



2023

LIVRET D'ACCUEIL

A l'attention des Formateurs

GO4HUMAN

Pôle formation
professionnelle

www.go4human.com

12 rue de la Chaîne
67370 Dingsheim
+33 (0)9 77 25 052
contact@go4human.com



BIENVENUE !

Vous venez de rejoindre notre équipe de formateurs composée de vacataires, d'indépendants ou d'organismes de formation partenaires. Nous vous en remercions.

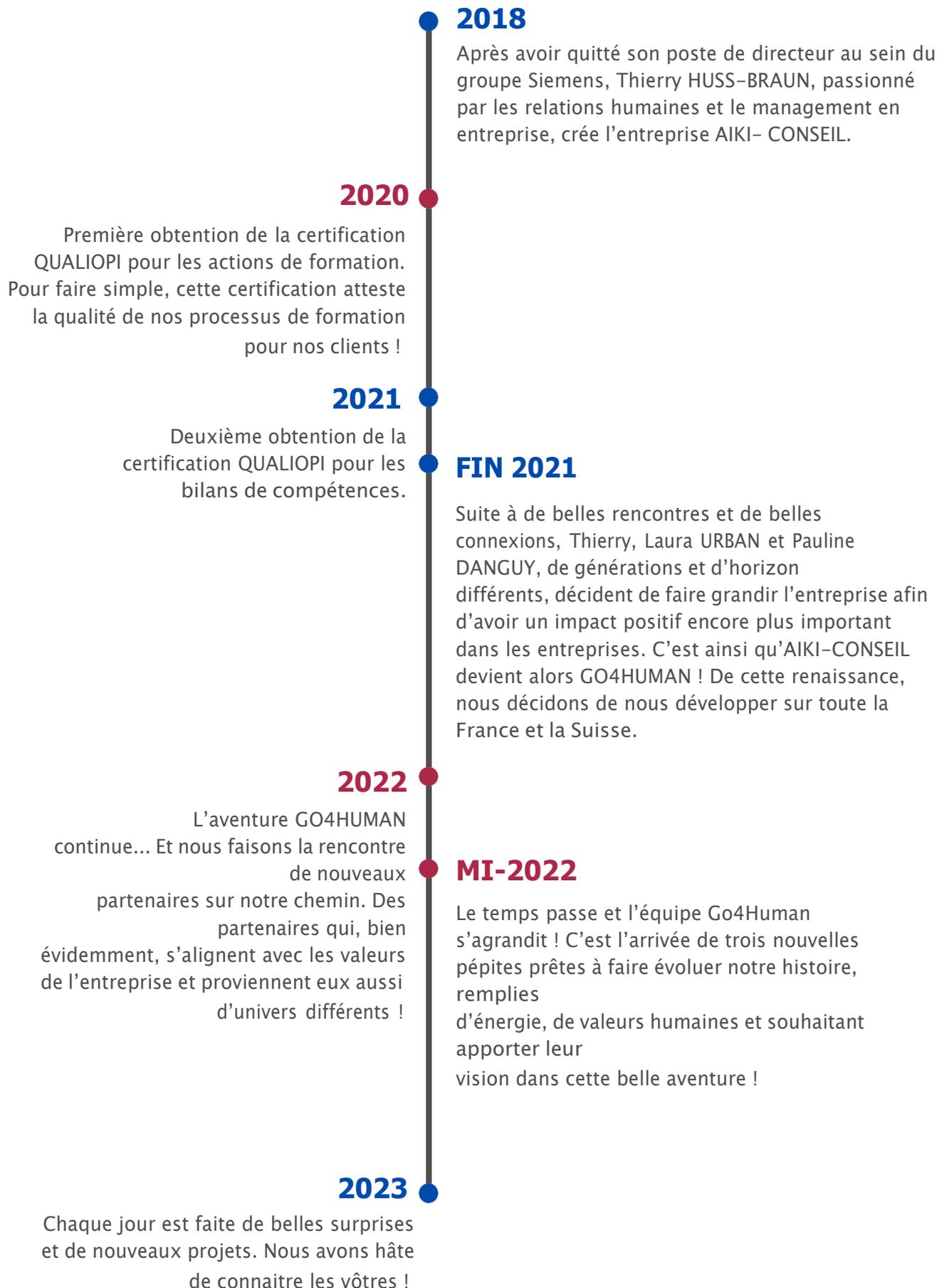
Convaincus que la formation tout au long de la vie est un vecteur de professionnalisation, de perfectionnement et de développement professionnel, notre pôle formation continue, s'efforce de proposer des formations sur catalogue et sur mesure.

