RESSOURCES HUMAINES ET TRANSFERT DE COMPÉTENCES

Accueil des personnes en situation de handicap dans les ERP

DURÉE	TARIF INTER	FORMAT	MODALITÉS	RÉFÉRENCE
7 h 1 jour	**380 € HT** par participant	**Présentiel**	**Inter · Intra** intra sur devis	**PGRH15**

Prérequis : Aucun

OBJECTIFS

- Comprendre la nature du handicap pour adapter son comportement, son mode de communication et l'information à transmettre
- Développer des réflexes permettant d'améliorer la qualité de l'accueil.

PUBLIC

- Personnel chargé de l'accueil du public dans un Établissement recevant du Public (ERP).

PROGRAMME

01

- L'Arrêté du 19 avril 2017 fixe le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.
- Le registre public d'accessibilité des ERP de catégorie 1 à 4, doit contenir la description des actions de formation suivies par les personnels chargés de l'accueil des personnes en situation de handicap.
- La formation vise à sensibiliser aux différentes situations de handicap pour proposer un accueil adapté et de qualité.

02

La relation client

- Comprendre son rôle « d'ambassadeur de l'entreprise » et développer un état d'esprit orienté vers le client.
- Découvrir et répondre aux besoins et aux attentes du client
- Etre dans la démarche de résolution de problème
- Adopter un comportement orienté vers et pour le client.
- Atelier : Débats, échanges sur la notion de relation client, exercices sur la personnalisation du contact, la fidélisation et la communication positive.

03

Réflexion autour de la notion de handicap.

- Spécificité de la situation du handicap
- Les préjugés, les croyances, les jugements de valeur
- Quelle est son éthique personnelle, son regard face au handicap ?
- Une relation respectueuse de l'usager en tant qu'ETRE singulier.
- Atelier de réflexion collective sur sa posture professionnelle face aux personnes en situation de handicap.

04

Identifier les différents types de handicap: physiques, psychologiques et mentaux.

- Moteur
- Visuel
- Auditif
- Psychique
- Mental
- Autres.
- Atelier : apports théoriques et identification sur vidéos, des différents types de handicap, visibles et invisibles.

05 Mieux accueillir les personnes en situation de handicap.

- Les meilleures façons d'agir, de communiquer et surtout d'informer
- Renforcer ses techniques de communicant et développer les bons réflexes (l'écoute active ; la reformulation ; l'empathie...)
- La verbalisation, la communication
- Répondre à la demande et favoriser l'autonomie de la personne.
- Atelier : apports techniques, échanges et visualisation sur vidéos des bonnes pratiques adaptées à chaque handicap, exercices de pratique et mise en situation.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Présentation d'outils et de méthodes
- Examiner des cas concrets issus de l'expérience des participants,
- Exercices pratiques de mise en situations...
- Remise d'un support aide mémoire.
- Support de formation remis en main propre ou sous format numérique.

ÉVALUATION

- Attestation individuelle de formation avec évaluation des acquis.
- Evaluation de la satisfaction des participants.
- Retour d'expérience de l'intervenant pour une organisation apprenante.

INFOS PRATIQUES

Accessibilité
Accessible aux personnes en situation de handicap (nous contacter). Référent handicap : Véronique Mellaoui.

Délai d'accès
En inter, le délai d'accès dépend de la date de démarrage de la session choisie : la convocation vous est adressée environ 15 jours avant le début de la formation. En intra, il dépend du calendrier défini avec vous.

Financement
Nos formations sont éligibles aux financements des OPCO (opérateurs de compétences). La demande de prise en charge est à faire auprès de votre OPCO, et l'accord de financement est à nous communiquer au moment de l'inscription. En cas de prise en charge partielle, le reste à charge est facturé à l'entreprise.

Reconnaissance
Attestation individuelle de formation

PROCHAINES SESSIONS INTER

Prochaines dates : nous consulter.

Inscription, devis intra ou question

05 34 40 40 00 · contact@capiforma.com · prod6.yurcom.space/formations/laccueil-des-personnes-en-situation-de-handicap-dans-les-erp/