



Programme ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

Objectifs principaux	L'objectif principal de cette formation est de garantir un accueil inclusif et conforme à la réglementation pour les personnes en situation de handicap dans les hôtels et ERP. Elle vise à doter les participants des compétences pratiques et relationnelles nécessaires pour anticiper les besoins, mettre en place des aménagements adaptés et communiquer avec bienveillance en toutes circonstances.
Objectifs pédagogiques	Comprendre le cadre légal et les obligations des ERP vis-à-vis des personnes en situation de handicap. Identifier et appréhender les différents types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental, psychique). Adapter sa posture et sa communication pour un accueil bienveillant et inclusif. Mettre en œuvre les aménagements et services adaptés (accès, information, accompagnement). Gérer les situations sensibles et communiquer efficacement en cas de difficulté.
Public	Réceptionnistes, bagagistes, portiers Personnel d'étage et gouvernantes Serveurs et hôtes(ses) d'accueil en restaurant, banquet ou roomservice Tout collaborateur en contact direct avec la clientèle
Durée de la formation	ERP > 200 personnes : 7 heures (1 journée) ERP < 200 personnes : 3 heures (½ journée) Hôtels classés : 4 heures (demi-journée)
Séquence synchrone ou asynchrone	Session synchrone
Prérequis	Aucun
Moyens Pédagogiques	La formation combine exposés interactifs et vidéos illustratives, ponctués d'études de cas et de jeux de rôle pour mettre en pratique les bonnes pratiques d'accueil. Des quiz formatifs assurent la validation et le renforcement continu des acquis.
Critères de réussite et certification	Les participants doivent obtenir au moins 70 % de bonnes réponses au QCM, démontrer une posture et une communication adaptées lors des jeux de rôle, et proposer des aménagements conformes aux obligations réglementaires dans l'étude de cas final.
Nbre de participants	A partir de 3 jusqu'à 10 personnes
Lieu	Présentiel ou en intra-établissement
Modalités et délais d'accès	L'inscription s'effectue en ligne ou par courriel auprès de notre service formation. Après validation administrative et financière du dossier, l'accès à la formation est garanti sous 3 jours ouvrés (ou à la date de la prochaine session planifiée)
Financements	Cette formation n'est pas éligible au CPF . Elle peut cependant être prise en charge, totalement ou partiellement, le FIPU , par votre OPCO, France Travail, l'Agefiph ou tout autre financeur compétent, sous réserve d'éligibilité et d'acceptation du dossier
Accessibilité aux Personnes En Situation De Handicap	Notre organisme étudie toute demande d'aménagement (rythme, supports, locaux, aide technique ou humaine) afin de garantir l'égalité d'accès à la formation. → Contact référent handicap : <i>Séverine molinero</i> . tél. : 0787559275 contact@mentoriel.fr
Contacts	Responsable pédagogique contact@mentoriel.com délai de réponses sous 72 heures ouvrées
Tarif INTER	680€/ participants la journée de 7h Demi-journée (4heures) 390€ : participants
Tarif INTRA	A partir de 1300€ pour un groupe de 3 participants minimum/ tarif est établi sur devis personnalisé (durée, lieu, nombre de participants). Contact devis : contact@mentoriel.com





Objectifs spécifiques

Cette formation vise à identifier les types de handicap et leurs impacts, repérer et ajuster les points critiques d'accessibilité, pratiquer l'écoute active et les outils adaptés, organiser l'accompagnement client, tester la réactivité en situations réalistes et évaluer ses acquis.

Programme de la journée :

9h00-10h00 | Thème : Cadre légal et obligations

Présentation interactive de l'ordonnance n° 2014-1090 et du décret n° 2021-1853, échanges sur vos pratiques actuelles.

10h00-11h00 | Thème : Connaissance des handicaps

Panorama des handicaps moteur, visuel, auditif, mental et psychique, illustré par des vidéos et études de cas.

11h00-11h15 | Pause

11h15-12h15 | Thème : Communication inclusive

Atelier sur l'écoute active, la reformulation et l'usage d'outils visuels/tactiles, suivi d'un retour d'expérience.

12h15-13h00 | Pause déjeuner

13h00-14h00 | Thème : Aménagements et services adaptés

Étude de cas en petits groupes autour de la signalétique, des cheminements, des équipements et du processus de réservation/accueil.

14h00-15h30 | Thème : Pratique en situation réelle

Jeux de rôle d'accueil physique et téléphonique, observation croisée et débriefing collectif.

15h30-16h15 | Thème : Gestion des imprévus et situations complexes

Scénarios stressants, défaillance de matériel ou besoins particuliers, élaboration rapide d'un plan d'action.

16h15-16h45 | Thème : Évaluation des acquis

Quiz (QCM 70 % de réussite) et restitution des résultats individuels.

16h45-17h00 | Thème : Synthèse et plan de suivi

Rappel des bonnes pratiques et remise des attestations.