Elles sont en lien avec les préoccupations des professionnels du secteur privé et public.

TABLE DES MATIÈRES

I. QUI SOMMES NOUS ?	2
II. ACCÈS AU CENTRE DE FORMATION	5
II. LES MODALITÉS DES ACTIONS DE FORMATION	6
IV. LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES	7
V. LES ACTIVITÉS DES PÔLES GO4HUMAN	8
VI. VOS INTERLOCUTEURS	9
VII. DÉMARCHE QUALITÉ	10
VIII. LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ	11
IX. INTÉGRATION À L'ATTENTION DES FORMATEURS GO4HUMAN	13
X. FORMATION CONTINUE DES FORMATEURS	14
XI. CHARTE DE QUALITÉ	15
XII. CHARTE D'ENGAGEMENT DU FORMATEUR	16
XIII. MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	19
XIV. RÉGLEMENT INTÉRIEUR	20
XV. ÉVALUATION DE LA FORMATION	23

I. QUI SOMMES-NOUS ?



II. ACCÈS AU CENTRE DE FORMATION



12 Rue de la Chaîne,
67370 Dingsheim



+33 (0)9 77 25 05 52



contact@go4human.com



www.go4human.com



PLAN ET CONSIGNES D'ACCÈS

Transports en commun :



Ligne 210, 203

Voiture :



A4 Hautepierre sortie
Mundolsheim



III. MODALITÉS DES ACTIONS DE FORMATION



EN PRÉSENTIEL :

Nous vous mettons en dispositions des salles de réunion entièrement équipées pour le bon déroulement de votre formation ou pour des rendez-vous individuels.

EN VISIOCONFÉRENCE :

Le stagiaire et le formateur se connectent au système visioconférence à l'heure convenue via le lien de connexion que le stagiaire aura réceptionné avant le cours à distance.

GO4HUMAN met à disposition de ses formateurs les plateformes ZOOM et TEAMS.

TÉLÉPHONIQUES :

Le formateur contacte le stagiaire le jour et à l'heure convenus. Il convient d'émarguer la feuille tous les mois et de la renvoyer par scan au centre de formation à : contact@go4human.com

Le formateur émet toujours l'appel au stagiaire.

IV. LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Le pôle formation de GO4HUMAN porte une attention particulière à l'adaptation des modalités pédagogiques aux objectifs de la formation professionnelle continue. Dans son cadre de prestation, le pôle formation s'appuie sur des principes de déontologie, tels que :

- ♦ Aider à la prise de conscience
- ♦ Apporter des informations concrètes illustrées par des exemples de terrain, des éclairages théoriques ou juridiques avec un vocabulaire accessible à tous
- ♦ Faciliter les échanges entre participants et la dynamique de groupe par la libre expression et le non-jugement
- ♦ Réguler les prises de parole tant sur la forme que le fond
- ♦ Valider les ressources et compétences des participants par une attitude bienveillante

L'approche retenue est celle de l'andragogie, méthodologie apprenante utilisée dans l'ensemble des formations continues dispensées. Les contenus s'appuient sur la méthode récursive de l'expérience et la méthode didactique pour coconstruire des réponses concrètes aux besoins des professionnelles, exprimés par la nature de la commande de formation.

