



SSTPRO – FORMATION À DISTANCE

PROGRAMME DE FORMATION ACCUEIL DU PUBLIC HANDICAPE DANS UN ERP (Etablissements Recevant du Public)

Public concerné :

Cette formation s'adresse à toutes les personnes chargées de l'accueil du public en ERP

Durée : 7 heures réparties sur la durée de la convention

Objectifs et moyens pédagogiques :

Cette formation professionnelle vise à faire développer des réflexes naturels pour l'amélioration continue de la qualité de l'accueil afin de participer à la satisfaction et au confort des visiteurs, usagers et clients handicapés. Elle permet de savoir adapter en fonction des déficiences :

- Son comportement
- Sa façon de communiquer
- L'information à fournir (notamment au niveau de l'accessibilité de l'établissement et des services)

Formation distancielle répartie en 3 étapes : théorie (4 heures) , exercices de mise en application (2 heures) et évaluation finale (1 heure). Accompagnement individualisé par téléphone ou/et mail d'un formateur professionnel du domaine d'activité.

Programme :

Les notions, les situations et les différents types de handicaps, la loi du 11 février 2005

- Définir le handicap, comprendre ce qui produit les situations de handicap et connaître les différentes familles de handicap.
- Connaître et comprendre les fondamentaux de la loi du 11 février 2005, l'ordonnance du 26 septembre 2014, les arrêtés et décrets postérieurs et du label Tourisme et handicap (pour les établissements concernés)

Les caractéristiques des différents types de handicaps, Moteur, Visuel, Auditif, Mental et psychique

- Moteur
- Visuel
- Auditif
- Mental/psychique

Présenter plus en détail chaque déficience, leurs origines, leurs causes et ce qui les caractérise afin de les identifier et savoir y répondre

L'accueil des personnes en situation de handicap en général et pour chaque type de handicap :

Présenter aux stagiaires les attentes des personnes en situation de handicap en général et pour chaque famille de handicap :



Département Compétences et sécurité

- Les comportements à adopter
- Les meilleures façons d'agir, de communiquer et surtout d'informer

Cas pratique : procéder à la lecture de l'agenda d'accessibilité et l'adapter à l'accueil des différents types de handicaps.

Quizz final de validation

Attestation de formation :

Suite à la formation une attestation de formation ainsi qu'une feuille d'émargements distancielle (pointage des connections) vous seront remises