



L'accueil des personnes en situation de handicap dans les ERP

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.

Durée : 1 journée (7 heures)

Profil des participants

Personnel chargé de l'accueil du public dans un Etablissement recevant du Public (ERP)

Prérequis : Aucun

Le + Méthode pédagogique

Méthode participative avec études de cas pratiques d'ordre général et/ou spécifiques.

Apports de principes réglementaires et techniques pour relier les fondements à la pratique quotidienne.

Support de formation Aide-mémoire remis en séance.

Animateur :

Formatrice Experte en communication professionnelle, relation clients/patients et accueil du public

Modalités d'évaluation

Attestation individuelle de formation avec évaluation des acquis.

Evaluation de la satisfaction des participants.

Retour d'expérience de l'intervenante pour une organisation apprenante.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Notion de « relation client » : Connaître les enjeux et les fondamentaux, faire le lien avec sa pratique professionnelle
- 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

PROGRAMME

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.

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'utilisateur en tant qu'ETRE singulier

Atelier de réflexion collective sur sa posture professionnelle face aux personnes en situation de handicap.

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

- Moteur
- Visuel
- Auditif
- Psychique
- Mental

Atelier : apports théoriques et identification sur vidéos, des différents types de handicap, visibles et invisibles.

Mieux accueillir les personnes en situation de handicap.

- Les meilleures façons d'agir, de communiquer et surtout d'informer
- Renforcer ses techniques de communication 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.



L'essentiel

Réf. PGRH15

Tarif : 360€ HT par personne

Pauses incluses

Calendrier 2021 : 29 novembre

**Lieu : CAPIFORMA 1, rue Marie Curie
Europarc 31520 Ramonville Saint-Agne**

Horaires : 08h30-12h00/13h30-17h00