Le pôle formation dans son processus de personnalisation d'accès à la formation choisi de combiner différentes méthodes classiques qui ont fait preuve de leur efficacité, en fonction des objectifs à atteindre et du public reçu en formation.

La qualité d'une attention soutenue est dépendante de l'alternance des modes de communication. Il s'agit pour le formateur de créer un espace de parole et de veiller à l'expression de tous les formés durant la formation en prenant en compte les différentes attitudes cognitives. L'ensemble de séquences pédagogiques de la formation s'appuie sur des méthodes (exposé magistral, démonstration maïeutique) et des moyens (exercices, mises en situation, échanges d'expériences, quizz, grille d'auto-évaluation) qui favorisent les acquisitions des apprenants et des participant à l'évaluation de la progression d'apprentissage.

Chaque apprenant est détenteur d'un livret pédagogique contenant divers documents qui ont été explorés lors du déroulement de la session de formation. Il pourra s'y référer ultérieurement pour parfaire ses acquisitions.

V. LES ACTIVITÉS DES PÔLES GO4HUMAN

Go4HUMAN regroupe différents pôles de compétences :



COACHING

Accompagner les collaborateurs à donner le meilleur d'eux-mêmes



FORMATIONS

Proposer des formations adaptées à vos besoins



SÉMINAIRES

Créer de la cohésion d'équipe et stimuler l'intelligence collective



RECRUTEMENT

Identifier la meilleure compétence et le meilleur profil



CONSEIL

Trouver ensemble des solutions à vos challenges humains

VI. VOS INTERLOCUTEURS

Fonctions	Prénom, Nom	Numéro de téléphone	Adresse email
Co-gérant, responsable pédagogique et référent handicap , responsable opérationnel	Thierry HUSS-BRAUN	06 64 09 95 57	thierry.huss- braun@go4human.com
Co-gérante, Responsable grands comptes responsable marketing et communication	Pauline DANGUY	06 76 60 91 26	pauline.danguy@go4human.com

VII. DÉMARCHE QUALITÉ

La société s'inscrit dans une démarche qualité inspirée des référentiels ISO 9001, 18001, 14001. L'organisme de formation s'inscrit également dans une démarche de certification QUALIOP1 par l'ICPF.

Pour la formation cela signifie qu'il est impératif de remplir les documents qualité qui sont confiés :

De manière générale :

- Feuille d'émargement à remettre dès la fin de la formation,
- Faire compléter et faire signer la fiche de coordonnées et le règlement intérieur par le stagiaire.
- Fiche de suivi (si nécessaire),
- Évaluation initiale ou recueil des attentes et des besoins,
- Évaluation intermédiaire (le cas échéant),
- Évaluation à chaud de la formation par les stagiaires,
- Évaluation de la formation par le formateur.

Spécifiquement aux formations professionnelles :

- Évaluation finale (évaluation GO4HUMAN sur la base d'un test écrit).
- Évaluation à froid de la formation par les stagiaires après 3 mois.

Spécifiquement pour le bilan de compétences :

- La feuille d'émargement de la réunion d'information,
- La charte d'engagement,
- La feuille d'émargement du travail personnel,
- La feuille d'émargement du rendez-vous de suivi à 6 mois,
- Le document de remise du document de synthèse.

VIII. CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Déplacements :

En hiver, pour votre sécurité et celle des autres, nous vous conseillons de prendre les mesures nécessaires lors de vos déplacements :

- ♦ Adopter des chaussures appropriées à la marche selon l'état de la chaussée (verglas, neige, feuilles de végétaux glissantes...);
- ♦ Monter les pneus adaptés à la saison hivernale ;
- ♦ En Allemagne les pneus hiver sont obligatoires dès 7°C ;
- ♦ Respectez le code la route ;
- ♦ Dans la mesure du possible empruntez la route la plus sûre pour votre trajet domicile-travail (autoroute).

