

Accueil de personnes en situation de handicap dans les ERP

OBJECTIFS

Renforcer ses compétences en termes d'accueil.
Connaître le handicap pour mieux comprendre les contraintes et les besoins.
Savoir adapter son mode de communication.
Adapter sa posture et son discours, donner les informations adaptées aux besoins de chacun.
Savoir gérer ses émotions et réagir dans les situations délicates.
Connaître la réglementation et les réflexes à adopter en termes de sécurité.

TYPE DU PUBLIC

Personnels travaillant dans les ERP en contact avec les usagers et les clients.

PRÉREQUIS

Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis pour suivre cette formation.

PÉDAGOGIE

OUTILS ET MOYENS

- > **Moyens pédagogiques**
Alternance de jeux de rôle, d'apports théoriques et d'activités de compréhension et d'acquisition.
- > **Moyens humains**
Formateur qualifié et sensibilisé au handicap.

ÉVALUATION

- > Cette formation ne fait pas l'objet d'une évaluation des acquis et des compétences.
 - Cette formation est sanctionnée par une Attestation individuelle de fin de formation.
- > Cette formation fait l'objet d'une mesure de la satisfaction globale des stagiaires sur l'organisation et les conditions d'accueil, les qualités pédagogiques du formateur ainsi que les méthodes, moyens et supports utilisés.

CONTENU

THEORIE

- > **La notion de handicap**
Représentations et réalité
- > **Les différents types de situation de handicap**
 - Sensorielles
 - Physiques
 - Mentales
 - Psychiques
 - Cognitives
 - Polyhandicap
 - Troubles de santé invalidant
- > **La loi handicap et l'obligation d'accessibilité**
- > **Les principes de l'accueil physique**
 - Relation
 - Attitudes
 - Protocole
 - Verbal/non verbal

- > **L'écoute active**
- > **Les spécificités de l'accueil du public en situation de handicap**
 - Comportement
 - Attitudes
 - Vocabulaire
 - Les bons réflexes en fonction du handicap
- > **La sécurité en ERP**
 - Dispositions et obligations en fonction des handicaps (alarmes, identification des personnes en cas d'évacuation)
- > **Conclusion**

MODALITÉS

Durée : 3 heures 30.

Prix : nous consulter.