

ADAPTER SON ACCUEIL AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Durée	7 heures, soit 1 jour		Tarif	INTER : 360 € HT /pers INTRA : 1600 €HT /groupe
Public visé	Toute personne amenée à accueillir, renseigner ou accompagner un client dans un établissement du secteur HCR		Pré-requis	Maîtrise de la langue française Avoir suivi la formation « Accueil Relation Client » ou équivalent
Lieu Modalité	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> présentiel	<input type="checkbox"/> en entreprise <input type="checkbox"/> distanciel	Dates	Voir catalogue

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à identifier les différents types de handicap et leurs incidences sur la communication et la relation client et comprendre les principes d'un accueil inclusif et les obligations réglementaires associées.

Vous serez capable d'adapter votre posture, vos réflexes et votre communication selon la situation de la personne accueillie, éviter les maladresses de langage ou d'attitude et agir avec respect et professionnalisme, gérer calmement les situations délicates pour préserver la qualité de service et la sécurité de chacun, et valoriser l'image inclusive et responsable de votre établissement.

CONTENU DU PROGRAMME

Test de positionnement : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

1- Comprendre les situations de handicap et leurs incidences sur l'accueil (3h30 – 2 séquences)

- Identifier les grandes familles de handicap : moteur, sensoriel, psychique, cognitif, invisible
- Comprendre les besoins et contraintes spécifiques selon les contextes (accueil, restauration, hébergement...)
- Déconstruire les idées reçues et adopter une approche centrée sur la personne et non sur le handicap
- Intégrer les obligations légales et les principes de l'accueil universel dans le secteur HCR

2- Adapter sa communication et sa posture pour un accueil inclusif (3h30 – 2 séquences)

- Adapter le langage verbal et non verbal selon la situation et le type de handicap
- Communiquer avec clarté, respect et patience, sans infantiliser ni surjouer la politesse
- Gérer les situations délicates avec calme, discernement et coopération entre collègues
- Contribuer à une culture d'équipe inclusive et exemplaire

Evaluation finale : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Diversité des handicaps et enjeux d'un accueil inclusif** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme, avec le formateur qui revient sur le test de positionnement, présente les objectifs et invite les participants à partager leurs représentations du handicap. À partir d'exemples concrets issus du secteur HCR, les stagiaires identifient les différents types de handicap et leurs incidences sur la communication, la mobilité ou la relation de service. Le formateur met en lumière les notions clés de dignité, d'autonomie et de sécurité. Un quiz interactif permet de déconstruire les idées reçues et d'évaluer l'acquisition des connaissances.
- **Séquence 2 (2h) Posture professionnelle et comportements adaptés** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'appuie sur des études de cas et observations terrain (services hôtel, restaurant, café). Les participants, individuellement ou en sous-groupes, repèrent les bonnes et mauvaises pratiques d'accueil selon

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

les situations de handicap. Le formateur illustre les réflexes à adopter pour assurer un accueil respectueux et efficace : ton, regard, rythme, contact, positionnement physique... L'accent est mis sur l'adaptation de la posture selon la situation de handicap et les besoins de compensation. Des outils pratiques (obligations légales, fiches outils, bonnes pratiques...) sont remis pour transposition en poste. Une restitution collective et un questionnement interactif permettent d'évaluer l'acquisition des compétences.

- **Séquence 3 (1h30) Communication adaptée et interactions** [présentiel ou distanciel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments du précédent module et une séance de questions/réponses. Le formateur présente les principes de la communication adaptée selon le type de handicap (moteur, visuel, auditif, cognitif...). Les participants expérimentent différentes situations à travers des jeux de rôle : accueil d'une personne sourde, malvoyante, en fauteuil ou présentant un trouble cognitif. L'accent est mis sur la cohérence entre posture, ton, regard et rythme d'échange. Le formateur illustre les bonnes pratiques issues d'établissements accueillant une clientèle en situation de handicap. Il évalue l'acquisition des compétences via les productions des participants.
- **Séquence 4 (2h) Harmoniser les pratiques et renforcer l'inclusion d'équipe** [présentiel ou distanciel] : Dans cette séquence, le formateur anime un atelier d'analyse de situations réelles : incidents d'incompréhension, refus d'aide, surcharge sensorielle. Les participants conçoivent un « parcours client accessible » propre à leur établissement : signalétique, circulation, menus, communication. Des outils pratiques (fiches outils, bonnes pratiques...) sont remis. La séquence se conclut par un plan d'action personnel favorisant la transposition des acquis dans le contexte professionnel. Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En présentiel et distanciel synchrone, des temps de pause réguliers sont aménagés entre les séquences et en fonction des activités pédagogiques. Ces temps de récupération favorisent l'assimilation des connaissances, le maintien de la concentration, la convivialité entre participants et la qualité globale des apprentissages.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MOBILISES