Sécurité :

- ♦ En cas de malaise, contacter le 112 et référez-vous aux consignes de sécurité de l'établissement d'accueil.

Accès handicapés :

- ♦ Nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Attentat :

- ♦ Point de rassemblement : Se référer aux consignes de sécurité de l'établissement d'accueil.

Évacuation :

- ♦ Restez calme, sortez sans précipitation ni panique.
- ♦ Coupez les sources d'énergie (gaz et électricité).
- ♦ Fermez les portes et fenêtres.
- ♦ Suivez les instructions du personnel chargé de l'évacuation - Thierry Huss-Braun
- ♦ Ne revenez pas en arrière sans l'avis du personnel d'évacuation ou des pompiers
- ♦ Utilisez les escaliers, n'empruntez surtout pas les ascenseurs.
- ♦ En cas d'urgence : Appelez un numéro d'urgence adapté (cf ci-dessous).

Incendie :

- ♦ Appeler le 18, fermer les conduites de gaz .
-

NUMÉROS À CONNAITRE (EN CAS D'URGENCE)

Numéros d'appel d'urgence permettant de joindre **gratuitement** les secours publics **24h/24** et **7j/7**

- ♦ Samu : 15
- ♦ Gendarmerie : 17
- ♦ Urgences : 112
- ♦ Pompiers : 18
- ♦ Centre anti-poison : 04 72 11 69 11

IX. INTÉGRATION À L'ATTENTION DES FORMATEURS GO4HUMAN

Le nouveau formateur devra fournir les éléments suivants à la société GO4HUMAN :

- La copie de la carte d'identité,
- Un CV complet,
- Une copie des diplômes en lien avec les prestations proposées,
- Une photo numérique,
- La copie du récépissé de la déclaration d'activité de formateur le cas échéant, ou une copie du dossier de demande de numéro de formateur adressé à la DREETS,
- Une copie de l'attestation d'assurance responsabilité civile,
- Une copie du KBIS ou le cas échéant du contrat liant le formateur à la société de portage salariale,
- Le cas échéant, le certificat QUALIOPI de l'organisme de formation,
- Un RIB,
- Liste des formations effectuées avec les preuves (certificats, diplômes, factures),
- Liste des formations à venir ou planifiées
- La charte « formateur » signée
- Le livret d'accueil signée
- La fiche « formateur » complétée
- L'attestation de droit à l'image complétée et signée.

Le nouveau formateur devra accepter et signer le code de déontologie (document nommé GO4HUMAN - DEONTOLOGIE).

Le nouveau formateur devra accepter et signer la charte formateur (document nommé FORM - 0027 - Charte formateur).

Le nouveau formateur devra également accepter et signer le règlement intérieur (document nommé INST - 0007 - Règlement intérieur).

Le nouveau formateur sera évalué lors de sa première prestation de formation pour le compte GO4HUMAN selon le formulaire d'évaluation (document nommé FORM - 0011 - Formulaire d'évaluation formateur). A l'issue de cette première évaluation, le formateur sera réévalué tous les 2 ans selon la même procédure.

Une sensibilisation du nouveau formateur sur les exigences des référentiels QUALIOPI et DATADOCK sera réalisé par le responsable pédagogique avant la première prestation pour l'organisme de formation. Une copie des référentiels QUALIOPI et DATADOCK sera remis au formateur au format digital.

X. FORMATION CONTINUE DES FORMATEURS

Tout formateur externe à GO4HUMAN s'engage à se former continuellement et doit apporter la preuve de sa formation continue.

Dans le cadre de l'unification des pratiques pédagogiques, GO4HUMAN organisé une fois par an un formation interne en présentielle ou à distance. Cette formation est obligatoire pour chaque formateur intervenant pour le compte GO4HUMAN. Un chapitre de cette formation sera consacré aux évolutions règlementaires de la formation professionnelle en France.

