

La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, du 11 février 2005, à travers sa définition du Handicap, est le signe d'une volonté affirmée de changer les regards et les pratiques sur le handicap. Ce changement touche autant la vie au travail, que le quotidien de chacun. L'accès à la vie de la cité pour tous implique une mise en conformité des lieux, mais également de changer le regard de tous, vis-à-vis des personnes en situation de fragilité, de handicap. La qualité la relation client en entreprise implique, de fait, la prise en compte des situations de handicap, visibles ou non. Il devient déterminant de fournir aux professionnels de la vente, les repères utiles à une meilleure appréhension des situations rencontrées.

Les finalités de cette formation sont les suivantes :

- Contribuer à un service de qualité respectueux des personnes et de leurs différences, dans une logique de fidélisation.
- Sensibiliser les professionnels de la vente et de la distribution, pour contribuer à une meilleure prise en compte des situations de handicap, et le développement de pratiques inclusives.

### **PUBLICS ET PRÉREQUIS**

✓ Personnel opérationnel et manager, en contact avec la clientèle

Un positionnement est réalisé à l'entrée en formation, à l'aide d'un guide méthodologique. Il permet de connaître les attentes des participants, d'identifier les besoins d'adaptations et d'aménagements éventuels à prendre en compte pour rendre accessible la formation à chacun et d'apprécier le niveau de connaissance et/ou de compétence visé par la formation.

### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES (capacités et compétences)**

1. Mieux comprendre le handicap sur le plan légal et du point de vue de la personne ;
2. Prendre du recul sur ses représentations et expériences vis-à-vis du handicap ;
3. Prendre conscience de la variété des situations possibles de handicap ;
4. Identifier les spécificités par type de handicap, et les conséquences à prendre en compte ;
5. Se doter de repères pour adopter une attitude respectueuse, bienveillante et facilitatrice en fonction des situations.
6. Analyser et évaluer les pratiques à l'œuvre, dans une visée d'amélioration.

### **PROGRAMME**

#### **Principaux contenus de référence**

Les contenus seront abordés différemment en fonction de la formule retenue :

- Principes clés : définition du handicap, l'esprit de la loi de 2005 et les obligations des établissements recevant du public.
- Sensibilisation : travail sur les représentations et les problématiques spécifiques.
- Les ressentis et attitudes face aux situations de handicap
- Typologies de handicap : spécificités, conséquences et postures à adopter...
- Bonnes pratiques : exemples et témoignages, pistes d'amélioration, principes d'action...

### **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Nos prestations reposent sur les principes de la pédagogie coopérative.

Une attention particulière est accordée à la façon dont les contenus sont introduits, faisant une large part, non seulement à l'analyse des expériences des participants, mais également à la mise en place de situations pédagogiques favorisant le travail en sous-groupes plus propice à l'échange. Les choix pédagogiques privilégient une approche ludique et dialectique. Elle s'efforce de valoriser les participants ayant déjà des connaissances et/ou expériences sur le sujet dans une visée d'entraide et de co-développement.

## **ÉVALUATION**

---

### **Résultats attendus :**

- Changement de regards sur les situations de handicap ;
- Appropriation des repères utiles sur le plan législatif ;
- Identification des types de handicaps, leurs spécificités et les postures à privilégier ;
- Connaissance des modalités de communication à privilégier ;
- Appropriation d'une grille d'évaluation des pratiques.

### **Évaluation :**

Un outil d'évaluation permet aux participants en fin de formation d'exprimer leur degré de satisfaction sur le dispositif, d'autoévaluer les acquis de la formation, d'apprécier l'atteinte des objectifs et à se mettre en perspective en termes de transfert des acquis en situation professionnelle.

## **MODALITÉS PRATIQUES**

---

Deux formules possibles en fonction du niveau d'objectifs choisis.

- Formule Niveau 1 correspondant à des séances courtes de 2 heures, avec des groupes de 5 à 10 participants maximum. Cette formule correspond aux trois premiers objectifs.
- Formule Niveau 2 correspondant à des séances d'une journée de 7 heures, avec des groupes de 10 à 15 participants  
Cette formule correspond aux six objectifs

## **INTERVENANT.E.S**

---

### **Bureau ETCetera**

Marie FLORES et/ou Elisabeth DUGIER.