

# SURETE



Je réserve ma formation

CODE FORMATION : FSUR011

## Accueil des personnes en situation de handicap - ERP



0,5 Jour / 3,5 H

INTER  INTRA 1 à 12 participants  PRESENTIEL

### Public :

- Personnels d'accueil
- Vendeurs
- Hôtesse / Hôte
- Chef d'établissement
- Responsable de magasin

### Prérequis :

- Aucun

### Objectifs :

- Améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap en renforçant les pratiques existantes.
- Acquérir une connaissance approfondie des particularités liées aux différents types de handicap et les comprendre afin de mieux répondre aux besoins spécifiques.
- Être en mesure de s'adapter à diverses situations d'accueil et d'accompagnement dans le cadre professionnel.
- Adapter sa communication, tant verbale que non verbale, en fonction des situations particulières rencontrées.
- Maîtriser les gestes, les postures et les techniques d'accompagnement appropriés à chaque catégorie de handicap.
- Proposer les services adaptés disponibles au sein de la structure ou du véhicule, en réponse aux situations particulières rencontrées.

### Programme :

#### Comprendre le handicap

Dissocier faits, croyances, opinions et préjugés concernant le handicap.  
Comprendre la typologie des handicaps et les spécificités propres à chaque type.

#### Repères comportementaux

Mettre en pratique l'écoute active pour une meilleure compréhension des besoins des personnes en situation de handicap.  
Recenser les bonnes pratiques en matière d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.  
Réagir de manière appropriée face à l'agressivité et aux conflits, en tenant compte des spécificités liées au handicap.  
Prendre en considération la dimension émotionnelle dans l'interaction avec les personnes en situation de handicap.

#### Situation d'accueil physique ou téléphonique :

Adopter des stratégies efficaces lors de l'accueil physique ou téléphonique de personnes en situation de handicap.  
Identifier les stratégies qui ont un impact positif dans ces situations.  
Adopter des postures et attitudes adéquates pour favoriser une communication et une interaction respectueuses et inclusives.

### Modalité d'évaluation :

- Evaluation Quizz
- Attestation individuelle de fin de formation

### Moyens pédagogiques :

- Démarche participative et active
- Mise en situation avec des cas concrets
- Jeux de rôle
- Support pédagogique remis au stagiaire

### Formateur(trice) :

La formation est délivrée par un(e) consultant(e) spécialisée en qualité de vie au travail et en ergonomie.