focus sur les principales déficiences

Décryptage des 4 grandes familles de déficiences (auditive, mentale, motrice et visuelle).

Par famille de handicap, nuancier des contraintes et des besoins spécifiques de chacun.

Quelques apports statistiques par type de déficience.

La notion d'accessibilité (aperçu réglementaire).

### L'accueil des usagers en situation de handicap

L'information en amont (informations et réservations téléphoniques) : Identifier et connaître les attentes des personnes en situation de handicap qui séjournent en hôtels.

Connaître son établissement par rapport aux spécificités des handicaps pour mieux renseigner.

Les gestes basiques en matière d'accueil et de communication.

Les attitudes clés en fonction des différentes déficiences pour s'adapter aux demandes et aux besoins spécifiques des usagers.

Savoir distinguer et identifier la personne à qui s'adresser lorsqu'elle est accompagnée.

Présentation des aides techniques et des outils facilitant la communication orale, tactile et visuelle.

La qualité de l'information délivrée en réponse aux demandes spécifiques.

Les supports écrits.

L'accueil des usagers dans l'environnement hôtelier (disposition du mobilier, des éclairages, informations écrites).

### La description des lieux et la communication en pratique

La communication orale adaptée en fonction des déficiences : articulation, vitesse d'élocution, apport des regards et de la gestuelle. Exercices pratiques sur un texte défini.

Apprendre à décrire un lieu, un itinéraire. Connaître les points de repérage à citer dans ces descriptions et ce, en fonction du handicap.

Exercice en situation d'accompagnement (couloir, escalier, ascenseur.... en fonction du lieu de la formation).

La mise en situation : ce que perçoit une personne malvoyante, malentendante, à mobilité réduite.

Contraintes de communication et de déplacements.

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Professionnel de la filière hôtellerie-restauration : salarié, dirigeant, saisonnier, demandeur d'emploi.

### Durée

1 jour dont 7 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

360 € par stagiaire

### Adresse

#### Site de Saint-Malo

17 rue Siochan,  
CS 80002,

35430 Saint-Jouan des Guérets

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



## Les points forts de la formation

- Mini groupes pour favoriser les échanges entre professionnels
- Exercices à partir de cas concrets

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

## Le parcours de formation

### Objectifs pédagogiques

Acquérir des méthodes d'accueil des personnes en situation de handicap, adapter sa communication, l'environnement. Identifier les personnes en situation de handicap, faire l'apprentissage des comportements verbaux et non verbaux pour ces personnes.

## ► PRÉSENTIEL

### Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation.

### Modalités pédagogiques

Présentation d'un support power point pour aborder tous les sujets traités. Exercices pratiques tout au long de la journée, mises en situation. Le support sera remis à chaque participant.

## Les sessions



Saint-Jouan des Guérets

- 14 octobre 2024

Date et mise à jour des informations : 14/11/2023

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Contacts



**GANDOURINE Marie**

Marie.GANDOURINE@ille-et-vilaine.cci.fr

CCI Formation Ille-et-Vilaine - Site de Saint-Malo - N° SIRET 130 022 809 00011 - N° d'activité 53351000435  
17 rue Siochan, CS 80002, - 35430 Saint-Jouan des Guérets  
Tél. : 0299191520 - [cci.formationcontinue@fac-metiers.fr](mailto:cci.formationcontinue@fac-metiers.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine>



CCI FORMATION  
BRETAGNE