MENTORIEL
Formation professionnelle

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EN ERP

Formation obligatoire des établissements de plus de 200 personnes · Formation MENTORIEL

DURÉE	PARTICIPANTS	TARIFS
7 heures - 1 jour	3 à 10 stagiaires	Inter : 390 € / personne, net de taxe
Présentiel - inter / intra	Personnel en contact avec le public	Intra : 1 690 € / groupe, net de taxe

▪ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif principal

Répondre à l'obligation de formation des établissements de plus de 200 personnes et garantir un accueil de qualité, respectueux et conforme pour toute personne en situation de handicap (PSH) ou à mobilité réduite (PMR), visible ou invisible : comprendre les besoins, adapter sa posture et sa communication, connaître les aménagements et services de son établissement, et réagir avec calme face aux situations imprévues.

Public visé : personnel en contact avec les clients ou les usagers des établissements de plus de 200 personnes (hôtels, restaurants, commerces, salles, sites touristiques, services publics) : accueil, réception, service, étages, vente, sécurité.

Prérequis : aucun.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

→ Situer les obligations de son établissement en matière d'accessibilité et d'accueil.
→ Identifier les familles de handicap et leurs besoins : moteur, visuel, auditif, mental, psychique, cognitif, maladies invalidantes.
→ Adapter sa posture et sa communication pour un accueil inclusif.
→ Présenter et mettre en œuvre les aménagements et services adaptés.
→ Gérer les situations sensibles et les imprévus.
→ Contribuer au registre public d'accessibilité de son établissement.

▪ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

JOUR UNIQUE - Comprendre, communiquer, adapter, réagir

Matin · 3 h 30 Accueil et attentes ; cadre légal : loi du 11 février 2005, ordonnance du 26 septembre 2014, obligation de formation dans les établissements de plus de 200 personnes, registre public d'accessibilité, accueil des chiens guides et d'assistance ; repères pour les hôtels : critères d'accueil du classement et label Tourisme & Handicap ; les familles de handicap, dont les handicaps invisibles, et leurs besoins concrets ; communication inclusive : se présenter, proposer son aide sans l'imposer, s'adresser à la personne et non à l'accompagnant, reformuler, utiliser des supports visuels ou tactiles, langage simple (FALC), premiers repères en langue des signes, boucle à induction magnétique. Méthode : exposé interactif, vidéos, études de cas.

Après-midi · 3 h 30 Aménagements et services adaptés : cheminements, signalétique, chambres et sanitaires adaptés, réservation et informations en amont ; accompagner pendant le séjour ou le repas ; accueil physique et téléphonique en jeux de rôle, observation croisée ; gérer les imprévus : ascenseur en panne, matériel défaillant, besoin non anticipé, évacuation ; plan d'action pour son établissement. Méthode : études de cas en petits groupes, mises en situation.

ÉVALUATIONS - Contrôle des acquis

Évaluation : QCM final (seuil de réussite : 70 %), posture et communication observées lors des jeux de rôle, propositions d'aménagement dans une étude de cas finale ; synthèse et plan de suivi.

▪ MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATION

Moyens et méthodes

· Exposés interactifs et vidéos illustratives.
· Études de cas et jeux de rôle d'accueil physique et téléphonique.
· Fiche « Bien accueillir les personnes handicapées » et fiche réflexe par type de handicap.
· Livret remis à chaque participant ; QR code de suivi administratif et d'émargement.

Évaluation et documents remis

· QCM final ; jeux de rôle ; étude de cas.
· Attestation de fin de formation, utilisable pour le registre public d'accessibilité.
· Formation évaluée sur la théorie et sur son application au poste, conformément au référentiel national.

▪ ACCÈS, FINANCEMENT ET ACCESSIBILITÉ

Modalités d'accès

· Inscription par téléphone ou courriel ; accès sous 3 jours ouvrés après validation du dossier, ou à la prochaine session.
· Présentiel à Ajaccio (Hôtel Campo Dell'Oro) ou en intra-établissement dans toute la Corse.
· Non éligible au CPF. Prise en charge possible (OPCO, France Travail, Agefiph) sous réserve d'éligibilité et d'accord du financeur.

Accessibilité et contact

· Aménagements PSH étudiés au cas par cas avec le référent handicap.
· Référent handicap : Séverine Molinero - 07 87 55 92 75 - contact@mentoriel.com
· Responsable pédagogique : contact@mentoriel.com - réponse sous 72 h ouvrées

Repère : dans les établissements recevant du public d'une capacité supérieure à 200 personnes, l'employeur doit former le personnel en contact avec la clientèle à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées (article L. 4142-3-1 du Code du travail), et joindre chaque année au registre public d'accessibilité une attestation décrivant les formations suivies. La loi ne fixe pas de durée : c'est le contenu et l'évaluation qui font la formation.