

FORMATION

Accueillir un client en situation de handicap

Dans les établissements recevant du public (ERP) dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients.

Pré requis : Aucun

Public : L'ensemble du personnel de l'établissement

Durée : 7h00, soit 1 jour

Dates : nous consulter

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures

Délai d'accès à la formation : planning établi selon les disponibilités du formateur et des apprenants.

Moyens pédagogiques et techniques :

Exposés théoriques et étude de cas concrets, échanges entre pairs, Mise à disposition de documents supports en fin de formation.

Tarif : Nous consulter

De 5 à 16 participants maximum

L'évaluation finale portera sur un questionnaire.

Remise d'une attestation de formation

Elazuli s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent ou souffrant d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.



PROGRAMME

Accueillir un client en situation de handicap

Objectifs :

- Comprendre la législation
- Connaître les différentes formes de handicap
- Repérer un client en situation d'accompagnement personnalisé
- Mettre en place des réactions adaptées
- Accueillir et fournir les renseignements adaptés

Définition du champ législatif et réglementaire

Le handicap d'hier à aujourd'hui

La Loi du 11 février 2005

Répercussions de la Loi sur la question de l'accessibilité

Données chiffrées sur le handicap en France

Connaître et repérer les différentes familles de handicap :

Comprendre le handicap moteur

Expliquer le handicap sensoriel (visuel et auditif)

Déterminer le handicap mental et psychique

Comprendre l'autisme et les troubles envahissants du développement

Faire le point sur les maladies invalidantes

Assurer son accueil avec humanité et professionnalisme

Adapter son accueil en fonction du type de handicap (gestes, postures, vocabulaire)

Assurer la prise en charge d'une personne en situation de handicap

S'approprier le vocabulaire usuel de l'accueil

Les clés de la communication : orale, gestuelle ou écrite ?

Appréhender les gestes et erreurs à éviter

Exemple de cas concrets et création en atelier des solutions à mettre en place.

Encadrement : Un formateur avec de solides compétences en tourisme..



Contact et information :

contact@elazuli.fr – 06 76 72 43 35



SIRET 83311090100026

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 73 03070 73

auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes

TVA non applicable, article 293B du CGI

www.elazuli.fr

MAJ 08/22