

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

Réf. PGRH15



## Durée

1 jour ( 7heures)



## Profil des participants

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

Prérequis : aucun

Accessible aux personnes en situation de handicap (nous contacter)



## Tarif

**360 HT**

*Pauses collations incluses.*

**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

## 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.**



## Calendrier 2024

**30 mai**

08h30 -12h00 / 13h30-17h00

**09 décembre**

08h30 -12h00 / 13h30-17h00



## Animateur

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



## Modalités d'évaluation

Attestation individuelle de formation avec évaluation des acquis à partir de mises en situation et/ou tests, questionnaires.  
Evaluation de la satisfaction des participants



## Lieu

CAPIFORMA

1, rue Marie Curie

Parc techno du Canal

31520 Ramonville Saint-Agne

## 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.**



05 34 40 40 00



contact@capiforma.com



01, rue Marie Curie  
31520 Ramonville Saint-Agne

## 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 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.