XI. CHARTE QUALITÉ

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon 7 critères visés à l'article L. 6351-1 du code de travail version en vigueur depuis le 01 janvier 2019, relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

Critère 1 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.

Critère 2 : L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires lors de la conception des prestations.

Critère 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.

Critère 4 : L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.

Critère 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.

Critère 6 : L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel.

Critère 7 : Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

GO4HUMAN s'engage à :

- ♦ Délivrer une formation adaptée aux besoins des compétences des publics formés,
- ♦ Mettre à jour régulièrement les connaissances techniques de ses formateurs et à mesurer la pertinence de ses méthodes pédagogiques,
- ♦ S'assurer de l'existence d'un environnement favorable au développement des compétences des bénéficiaires de sa prestation.

XII. CHARTE D'ENGAGEMENT DU FORMATEUR

Cette charte élaborée par GO4HUMAN engage tous les formateurs dans le cadre de sa collaboration à la mission de formation.

Cette charte est l'expression d'une réflexion éthique sur des principes de déontologie généraux. Son but est d'établir un cadre protégeant les stagiaires, les formateurs, les prescripteurs ou tiers ayant partie prenante dans la relation formateur / stagiaire. Elle vise à préciser des repères éthiques et déontologiques, compte tenu des spécificités de la formation en tant que processus de transmission de compétences à acquérir. Leur application dans la pratique requiert une capacité de discernement.

Cette charte est applicable à tous les formateurs de GO4HUMAN

Éthique et déontologie professionnelle

Tout formateur s'engage à :

Article 1 :

Exercer son activité en appliquant les principes généraux de l'Éthique et la Déontologie professionnelle :

- Adopter une attitude de respect de la personne, de confidentialité, de neutralité et de non-jugement vis-vis de GO4HUMAN, des sites accueillants, des participants à la formation.
- S'engager dans les limites de ses compétences et de sa responsabilité, en honorant les engagements pris dans leur intégralité, sauf en cas de force majeure.
- Informer rapidement GO4HUMAN de tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou le bon déroulement de l'action de formation.
- Représenter GO4HUMAN lors des missions de formation qui lui sont confiées.

Relation avec GO4HUMAN

Tout formateur s'engage à :

Article 2 :

Faire preuve d'intégrité vis-à-vis de GO4HUMAN. Respecter la plus stricte confidentialité sur les conditions de collaboration qui le lie à GO4HUMAN. S'interdire de diffuser les outils et supports de GO4HUMAN en dehors du cadre exclusif de la collaboration.

Article 3 :

Utiliser l'ensemble des outils, procédures et supports de GO4HUMAN, dans le respect de sa démarche qualité. Il s'engage à :

- ♦ **Maintenir et développer son niveau de compétences (suivi de formations, participation à des colloques, travaux en groupes de pairs, etc ...).**
- ♦ **Maintenir la qualité des prestations en participant à la formation pédagogique interne proposée par GO4HUMAN.**
- ♦ **Respecter l'ensemble des critères et des indicateurs du référentiel national QUALIOPi conformément à l'article L.6316-3 du Code du travail.**

Article 4 :

Se garder de tout propos portant atteinte à GO4HUMAN.

Article 5 :

S'interdire de promouvoir ses propres activités dans le cadre de la collaboration avec GO4HUMAN, sauf celles précisées dans le contrat de partenariat le cas échéant.

Relation avec les participants de l'action de formation

Tout formateur s'engage à :

Article 6 :

Inscrire ses actions de formation dans une démarche de développement de la personne. Respecter la personnalité de chacun et de s'interdire toute forme de discrimination Être garant de sa confidentialité absolue à propos de leurs paroles et / ou comportements, sauf s'ils présentent des risques pour l'action.

Article 7 :

Entretenir avec les bénéficiaires de l'action de formation des relations empreintes de correction, de droiture et de neutralité. S'interdire tout abus d'autorité et de pouvoir lié à sa position.

