

Accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) ou situation de handicap selon la recommandation Ad'Ap

La formation Accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) ou situation de handicap selon la recommandation Ad'Ap permet à vos collaborateurs d'acquérir les bons réflexes permettant la prise en charges des personnes en situation de handicap, d'adapter son accueil et son comportement face aux différents types de handicap. **Présentiel - Synchrone**

Objectifs

Renforcer ses compétences en termes d'accueil.
Connaître le handicap pour mieux comprendre les contraintes et les besoins.
Savoir adapter son mode de communication.
Adapter sa posture et son discours, donner les informations adaptées aux besoins de chacun.
Savoir gérer ses émotions et réagir dans les situations délicates.
Connaître la réglementation et les réflexes à adopter en termes de sécurité.

Les + métier

La formation Accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) ou situation de handicap selon la recommandation Ad'Ap permet à vos collaborateurs d'acquérir les bons réflexes permettant la prise en charges des personnes en situation de handicap, d'adapter son accueil et son comportement face aux différents types de handicap.

Public Visé



Toutes les salariés chargées de l'accueil du public dans les ERP / IGH publics et privés (Hôtel, Résidences, ...).

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Connaître la réglementation et les réflexes à adopter en termes de sécurité.
Connaître les différents types de handicap pour mieux comprendre les besoins et contraintes
Adapter son mode de communication verbale et non-verbale
Savoir gérer ses émotions et réagir dans les situations délicates

Parcours pédagogique

Tour de table afin de présenter les conditions de réalisation de la formation
Définition de la notion de handicap : Représentations et réalité
La loi handicap et l'obligation d'accessibilité
L'écoute active
Les différents types de situation de handicap : Psychiques, Sensorielles, Cognitives, Physiques, Mentales, Polyhandicap, Troubles de santé invalidant
L'accueil physique et téléphonique : Protocole, Relation, Attitudes, Verbal et non verbal
Les spécificités de l'accueil du public en situation de handicap : Comportement, Attitude, Vocabulaire
Les bons réflexes à adopter en fonction du handicap
La sécurité en ERP : Dispositions et obligations en fonction des handicaps : alarmes spécifique PMR, identification des personnes en cas d'évacuation, ...

Méthodes pédagogiques

Partie théorique et exercices pratiques
Vidéos et photo pour études de cas
Support de formation accueil des PMR remis à chaque participants

Qualification Intervenant-e-s

Formateur EVINCEL spécialisé dans l'accueil des PMR

Méthodes et modalités d'évaluation

QCM sur tablette tactile

Modalités d'accessibilité handicap

Pour les personnes en situation de handicap (PSH), un accompagnement spécifique peut être engagé afin de faciliter leur parcours

 **Durée** **Effectif**
7.00 Heures 1 Jour 1 à 10 participants

 **Contactez-nous !** **Le service Formation** **Tél. : 0478225898**
Responsable pédagogique **Mail : contact@evincel.fr**