



Bien accueillir les publics en situation de handicap dans les ERP

CONTEXTE - FINALITE

Les personnes en contact avec le public jouent un rôle déterminant dans la qualité du service rendu ou de la prestation proposée. Leur posture est incontournable pour assurer un accueil de qualité, adapté à tous les publics.

Depuis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les établissements recevant du public (ERP) doivent être accessibles à tous les types de handicap. Ils doivent permettre à tout le monde, sans distinction, de pouvoir y accéder, y circuler et recevoir les informations diffusées. Cette formation propose de sensibiliser les personnes en contact avec ces publics à un accueil de qualité.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation, les participants auront acquis ou seront en cours d'acquisition des objectifs suivants :

- Porter un regard neuf sur les situations de handicap.
- Apprécier les différents types de handicap, visibles et non visibles.
- Comprendre les attentes et besoins des personnes en situation de handicap et y répondre.
- Se sentir investi dans une démarche globale d'accessibilité et la déployer.

CONTENU

- Définir le handicap (déficience, incapacité, désavantage).
- Comprendre la situation de handicap.
- Connaître les différentes typologies du handicap (sensoriel (visuel, mental, moteur, psychique, troubles cognitifs, autisme, maladies invalidantes et autres handicaps invisibles).
- Comprendre les difficultés, attentes et besoins spécifiques des personnes.
- Réfléchir l'accueil en amont de la venue : les questions de mobilité.
- Compréhension de l'environnement et les documents facilitateurs (signalétique, FALC, S3A...).
- La communication verbale et non verbale et les différents outils de communication.
- Les attitudes et pratiques adaptées.
- Inscrire les situations de handicap dans une approche globale.
- La loi 2005 et son actualité / le registre d'accessibilité / la chaîne d'accessibilité nécessaire à la réussite du projet.

PREREQUIS

Aucun.



PUBLIC CONCERNE

- Personnel d'accueil ou pouvant être en contact avec des personnes en situation de handicap.
- Responsable d'ERP ou association engagé dans une démarche de mise en accessibilité de son établissement.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie active et participative afin que les participants soient acteurs dans l'acquisition des apprentissages.
- Apports théoriques, supports écrits et vidéos. Démarche participative. Mises en situation.

EVALUATIONS

- **Pendant la formation** : Validation de la compréhension de chaque objectif par le formateur afin de mesurer la progression de chaque participant. Questionnaires, quiz, ateliers.
- **A l'issue de la formation** : Les participants seront invités à renseigner un questionnaire (évaluation à chaud) afin d'évaluer leur satisfaction et un questionnaire d'évaluation des acquis afin de mesurer l'atteinte des objectifs de la formation (la synthèse sera transmise au commanditaire).
- **Evaluation à froid** : 30 jours après la fin de la formation, un questionnaire d'évaluation à froid sera proposé aux participants.
- **Impact sur l'entreprise** : 2 mois après la formation, un questionnaire d'impact de la formation sur l'entreprise sera envoyé pour mesurer les apports de la formation dans la mise en place des nouveaux process.

SANCTION

Attestation de formation individuelle à partir de la feuille d'émargement (transmis au commanditaire).

MODALITES

- En intra / En présentiel.
- 12 personnes par groupe.
- 2 jours de formation en continu sur site.
- Tarif : nous contacter.

Proposition pédagogique susceptible de modification. A valider en l'état ou à faire évoluer en fonction des demandes et besoins du commanditaire.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : nous contacter.