Article 8 :

Rester dans ses limites professionnelles et se garder de toute dérive d'ordre psychologique ou à prétention thérapeutique. S'interdire tout prosélytisme, approche sectaire et manipulation mentale.

Relation avec la profession

Tout formateur s'engage à :

Article 9 :

Contribuer par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession, notamment via le respect du référentiel QUALIOPI disponible et consultable sur le site internet sur la page « Qualité ».

Article 10 :

Mettre en œuvre les moyens nécessaires à son professionnalisme et au développement de ses compétences. Connaître et appliquer les règles en vigueur dans sa profession.

Article 11 :

Se garder de tout propos désobligeant envers un ou plusieurs de ses pairs auprès d'un site accueillant, d'un prescripteur, d'une finance.

Article 12 :

En cas de litige entre collègues ou avec un prescripteur, rechercher en premier une solution amiable. En avertir immédiatement GO4HUMAN afin de veiller à ne pas créer une situation conflictuelle gênante.

Relation avec le formateur

GO4HUMAN s'engage à :

Article 13 :

Etablir une convention à toute action de formation, précisant : l'objet, la nature, la durée, l'effectif, le lieu, l'engagement du bénéficiaire de l'action, la rémunération, les moyens pédagogiques et techniques utilisés, les moyens d'évaluation de la formation mis e œuvre, le cadre légal si la prestation de formation n'est pas réalisée.

Article 14 :

Connaître et appliquer les lois et la réglementation, notamment celle relevant du Code du Travail pour les actions de formation Professionnelle Continue, et se tenir au courant de leur évolution.

Article 15 :

Mettre en œuvre toutes ses compétences et les moyens pédagogiques et techniques nécessaires pour que les compétences professionnelles et spécialisations de chacun des formateurs missionnés puissent pleinement s'exprimer.

Article 16 :

Respecter la propriété intellectuelle de chaque formation conceptualisée par le formateur.

XIII. MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Comment sont construites nos formations :

Chaque formation est coconstruite (formateur et responsable pédagogique) autour du concept de la pédagogie par objectif.

- ♦ Le document pédagogique réalisé comprend :
- ♦ L'intitulé de la formation précisant la finalité de cette action
- ♦ Le public auquel elle s'adresse
- ♦ Les objectifs
- ♦ Le contenu
- ♦ La durée
- ♦ L'intervenant, son expérience dans le domaine

XIV. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Article 1 : Introduction générale

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 à L.6352-5, L.6353-1, L.6353-8, L.6353-9 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du Travail. Il s'applique à tous les apprenants pour la durée de la formation suivie.

Article 2 : Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. A cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'organisme, lorsqu'elles existent, doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires. Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles de l'entreprise.

Article 3 : Discipline

Il est formellement interdit aux apprenants :

- ♦ D'introduire et de consommer des boissons alcoolisées ou des drogues dans les locaux de l'organisme ou dans les locaux loués par ce même organisme ;
- ♦ De se présenter aux formations en état d'ébriété ou sous l'emprise de la drogue ;
- ♦ De fumer ou de vapoter en dehors des espaces réservés à cet effet ;
- ♦ D'introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;
- ♦ D'utiliser le matériel à des fins personnelles, sauf contre-indications écrites de l'organisme.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation. Il est par ailleurs demandé aux stagiaires de :

- ♦ Se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.
- ♦ Avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.
- ♦ Conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Article 3 : Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance : Avertissement écrit par le Directeur de l'organisme de formation, Blâme, Exclusion définitive de la formation.

NB : La réglementation concernant les modalités de représentation des stagiaires pour les formations longues (plus de 400/500 heures...) ne s'applique pas à l'offre de formation proposée par AIK-CONSEIL.

Article 4 : Assiduité du stagiaire en Formation

Les apprenants doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les apprenants ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action.

