

## RENFORCER SA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

|                    |                                                                                                                                                                                                                                              |                   |                                                     |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Durée</b>       | 7 heures, soit 1 jour                                                                                                                                                                                                                        | <b>Tarif</b>      | INTER : 360 € HT /pers<br>INTRA : 1800 € HT /groupe |
| <b>Public visé</b> | Toute personne amenée à être au contact de la clientèle                                                                                                                                                                                      | <b>Pré-requis</b> | Compréhension du français                           |
| <b>Modalités</b>   | <div>Présentiel</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> ASFOREST</div> <div><input type="checkbox"/> en entreprise</div> <div>Distanciel</div> <div><input type="checkbox"/> en ligne</div> <div><input type="checkbox"/> mixte</div> | <b>Session</b>    | Voir catalogue 2022                                 |

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de cette formation vous serez apte à mettre en place la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité, maîtriser les bonnes pratiques pour un accueil réussi en fonction des différents handicaps et utiliser un matériel adapté le cas échéant.

Vous serez capable de devenir référent handicap de votre établissement ou de votre service, accompagner les équipes afin qu'elles appliquent les pratiques adaptées aux différents clients et leur situation de handicap, et mieux comprendre donc satisfaire les clients à travers une communication verbale et non verbale spécifique.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Les différents handicaps et solutions d'adaptation (3h30 – 2 séquences)

- Mettre en place la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité
- Connaître les différents types de handicaps et mobilité réduite : moteur, visuel, auditif, mental et les adaptations possibles et/ou nécessaires
- Devenir référent de son établissement ou de son service

**Evaluation continue** à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

#### 2- Les bonnes pratiques à mettre en place pour un accueil réussi (3h30 – 1 séquence)

- Accueillir le client et son accompagnateur à leur arrivée et dans chaque lieu de l'établissement
- Adapter les prestations à des moments clés spécifiques
- Utiliser le matériel spécifique mis à disposition en fonction du handicap
- Répondre à des demandes spécifiques et savoir les anticiper

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

### SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Accessibilité** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les obligations concernant la politique d'accessibilité de tout établissement recevant du public et les enjeux de l'accueil des clients en situation de handicap. Les stagiaires sont amenés à définir le contexte de leur entreprise, afin d'apporter collectivement des éléments d'analyse sur la politique de l'établissement, les aménagements déjà prévus, mais également les différents handicaps connus et/ou rencontrés. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- **Séquence 2 (2h) Référent** [présentiel ou classe virtuelle] : Dans cette séquence, à travers une série d'exercices, les stagiaires sont amenés individuellement ou collectivement à identifier les différents types de handicap, ainsi que les bonnes pratiques à mettre en place pour un accueil réussi et les adaptations que leur établissement pourrait proposer ou propose déjà. Le formateur synthétise l'ensemble et expose les principales caractéristiques : déficiences physiques, visuelles, auditives, psychiques ou intellectuelles... L'accent est porté sur le rôle ressource du référent et sa capacité de transmission des outils et d'une culture partagée avec l'ensemble des équipes de l'établissement. Le formateur évalue les productions des stagiaires.
- **Séquence 3 (3h30) Accueil réussi** [présentiel ou classe virtuelle] : Cette séquence démarre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. A travers une série d'exercices, les stagiaires sont amenés individuellement ou collectivement à identifier les bonnes pratiques à mettre en place pour un accueil réussi. Le formateur synthétise et expose les points de vigilance aux moments clés : présentation de l'établissement, check-in / check-out, accompagnement dans les lieux, prise de commande, aménagements, demandes spécifiques, matériel dédié... L'accent est porté sur la capacité d'anticipation et d'adaptation des équipes pour un accueil de qualité. Des outils pratiques sont transmis (lexique, guides...). Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En temps synchrone, en fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques. En temps asynchrone, les stagiaires peuvent se connecter à leur rythme sur une période déterminée par le planning de formation.

## METHODES MOBILISEES

- Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives (apports théoriques et pratiques, tests, mises en situation, cas pratiques, jeux de rôle, quizz...) permettant d'acquérir ou actualiser connaissances et compétences
- Supports pédagogiques : powerpoint, paperboard, cas pratiques, mises en situation, check-list, quizz...
- Accompagnement pédagogique : L'ensemble des séquences est animé par un seul formateur qui assure l'assistance pédagogique en mode synchrone (présentiel ou classe virtuelle), et en mode asynchrone par mail ou plateforme dédiée.

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Assistance** : L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées.
- **Équipement nécessaire à distance : Un ordinateur ou un smartphone avec caméra, micro et connexion illimitée.** Après traitement de leur inscription, les stagiaires reçoivent leur convocation avec lien vers le test de positionnement. La veille de la formation, les stagiaires reçoivent un mail avec un lien de connexion (et un tutoriel) vers leur salle de formation virtuelle. L'équipe d'assistance est présente en début de session pour accueillir et répondre aux difficultés techniques le cas échéant.
- Si la formation se déroule dans l'entreprise, l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation en ligne (bureau, ordinateur, connexion internet...)

Délai d'accès : Inscription dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation

Accessibilité : Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. N'hésitez pas à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

*Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Positionnement** : Test d'évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Test d'évaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- **Finale** : Test d'évaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

*mise à jour : 12/04/2022*

