



Accueil des personnes en situation de handicap

Action de formation

Dans le cadre des offres de formation Altern et Vous, vous trouverez dans le catalogue des formations, rubrique « Les basiques », une session « l'accueil des personnes en situation de handicap ».

Voici le programme de formation ci-dessous.

Article 1 : DURÉE

Programme de 2 journées, soit 14 heures.

Article 2 : PUBLICS

Personnels des services administratifs en lien avec le public en front office ou par téléphone dans une collectivité, dirigeants de PME/PMI.

Article 3 : PRÉ-REQUIS

Être en situation d'accueil de publics.

Article 4 : OBJECTIFS

Général : accueillir tous les publics, dont les publics en situation de handicap.

Objectifs opérationnels

- Appliquer les techniques de communication verbale et non verbale (écoute active, reformulation, gestion des émotions) dans le cadre d'un accueil physique et téléphonique.
- Mettre en œuvre une posture et une image professionnelles adaptées à l'accueil (attitude, gestion du stress, affirmation de soi).
- Utiliser les techniques et outils de communication professionnelle (CNV, gestion des objections et réclamations, feedback, outils de prise de rendez-vous) pour traiter les situations d'accueil courantes.
- Adapter son accueil et sa communication aux personnes en situation de handicap, dans le respect du cadre légal (loi du 11 février 2005) et en s'appuyant sur les ressources dédiées

Article 5 : MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, méthodes ludo-pédagogiques et intelligence collective. Afin de renforcer l'apprentissage et d'optimiser l'application pratique sur le terrain, les apprenants bénéficient d'exercices, de cas concrets, de jeux de rôles, de quiz et de tests, adaptés au programme de formation.

Article 6 : CONTENUS

Jour 1 - Matin : Les bases de la communication (3h30)

Communication interpersonnelle : verbale et non verbale, écoute active, reformulation, gestion des émotions (1h). Accueil physique : premiers contacts, orientation, prise en charge (45 min). Accueil téléphonique : prise d'appel, identification, orientation, prise de message (45 min). Exercices de communication (30 min).



Jour 1 - Après-midi : Image et posture professionnelles (3h30)

Importance de l'image professionnelle (30 min). Posture et attitude : accueil, écoute, empathie, disponibilité (30 min). Gestion du stress, techniques de relaxation, affirmation de soi (1h). Mises en situation pour évaluer l'attitude et la posture en situation d'accueil (1h).

Jour 2 - Matin : Communication et outils (3h30)

Communication non violente - CNV (1h). Gestion des objections et des réclamations (1h). Techniques de feedback constructif (1h). Outils de communication : téléphone, email, prise de rendez-vous, gestion des agendas (30 min).

Jour 2 - Après-midi : Accueil des personnes en situation de handicap (3h30)

Définition du handicap et différents types de handicap, représentations et stéréotypes (1h). Loi du 11 février 2005, besoins spécifiques des personnes handicapées (30 min). Adapter son accueil et sa communication, aménager l'espace d'accueil (1h). Législation et ressources (30 min).

Article 7 : MODALITÉS D'ACCÈS

Programme de 14h réparties sur 2 journées (4 demi-journées de 3h30), compatible avec une activité professionnelle. Pour mieux s'adapter à votre disponibilité, la formation pourra être réalisée en distanciel (dispositif accessible pour la plupart de nos formations).

Nos formations peuvent se tenir sous les formes suivantes :

- Inter-entreprises (participants venant de plusieurs entreprises pour une même session de formation). Ces formations ont lieu dans une salle louée par l'organisme de formation.
- Intra-entreprises (les participants sont, en règle générale, d'une seule et même entreprise). Ces formations ont lieu dans une salle mise à disposition par le client.
- En présentiel, en distanciel, ou les deux (présentiel et distanciel).

Article 8 : ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation.

Si vous rencontrez une quelconque difficulté ou si vous êtes en situation de handicap, même temporaire et partiel, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap, Muriel MOLINIER, à l'adresse contact@alternetvous.fr ou par téléphone au 06 88 99 07 55, ou de nous le spécifier sur le questionnaire inclus dans la page d'accueil du site internet, ou bien par retour de votre questionnaire de positionnement en amont de la formation, ou encore par tout autre moyen à disposition avant l'arrivée en formation.

Article 9 : MOYENS TECHNIQUES

- Accès à un extranet sécurisé (supports, tests, centre de ressources)
- Paperboard, tableau blanc, feutres, écran de projection et vidéoprojecteur
- Documentations
- Internet
- Pour le distanciel : Google Meet, Zoom, Teams, WhatsApp, FaceTime

Article 10 : DÉONTOLOGIE DU FORMATEUR

- Compétences et professionnalisme : le formateur met à jour ses connaissances et ses compétences pédagogiques pour dispenser des formations de qualité. Il adapte sa pédagogie aux besoins et aux objectifs des participants.
- Respect des participants : le formateur crée un climat de confiance et de respect mutuel. Il encourage la participation et l'expression de chacun.
- Équité et impartialité : le formateur traite tous les participants de manière équitable et impartiale, sans discrimination.
- Confidentialité : le formateur respecte la confidentialité des informations personnelles et professionnelles partagées par les participants.
- Intégrité : le formateur agit avec honnêteté et intégrité dans ses relations avec les participants et l'organisme de formation.
- Devoir de réserve : le formateur s'engage à ne pas utiliser les informations et les documents de la formation à des fins personnelles ou commerciales.

Article 11 : DÉLAIS D'ACCÈS

Nous nous engageons à répondre à vos demandes d'informations et à vous envoyer un devis dès que possible (72h maximum). Pour garantir un accès à la formation à la date retenue, merci de nous faire parvenir le devis signé, ainsi que toutes les informations administratives nécessaires à l'inscription des participants, au plus tôt.

Nous vous proposerons des dates de formation le plus tôt possible, en fonction de la période souhaitée, de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti. Le délai d'accès est d'environ un mois, selon les disponibilités du formateur et l'accord de prise en charge.

Article 12 : INFORMATIONS UTILES

RDV en présentiel ou à distance par téléphone au 06 88 99 07 55 ou bien directement sur le site internet <https://alternetvous.fr/> (dans ce cas, le lien Google Meet est directement inclus dans l'invitation au rendez-vous préalable).

Article 13 : MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant la formation : évaluation des besoins sous forme d'un entretien préalable individuel, et questionnaire de positionnement sur le thème.

Pendant la formation : évaluations formatives par mises en situation, quiz ou études de cas, permettant de valider la compréhension et l'intégration des contenus au fur et à mesure.

En fin de formation (évaluation à chaud) : test de validation des acquis et questionnaire de satisfaction.

Après la formation (évaluation à froid, optionnelle) : échange de suivi à distance de la formation, pour mesurer l'appropriation des méthodes et les changements observés dans la pratique professionnelle.

Livrables remis : une attestation de formation et un certificat de réalisation, reprenant les objectifs pédagogiques, sont délivrés à chaque participant à l'issue de la formation.

Article 14 : INDICATEURS DE RÉSULTATS

Taux de satisfaction des participants : 97 %

Taux de recommandation : 100 %

Taux d'abandon en cours de formation : 0 %

Indicateurs actualisés le : [10/07/2026]



Article 15 : TARIFS

850 € / jour de formation, soit 1 700 € pour les 2 jours - TVA exonérée (article 261-4-4° du CGI).

Document réalisé et actualisé le 10/07/2026