Les cours et séances de formation se déroulent entre 8h et 20h, du lundi au vendredi et de 9h à 13h le samedi.

Chaque formation a son horaire propre.

La présence à toutes les séances et le respect des horaires sont obligatoires.

L'attestation de fin de stage mentionnera le taux de présence du stagiaire.

En cas de maladie ou d'absence imprévue, l'apprenant ou son entreprise est tenu d'avertir la société AIKI-CONSEIL dans les meilleurs délais.

Délai d'annulation : 48 heures (jeudi 17h au plus tard pour l'annulation du lundi).

Le cours est comptabilisé si le délai n'est pas respecté, et est non imputable au titre de la formation continue. La facture des absences est adressée directement à l'entreprise et est réglée par celle-ci.

Contact de 9h à 18h : Responsable pédagogique, au 06 64 09 95 57 pour toute information liée à la formation suivie.

Article 5 : Documents pour les stagiaires

Le présent règlement intérieur est remis à chaque stagiaire avant son inscription définitive et tout règlement de frais, avec les documents suivants :

- ♦ Le programme et les objectifs de la formation,
- ♦ Les horaires.

Article 8 : Code de Déontologie

GO4HUMAN est investi dans une démarche qualité et affiche sur son site Internet ses engagements en la matière. Au-delà de son engagement déontologique, l'organisme atteste par la transmission du présent règlement intérieur à respecter l'article L6353-9 relatif à la nature des informations demandées au stagiaire. Dans le cadre de sa démarche qualité, il est demandé à toutes les parties prenantes de lui remonter, via le formateur ou directement, tout dysfonctionnement constaté.

Article 5 : Communication

Un exemplaire du présent règlement est remis au stagiaire.

XV. ÉVALUATION DE LA FORMATION

Au début de la formation

Le pôle formation de GO4HUMAN vous demande d'évaluer les attentes des stagiaires ou de remettre une grille d'auto-évaluation à chaque stagiaire pour qu'il estime son niveau de compétences, et de les récupérer signées.

A la fin de la formation, refaire le point sur les attentes des stagiaires et début de session ou redistribuer une grille d'auto-évaluation pour que le stagiaire estime à nouveau son niveau de compétences et les récupérer signées. L'analyse de l'ensemble des grilles d'auto-évaluation permettra au pôle formation d'apprécier le niveau des acquisitions.

En cours de formation

Vous serez amené à réaliser des évaluations intermédiaires qui s'appuient sur les méthodes pédagogiques en référence au programme de formation coconstruit avec le responsable pédagogique, tels que questions/réponses, mises en situations, exercices pratiques, etc. Cela vous permet de mesurer la progression des stagiaires.

En fin de formation

Faire remplir les questionnaires d'appréciation de formation continue à chaque stagiaire. Il permet d'évaluer à chaud leur degré de satisfaction à l'issue immédiate de l'action de formation.

Remplir l'évaluation globale réalisée par le formateur. Elle permet l'évaluation, d'une part de l'action de formation et d'autre part, votre animation. Un rapport qualité vous sera communiqué à la fin de votre mission.

Dans le cadre de l'évaluation interne de la démarche qualité

Le formateur peut être sollicité à participer à la session d'action de formation interne qui est effective une fois par an afin de faire un point sur l'ensemble des bilans pédagogiques d'évaluations, et des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients.

XVI. ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Accueillir les personnes handicapées

- Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :
- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client ou un: adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention ! : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements ;
- Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers,
- les pentes ;
- La largeur des couloirs et des portes ;
- La station debout et les attentes prolongées ;
- Prendre ou saisir des objets et parfois la parole

2) Comment les pallier ?

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication orale ;
 - L'accès aux informations sonores ;
-

- Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- Proposez de quoi écrire.
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Le repérage des lieux et des entrées ;
- Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- Le repérage dans le temps et l'espace ;
- L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Un stress important ;
- Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- La communication.

2) Comment les pallier ?

- Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>