Programme de Formation

Bien accueillir les personnes handicapées au sein de son ERP

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Tout professionnel d'un établissement recevant du public (ERP) en contact avec les usagers ou les clients, physiquement ou par téléphone : agents d'accueil, hôtes et hôtesses de caisse, agents de sécurité, vendeurs et conseillers, agents d'entretien, encadrement de proximité.

Objectifs pédagogiques

- Connaître et comprendre les spécificités des différents handicaps, visibles et invisibles,
- Savoir s'adapter à une diversité de situations d'accueil et d'accompagnement propres à un établissement aquatique,
- Savoir adapter sa communication verbale et non verbale (gestes, postures, attitudes) en fonction de la situation,
- Acquérir les principaux gestes, postures et techniques d'accompagnement appropriés à chaque famille de handicap (guidage, aide au déplacement, présentation des équipements),
- Savoir proposer l'offre de service adaptée disponible au sein de l'établissement (équipements, activités et créneaux, conditions tarifaires, informations),
- Anticiper et gérer les situations sensibles : sécurité aquatique, évacuation, situation de crise ou de tension.

Compétences visées

- Détecter des situations à risques
- Conseils de prévention
- Former et informer les salariés et sensibiliser à la prévention des risques
- Adopter une posture professionnelle adaptée
- Recenser les moyens de protection/prévention des risques sur site

Description

1 – Comprendre le handicap et le cadre réglementaire

- Définition du handicap selon la loi du 11 février 2005, chiffres clés, handicaps visibles et invisibles,
- Les grandes familles de handicap (moteur, sensoriel, mental, cognitif, psychique, maladies invalidantes) et leurs incidences sur l'accès aux services de l'établissement,
- Repères réglementaires utiles au quotidien : obligation de formation, registre public d'accessibilité, accueil des accompagnants, droit d'accès des chiens guides et d'assistance sans surfacturation,
- Représentations, stéréotypes et vocabulaire approprié.

2 – Accueillir et communiquer de façon adaptée

- Posture d'accueil : proposer son aide sans l'imposer, s'adresser à la personne et non à son accompagnant, respecter son autonomie,
- Communication adaptée : lecture labiale, écrit et outils numériques (handicap auditif), guidage et description des lieux (handicap visuel), reformulation et principes du FALC – Facile à lire et à comprendre (handicap mental et cognitif), attitude apaisante (handicap psychique),
- Informations pratiques à délivrer : conditions tarifaires, carte mobilité inclusion (CMI), services et prestations adaptés, signalétique et supports d'information,
- Accueil d'une personne accompagnée d'un chien guide ou d'assistance : droit d'accès à l'ensemble de l'établissement, attitude à adopter vis-à-vis du chien,
- Mises en situation d'accueil au guichet.

3 – Accompagner le parcours usager dans l'établissement en toute sécurité

- Les étapes clés du parcours : stationnement et entrée, accueil, circulations et ascenseurs, espaces de service, sanitaires, caisse et sortie,
- Les équipements d'accessibilité de l'établissement (boucle à induction magnétique, rampe amovible, élévateur, bandes de guidage, sanitaires adaptés) : repérage, vérification et présentation à l'usager,
- Sécurité et vigilance : obstacles et cheminements, environnement sonore et affluence, alarmes visuelles, alerte en cas d'incident, évacuation des personnes à mobilité réduite et espaces d'attente sécurisés,
- Gestion des situations délicates : comportement inhabituel, crise d'angoisse, refus, tension avec d'autres usagers.

Prérequis

Aucun prérequis.

Modalités pédagogiques

- Exposés théoriques
- Pédagogie participative (échanges, questions-réponses)
- Ateliers pratiques
- Mises en situations réelles ou virtuelles
- Visite commentée et diagnostic participatif du parcours usager dans l'établissement

Moyens et supports pédagogiques

- Interaction permanente entre les participants et le formateur,
- Support de présentation projeté, études de cas
- Matériel de simulation du handicap (lunettes de simulation, casques antibruit, fauteuil roulant),
- Plaquette ministérielle « Bien accueillir les personnes handicapées » (DMA) et mémo « Les bons réflexes d'accueil » remis à chaque participant.

Modalités d'évaluation et de suivi

Nos formations s'inscrivent exclusivement dans le cadre de la formation professionnelle continue ; elles permettent de développer ou de certifier des compétences clés mais ne délivrent pas de diplôme d'État, ni RNCP.

- Questionnaire de positionnement en début de formation,
- Évaluation des acquis en fin de session portant à la fois sur les connaissances théoriques (quiz) et sur leur transposition en situation de travail (mise en situation),

Informations sur l'accessibilité

Des formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Les différentes formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, la validation de certaines formations peut être subordonnée à la mise en œuvre de séquences pratiques. Une analyse des besoins et des conditions d'accès sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation.

Pour toute question, vous pouvez contacter notre service administratif formation@kerea.eu

Conditions d'accompagnement

Afin de faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à notre offre de formation, une analyse des besoins est réalisée en lien avec des partenaires spécialisés. Cette analyse permet d'identifier les moyens d'adaptation, d'assistance ou de compensation à mettre éventuellement en œuvre.

Modalités techniques et environnement

Conditions de réalisation matérielle de la formation :

- Rappel aux stagiaires d'apporter leurs propres affaires : matériels (stylo, bloc note etc.)
- Une salle de formation dotée de tables, de chaises en nombre suffisant avec idéalement la possibilité de disposer également d'un espace permettant les mises en pratique
- Un moyen de diffusion du contenu (vidéoprojecteur avec écran ou mur blanc, ou télévision avec câble de branchement)
- Un paperboard avec des feutres de couleurs Un téléphone, tablette ou ordinateur par stagiaire pour permettre l'accès à l'espace connecté personnel (quizz, émargement, documentations…)

Conditions de réalisation matérielle en cas de déploiement à distance :

- Un endroit pour s'isoler et pouvoir s'immerger dans la formation
- Matériel informatique en bon état de fonctionnement (micro, camera, pc)

L'assistance technique et pédagogique est accessible à l'adresse : formation@kerea.eu