Accueil des PMR et PSH dans les hôtels et les lieux de séjour

https://www.estim-formation.com/formation-accueil-pmr-psh-hotels-lieux-sejour

Objectifs de la formation

- Connaître les principes de l'accessibilité hôtelière pour les personnes à mobilité réduite
- Mettre en place des réflexes concrets pour accueillir les clients PMR sur les lieux de séjour
- Comprendre la règlementation des ERP hôteliers en ce qui concerne les PSH et PMR
- Optimiser l'expérience client pour une clientèle à besoins spécifiques

Programme pédagogique

Comprendre les **obligations légales pour les hôtels et lieux de séjour**

- Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances
- Décrets d'application spécifiques à l'hôtellerie
- Les obligations des Établissements Recevant du Public (ERP) 1ère à 4ème catégorie
- Normes d'accessibilité pour les chambres adaptées aux PMR
- Normes des espaces communs
- Normes des lieux de restauration
- Sanctions et responsabilités de l'exploitant

Connaître les différents types de handicaps et les contraintes liées aux hôtels

- Handicap moteur : Contraintes d'accès aux chambres, sanitaires, restaurants
- Handicap sensoriel : Besoins en signalétique, systèmes d'alerte, communication
- Handicap mental/psychique : Gestion des situations de stress, simplification des procédures
- Handicaps invisibles : Fatigue, troubles cognitifs, allergies sévères
- Clientèle senior : Besoins spécifiques et évolution démographique

Appréhender les **difficultés des PMR et PSH**

- Les contraintes types des hôtels et lieux de résidences
- Le parcours d'accès vers/depuis le parking, la réception, la chambre, le restaurant
- Les solutions à mettre en place

Mettre en place une **démarche d'accueil inclusive**

- Confidentialité des informations de santé
- Notion d'autonomie préservée vs assistance
- Savoir utiliser un vocabulaire appropriée
- Gérer sa posture et sa proximité en situation d'accueil des PSH et PMR
- Etre capable de personnaliser les services

Adapter les protocoles des services hôteliers et services d'accueil

- Service réception : procédures adaptées pour l'enregistrement, la présentation des équipements, l'orientation dans l'établissement
- Service restauration : adaptation du service en salle et/ou du room-service, mise à niveau des équipements
- Service d'étages : préparation des chambres PMR, maintenance des équipements

Prérequis et public cible

Public concerné :

- Réceptionnistes
- Personnel d'accueil
- Gouvernantes
- Serveurs
- Managers hôteliers

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

- Apports théoriques
- Mises en situation pratique