

Ateliers du GT-RAVI _ Villeurbanne, novembre 2017



Livrable de l'atelier 3 : Formation des personnels à l'accueil
de personnes handicapées

Proposition de note de cadrage pour la formation et exemple de déclinaison possible en scénario pédagogique

1. Objectifs du projet

Le but de cette formation est de faire en sorte que les personnes en situation de handicap soient mieux accueillies dans les transports ou puissent avoir accès aux services proposés dans les Établissements Recevant du Public. Cette formation permet également de se mettre en conformité avec la loi.

Objectifs généraux de la formation :

- développer une culture commune et une homogénéité dans l'accueil du public à besoin spécifiques au sein de la structure
- développer des réflexes naturels des agents pour l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de l'accessibilité du service ou de la structure afin de participer à la satisfaction de tous.

Objectifs pédagogiques

Les objectifs pédagogiques de cette formation sont :

Être capable de citer, différencier et de définir les différentes familles d'utilisateur à besoins spécifiques
Identifier les besoins et les difficultés rencontrées par l'utilisateur à besoins spécifiques
Adapter sa communication verbale et non verbale (son attitude, sa posture, sa gestuelle) en fonction d'une situation particulière
Proposer l'offre de service adaptée disponible au sein de la structure en réponse à la situation particulière

2. Publics cibles

Cette formation est destinée à toutes les personnes en contact avec le public dans les ERP et aux conducteurs de service de transport.

3. Stratégie pédagogique

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Elle peut être donnée à distance ou en présentiel ou en mixant ces deux modalités . Elle est constituée d'apports de connaissances sous forme théorique sur la base de la réglementation et d'exemples concrets, de mises en situation (réelles ou virtuelles), de supports vidéo et d'échange à partir des questions des participants

En fonction des objectifs et publics-cibles suscités, il est possible d'identifier un découpage en module correspondant aux compétences visées par la réalisation de cette formation :

Modules	Compétences visées
Introduction	(Présentation de la formation)
Généralités sur les différentes familles d'utilisateurs à besoins spécifiques	Être capable de citer, différencier et de définir les différentes familles d'utilisateur à besoins spécifiques
Les besoins et les difficultés rencontrées par l'utilisateur à besoins spécifiques	Identifier les besoins et les difficultés rencontrées par l'utilisateur à besoins spécifiques
Bonnes pratiques et savoir être	Adapter sa communication verbale et non verbale (son attitude, sa posture, sa gestuelle) en fonction d'une situation particulière
Identifier les demandes	Proposer l'offre de service adaptée disponible au sein de la structure en réponse à la situation particulière
Conclusion	(Fin de formation, aller plus loin ...)

Inclus dans la formation

Définitions/glossaire	s'approprier le vocabulaire
Annexe	Liens utiles, documents de références
Exemples	renforcer et utiliser les compétences acquises

La **stratégie pédagogique doit ensuite être affinée en fonction du public cible et des moyens mis à disposition.**

Autrement dit, la définition précise des attentes ou besoins des stagiaires, du temps disponible et des moyens matériels alloués à la mise en œuvre de la formation permettra d'adapter au mieux la stratégie pédagogique. La modalité de réalisation à distance ou en présentiel pourra notamment être adaptée au cas par cas, au même titre que la modalité synchrone ou asynchrone.

Nous proposons, dans ce qui suit, **un exemple possible** de déclinaison de scénario pédagogique, à partir d'hypothèses de travail.

4. Exemple de proposition de plan détaillé de formation

Ce plan propose une déclinaison possible de la formation.

Nous proposons dans cet exemple de partir des besoins suivants :

- Le public cible est constitué d'agents d'accueil d'ERP communaux ou intercommunaux
- Un regroupement en présentiel est privilégié pour permettre de la mise en situation mais ne doit pas dépasser une durée de 3h
- La formation sera conçue pour un investissement d'environ 6 à 8h pour chaque apprenant. Sa durée totale ne doit pas dépasser 12h.
- Compte tenu des objectifs pédagogiques et de la mise en situation en présentiel, le nombre de stagiaires par session ne devrait pas être supérieur à 12

Nous proposons donc une stratégie pédagogique de formation mixte avec des parties à distance et un seul regroupement en présentiel.

Une grande variété d'autres déclinaisons sont envisageables avec d'autres hypothèses de départ.

Étapes	Objectifs/contenus	Durée	Modalité
Partie 1			
Présentation de la formation	<p>Objectifs : Susciter l'intérêt pour le sujet Comprendre l'organisation de la formation</p> <p>Contenus : Présentation de la formation</p> <p>Activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> •quiz •se présenter dans le forum <p>Dispositif tutoral : Intervention du tuteur dans le forum pour se présenter. Relance si non démarrage de certains éventuellement intervention par téléphone pour aider à démarrer</p>	15' à 30'	Distanciel (asynchrone)
Auto-positionnement	<p>Objectifs : Aider l'apprenant à se positionner vis-à-vis des objectifs de la formation.</p> <p>Contenus : Quiz d'auto-positionnement individuel suivi d'un débrief collectif par le formateur dans le forum</p> <p>Activité : L'apprenant répond au questionnaire et identifie ses objectifs prioritaires</p> <p>Dispositif tutoral : Le tuteur suscite la participation. Il fait un débrief collectif sous forme de commentaire global dans le forum.</p>	15' à 30'	Distanciel (asynchrone)
Généralités sur les différentes familles d'utilisateurs à besoins spécifiques	<p>Objectifs : Être capable de citer, différencier et de définir les différentes familles d'utilisateur à besoins spécifiques</p> <p>Contenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Définir la notion de situation de handicap •Définir l'ensemble des utilisateurs à besoin spécifiques et la replacer dans son contexte réglementaire •Définir les visuels associés aux différentes familles de handicap <p>Activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Présentations et témoignages des personnes en situation de handicap •Présentation type Powerpoint •Quiz d'évaluation <p>Dispositif tutoral : feed-back individualisé</p>	1h30 à 2h	Distanciel (asynchrone)
Les besoins et les difficultés rencontrés par l'utilisateur à besoins spécifiques	<p>Objectifs : Identifier les besoins et les difficultés rencontrés par l'utilisateur à besoins spécifiques</p> <p>Contenus :</p>	1h30 à 2h	Présentiel