- **Méthodes pédagogiques variées** : alternance d'approches expositive, interrogative et active favorisant l'engagement, la créativité et la mémorisation. Les participants expérimentent des modalités adaptées à différents styles d'apprentissage : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback et évaluations formatives. En distanciel, chaque séquence intègre au moins une activité pédagogique interactive (quiz, étude de cas, mise en situation, forum collaboratif) d'une durée moyenne d'environ 15 minutes, afin de garantir l'implication active des participants et la consolidation des acquis à distance.
- **Supports et ressources pédagogiques** : mise à disposition de ressources diversifiées pour créer un environnement d'apprentissage riche et stimulant : présentations, tableaux blancs, affiches, graphiques, fiches de travail, études de cas, supports imprimés et numériques, vidéos, quiz interactifs, sondages, applications web, plateformes d'apprentissage et équipements techniques adaptés (ordinateur, vidéoprojecteur, logiciels dédiés).
- **Accompagnement et assistance pédagogiques** : animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent garantissant le suivi du groupe et l'adaptation aux besoins individuels. L'accompagnement comprend l'accueil et la mise en confiance, l'encadrement des activités, la gestion des dynamiques de groupe, les feedbacks réguliers et le suivi post-formation favorisant la transposition des acquis en situation de travail.

MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Modalités d'accès et d'accompagnement** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles, jusqu'à la veille de la session. L'employeur veille à respecter les éventuels délais imposés par un financeur tiers.
L'assistance technique et administrative est assurée par nos équipes avant, pendant et après la formation : conventions, convocations, règlement intérieur, accueil, suivi administratif et financier, délivrance des attestations, traitement des réclamations... Nos équipes sont joignables du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 42 96 09 27 ou par mail asforest@asforest.com. En cas d'indisponibilité, une réponse est apportée sous 48h ouvrés.
- **Lieux et moyens techniques mis à disposition** : Les espaces de formation ASFOREST, équipés d'écrans, tableaux, ordinateurs, accès Internet et outils numériques, offrent des conditions optimales d'apprentissage et d'échanges.
 - Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de notre politique accessibilité, nous invitons tout participant à nous informer en amont de toute situation de handicap ou besoin d'adaptation afin de prévoir les aménagements nécessaires, en lien avec notre référent handicap.
 - En cas de formation organisée hors du centre (en entreprise), ASFOREST s'assure en amont que les conditions matérielles et techniques sont adaptées au bon déroulement de la session. Cette vérification est réalisée en lien avec le lieu d'accueil, qui met à disposition les moyens nécessaires à la réalisation des activités prévues.
- **En distanciel, conditions techniques requises** : Chaque participant doit disposer d'un ordinateur connecté à Internet (connexion stable pour le visionnage de vidéos et l'accès à une plateforme en ligne), d'un micro et d'une

caméra fonctionnels pour participer aux classes virtuelles, d'une adresse mail active, et d'une aisance suffisante dans l'utilisation des outils numériques de base (navigation web, visioconférence, téléchargement de documents).

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

Evaluations pédagogiques : Partie intégrante du parcours de formation, leurs coûts sont inclus dans le tarif global.

- Positionnement : évaluation initiale pour identifier le niveau de maîtrise du stagiaire, ses besoins et ses attentes afin d'adapter le parcours et, le cas échéant, de proposer un accompagnement individualisé.
- Continue : évaluations formatives pour vérifier la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre progressive des compétences. Ces temps d'échanges et de feedback favorisent l'ancrage des apprentissages.
- Finale : évaluation sommative pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques et valider les compétences acquises. Elle peut également servir à définir, le cas échéant, un plan de consolidation post-formation.

Suivi post-formation :

- À l'issue du parcours, chaque stagiaire reçoit une attestation de fin de formation précisant la durée, les objectifs visés et leur niveau d'atteinte évalué en fin de formation. Un certificat de réalisation est transmis au financeur et à l'employeur, en justification de la réalisation effective de l'action. Un relevé de présence peut être remis sur demande, à titre d'information complémentaire sur l'assiduité des participants.
- Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des participants (à chaud à la fin de la formation, puis à froid trois mois après) ainsi qu'auprès des employeurs. Ces retours permettent d'évaluer la satisfaction, la transférabilité des acquis en situation de travail et la contribution de la formation à la montée en compétences.

mise à jour : 15/06/2026

