LSI LEARNY SOCIETY INTERNATIONAL

PLAQUETTE 2026

INCLUSION & BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL · ACCESSIBILITÉ

# Accueillir clients, usagers et collaborateurs en situation de handicap

Adapter son accueil sans gêne, surprotection ni automatisme.

Cours disponible

**DURÉE**
1 jour (7h)

**FORMAT**
Présentiel · Distanciel · Hybride

**PUBLIC**
Accueil, vente, commerce, tourisme, service client, managers et toute fonction en contact avec le public — entreprises, commerces, collectivités et établissements recevant du public.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis.

**TARIFS**

Particulier
**640 € TTC / participant**

Entreprise · à partir de 3 500 € HT par groupe
**Sur devis**

LE PROGRAMME

# Pourquoi cette formation.

À l'accueil, en boutique, au téléphone ou en visioconférence, la première réaction face à une personne en situation de handicap est souvent la gêne : trop en faire, pas assez, parler à l'accompagnant, supposer un besoin. Ces automatismes se corrigent avec des repères simples et de l'entraînement.

Cette journée est construite autour de situations d'accueil réelles — auditives, visuelles, motrices, cognitives, handicaps invisibles — en présentiel, par téléphone et en visioconférence. Elle se termine par la rédaction d'un protocole d'accueil inclusif adapté à l'organisation.

OBJECTIFS

# À l'issue de la formation.

01 Accueillir une personne en situation de handicap avec un comportement adapté, en présentiel, au téléphone et en visioconférence

02 Comprendre avant d'aider : demander plutôt que supposer

03 Adapter sa communication aux situations auditives, visuelles, motrices, cognitives et aux handicaps invisibles

04 Gérer une situation imprévue sans gêne ni surprotection

05 Formaliser un protocole d'accueil inclusif et le partager avec l'équipe

PROGRAMME DÉTAILLÉ · 3 MODULES

# Le programme.

MODULE 01

## Comprendre avant d'aider

- Demander plutôt que supposer : les trois questions qui évitent la plupart des maladresses
- S'adresser à la personne, pas à l'accompagnant
- Communication adaptée : rythme, formulation, reformulation, supports
- Quiz de positionnement et partage des situations vécues par les participants

MODULE 02

### Les situations d'accueil

- Situations auditives et visuelles : se faire comprendre, guider, décrire
- Situations motrices : espace, temps, aide proposée et non imposée
- Situations cognitives et handicaps invisibles : consignes, patience, alternatives
- Accueil physique, téléphone, visioconférence : ce qui change d'un canal à l'autre

MODULE 03

### S'entraîner et formaliser

- Jeux de rôle par canal et par situation, avec grille d'observation
- Situations imprévues : refus d'aide, incompréhension, tension, urgence
- Débrief collectif : ce qui a fonctionné, ce qu'il faut changer
- Atelier : rédaction du protocole d'accueil inclusif de l'organisation

MÉTHODE

## Comment on travaille.

PÉDAGOGIE

- Jeux de rôle en présentiel, par téléphone et en visioconférence, avec grille d'observation et débrief du formateur
- Situations tirées de l'activité réelle des participants — accueil, vente, service client
- Atelier de production collectif du protocole, prêt à être affiché et transmis aux nouveaux arrivants

ÉVALUATION

Quiz de positionnement, grille d'observation sur les jeux de rôle, protocole produit, auto-évaluation et évaluation de satisfaction. Attestation de formation remise à l'issue du parcours.

LIVRABLE

Un protocole d'accueil inclusif adapté à l'organisation — par canal et par situation — prêt à être diffusé aux équipes.

TARIFS

# Pour vous, ou pour votre équipe.

PARTICULIER

## 640 € TTC / participant

Inclut, selon la formation :

- La formation
- Supports et exercices
- Ressources pédagogiques
- Livrables annoncés

Je souhaite participer

ENTREPRISE

## Sur devis

À partir de 3 500 € HT par groupe

Jusqu'à 10 participants

Inclut, selon la formation :

- Préparation
- Adaptation aux enjeux de l'entreprise
- Animation
- Cas contextualisés
- Supports
- Livrables prévus

Demander un devis

Entreprise : le montant est un repère, le devis s'ajuste à l'effectif, au format et aux adaptations demandées. Formation professionnelle exonérée de TVA (art. 261-4-4°-a du CGI) : aucun montant ne s'ajoute au prix affiché.

INTRA, INTER OU SUR MESURE

## Construisons votre session.

SUR MESURE

Devis pour toute adaptation : plusieurs sites, outils ou données internes

MODALITÉS

Présentiel · Distanciel · Hybride

RÉPONSE

Sous 48 à 72 h ouvrées

CONTACT

contact@lsi-society.com · 06 69 53 48 71

ACCESSIBILITÉ

Un besoin d'aménagement ? Signalez-le avant l'inscription : contact@lsi-society.com

S'inscrire ou demander un devis → lsi-society.com/catalogue/accueil-handicap

LSI — Learny Society International — Entreprise individuelle Marcus Détrez, 135 avenue du 24 avril 1915, Bâtiment E2, 13012 Marseille, France · SIRET 897 775 094 00039. Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93132113413 auprès du préfet de région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Exonération de TVA en application de l'article 261-4-4°-a du code général des impôts (formation professionnelle continue).