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.

Les points forts de la formation

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

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

370 € par stagiaire

Adresse

Site de Saint-Malo
66 avenue de Marville,
35400 Saint Malo

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

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.

Les sessions

Saint Malo

- 27 octobre 2025

▶ 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.

Date et mise à jour des informations : 05/06/2025

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

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
66 avenue de Marville,, - 35400 Saint Malo
Tél. : 0299191520 - cci.formationcontinue@fac-metiers.fr - https://www.cci-formation-bretagne.fr/ille-et-vilaine

CCI FORMATION BRETAGNE