	<ul style="list-style-type: none"> •les difficultés, les besoins et les attentes rencontrées par l'utilisateur à besoins spécifiques (différentiation qualité d'usage et réglementation) •Contexte du contrôle <ul style="list-style-type: none"> ◦On dispose d'une source servant de référence ou connue ◦Méthodes de qualification en l'absence de source de référence <p>Activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Mise en situation (par famille de handicap) •Outils mis à disposition, exercices en binôme (PH/apprenant) •Témoignage ou en video enregistrée - petit groupe. <p>Dispositif tutoral : Débriefing de la mise en situation</p>		
Bonnes pratiques et savoir être	<p>Objectifs : Adapter sa communication verbale et non verbale (son attitude, sa posture, sa gestuelle, son langage) en fonction des situations particulières</p> <p>Contenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Les bonnes pratiques et savoir être •Gestions de situation de crise <p>Activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> •Présentation powerpoint •Vidéo de mise en situation (vidéo tronquée et choix de scenario) •Quiz d'évaluation <p>Dispositif tutoral : feed-back individualisé</p>	1h à 1h30	Distanciel (asynchrone)
Identifier les demandes	<p>Objectifs : Proposer l'offre de service adaptée disponible au sein de la structure en réponse à la situation particulière</p> <p>Contenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> •offre de service accessible présente dans le service •utilisation des outils •offres alternatives et/ou substitution <p>Activité :</p>	1h à 1h30	Distanciel (asynchrone)

	<ul style="list-style-type: none"> •Présentation powerpoint propre à la structure (support type vidéo) •Présentation des outils type BIM, Bornes sonores. Et leurs applications (guides pratiques) •Quiz d'évaluation <p>Dispositif tutoral : feed-back individualisé</p>		
Conclusion	<p>Objectifs : Fin de formation, aller plus loin ...</p> <p>Contenus : évaluation à chaud sur le forum ou liste d'échange</p> <p>Activité : Quiz</p> <p>Dispositif tutoral : feed-back sur les formations, envoi de liens supplémentaires</p>	15' à 30'	Distanciel (asynchrone)

Inclus dans la formation

Définitions/glossaire	s'approprier le vocabulaire
Annexe	Liens utiles, documents de références
Exemples	renforcer et utiliser les compétences acquises

Pour accompagner cet exemple de déclinaison de la formation, il est nécessaire de prévoir :

- Un responsable de la formation, qui assure le bon fonctionnement du dispositif de formation, sa charge globale pourra aller 2 à 5 jours pour chaque session de formation.
- Un tuteur administratif, qui accompagne administrativement les apprenants et s'assure de l'obtention des logins et mots de passes, des convocations à la demi-journée de présentiel, de certificats d'assiduité. Sa charge globale pourra aller jusqu'à 2 à 5 jours par session.
- Un tuteur technique, qui gère les questions techniques courantes, sa charge de travail est estimée à 1 jour par session.
- Un tuteur de cours la charge globale de tutorat ne devra pas dépasser 2 h par apprenant concernant le tutorat à distance.

5. Stratégie Technique pour la formation à Distance **A compléter**

6. Organisation du projet **A compléter**

Comité de pilotage composé de :

Comité projet composé de :

Planning

Étapes	Dates
Lancement du projet	
Analyse - note de cadrage	
<i>Validation de la note de cadrage</i>	
scénario pédagogique	
<i>validation scénario pédagogique</i>	
Prototype de la FOAD	
<i>validation prototype</i>	
Conception détaillée (storyboard)	
<i>Validation des story-boards</i>	
Conception du plan de déploiement et d'accompagnement	
<i>Validation du plan de déploiement et d'accompagnement</i>	
Conception du plan d'évaluation	
<i>Validation du plan d'évaluation</i>	
Réalisation des ressources	
<i>Recette des ressources</i>	
Réalisation du guide pédagogique	
<i>Validation du guide pédagogique</i>	
Intégration dans la plate-forme	
<i>Recette du dispositif</i>	

7. Analyse de risques

Principaux risques identifiés

Risque	Description	État	Tendance	Plan d'action
A	Contenu actuel potentiellement insuffisant	Grave		Organiser des points réguliers avec les experts pour valider le contenu
B	Sujet difficile à synthétiser	Grave		Poser des questions aux experts
C	Manque de disponibilité experts	Grave		Organiser des plages de disponibilités

Suivi des risques

Le suivi des risques sera assuré par le comité de pilotage, qui mettra à jour le tableau ci-dessus et le complètera si besoin.