

Relation usagers : vers un accueil accessible à toutes et tous

La compréhension, l'échange et l'accueil de **tout public sans condition** sont fondamentaux. Cette formation vise à prendre conscience, sensibiliser et faciliter la **communication** avec chacun.

Pour qui ?

Tout bénévole ou professionnel travaillant dans le domaine de l'accueil, dans un service social ou médico-social

Objectifs pédagogiques ?

Outiller pour faciliter l'accueil des publics non-oraisants.

Faciliter la compréhension et la circulation des publics.

Compétences acquises ?

- Identifier les besoins des publics vulnérables
- Différencier les publics et adopter une posture accueillante
- Utiliser des modes de communication alternative et adaptée



Insuffler inclusion et diversité

Initiation de **2 heures**
12 participants par session
Aucun prérequis

En présentiel ou distanciel



Méthodes d'animation :

- Mise en situation
- Quiz
- Présentation
- Témoignages

Notions clés :

Communication alternative
Inclusion
Compréhension



Formations
alternatives
inclusives et
régénératives

Au programme de la formation



Session de 2h :

- Présentation des participants : outils « brise-glace »
- Qui sont les différents publics ? Quels sont leurs besoins ? Témoignages de situations rencontrées (personnes allophones, personnes non-oralisantes etc.)
- Quelles sont leurs spécificités ? (personnes porteuses de troubles du spectre autistique, cognitifs, du langage)
- Comment communiquer avec ces publics ? Exercice de mise en situation
- Mobilisation d'outils et de ressources
- Introduction des modes de communication alternative et augmentée (environnement physique, attitude physique, vocabulaire et tonalité employés)
- Points de vigilance et posture à adopter (troubles du comportement, sensibilisation aux violences potentielles)
- Débrief collectif de clôture



Zoom sur **LA FORMATRICE**

Marion DEMONTES

Après 12 ans d'accompagnement des associations dans le champ de l'urgence sociale, ayant contribué à la création de 46 structures d'hébergement d'urgence et travaillé au démantèlement de Calais en 2016, elle s'est formée à la direction des établissements sociaux et médico-sociaux.

Ayant travaillé dans de nombreux départements français, avec plus de 30 organisations différentes, elle a souhaité partager son expérience issue du terrain.

Modalités d'évaluation

- Pas d'évaluation ni de note
- QCM pendant la formation pour challenger les participants
- Débrief collectif
- Appropriation et approfondissement en autonomie après la formation
- Accès en continu à la sensibilisation après la formation

Notre petit truc en plus ?

Nos présentations, outils de formation sont conçus avec nos designers sociaux. Notre organisme de formation est issu d'une agence de design sociétal, agréée entreprise à mission. Nous avons produit un référentiel d'accessibilité universelle.

