

FORMATION À DES PUBLICS DIVERSIFIÉS

Nom de l'entreprise : ADT-CENTER

Secteur d'activité : Activités de services administratifs et de soutien

Catégorie de l'entreprise : PME

Description de l'action

Un des métiers d'ADT-Center est de dispenser des formations. Cette année nous avons formé des personnes atteintes d'un [handicap](#) à la communication et à l'accueil pour assumer au mieux leur fonction dans un cadre de service à la clientèle. • optimiser ses compétences de communication.

Contexte

Notre client compte parmi son personnel des personnes atteintes d'un [handicap](#) mental, auditif et visuel.

Approche

ADT-Center a adapté son contenu de la formation et sa méthode pédagogique pour pouvoir sensibiliser de manière adéquate les participants à une facette de leur métier.

Objectifs

L'objectif est de permettre à toutes personnes d'être formées et de se sentir utiles au sein d'une entreprise. A l'issue de cette formation, les participants ont pu optimiser leur communication et leur approche client et ainsi mieux appréhender leur rôle au quotidien.

Impact

Les participants se sont sentis valorisés et fiers d'être formés et considérés comme collaborateurs à part entière. Les formatrices ont pris conscience de leur rôle dans ce cadre-là, se sont documentées sur les différents handicaps et ont pu lors des formations avec les autres collaborateurs non handicapés aborder la diversité avec des exemples concrets qu'ils vivent au quotidien.

« A faire »

Faire prendre conscience aux entreprises de l'importance de la formation à tous les niveaux, en incluant le concept diversité dans chaque thématique.

« Ne pas faire »

Stigmatiser les personnes atteintes d'un handicap et ne pas estimer le besoin de les former au même titre que les autres collaborateurs.

