



*Elle parle de vous
Elle parle pour vous
Elle fait parler de vous*

Speak You Formation : Accueillir, servir et accompagner

Contenu de la formation Speak You

L'Association Speak You vous propose une formation inédite, à destination de professionnels de l'hôtellerie Restauration, visant à acquérir les gestes de base pour accueillir au mieux une personne déficiente visuelle dans son établissement.

Vous trouverez dans ce dossier, la synthèse du contenu de la formation ainsi que le programme de formation.

Objectif général : Adapter ses pratiques pour l'accueil, le service et l'accompagnement d'un client déficient visuel au sein d'un restaurant ou d'un hôtel.

La formation Speak You se compose de 4 parties :

- ✓ Partie 1 : Accueillir et accompagner
- ✓ Partie 2 : Servir et cuisiner pour un public spécifique
- ✓ Partie 3 : mises en situation et jeux de rôle
- ✓ Partie 4 : Accompagner dans un hôtel

Les prérequis pour la participation à cette formation sont d'avoir suivi une formation en hôtellerie / Restauration ou d'être en cours de formation.

Module 1 : Accueillir et accompagner (1h30)

- ✓ L'aspect réglementaire : les obligations des ERP concernant les Personnes en situation de handicap

Association Speak You : 2, rue du Général Eisenhower, 45100 Orléans la Source

Mobile : 06 12 45 47 71 – Courriel : lacartespeakyou@orange.fr – SIREN : 833 984 834

- ✓ La déficience visuelle et le handicap : les bons gestes à acquérir face à un public spécifique
- ✓ Les chiens guides ou d'Assistance : quelle attitude adopter dans un établissement hôtelier
- ✓ La technique de guide : comment guider efficacement et en sécurité une personne déficiente visuelle

Module 2 : servir et cuisiner pour un public spécifique (1h00)

- ✓ Présentation et utilisation des produits Speak You
- ✓ Le dressage de la table et le choix des contenants : adapter la disposition des éléments sur la table
- ✓ La description de l'environnement et des plats servis
- ✓ L'adaptation de la cuisine et du dressage

Partie 3 : Mise en situation (1h00)

- ✓ Afin de mettre en évidence et de rendre plus concret les deux premiers modules, des cas pratiques seront proposés aux participants
- ✓ Mise en situation de service et de guidage

Partie 4 : accompagner dans un hôtel (30 minutes)

Prérequis : avoir suivi les Modules 1 et 2

- ✓ Le Chien-guide ou d'Assistance dans un établissement hôtelier
- ✓ La visite et la description des lieux
- ✓ L'adaptation des outils disponibles : les ascenseurs et les cartes magnétiques
- ✓ La description de la chambre et des équipements
- ✓ La transmission de l'information dans les équipes : le ménage et les équipes d'accueil

La validation des acquis se fait par des exercices pratiques et des mises en situation. Il est important que la formation se déroule dans des lieux permettant ses exercices. La partie théorique et la partie pratique peuvent être dissociés en fonction des disponibilités ou des conditions matérielles.

Tarification des prestations de formation

Le tarif de la prestation de formation est dépendant du lieu de la formation du fait des frais de déplacement. En moyenne, le montant de la formation s'élève à 1500 € la journée. Speak You étant une Association, la TVA ne s'applique pas pour le règlement de la facture.

Concernant les indépendants, il est possible de vous regrouper afin de diviser le montant de la prestation. Le nombre maximum de stagiaires pour permettre une acquisition optimale est de 25.

Afin d'obtenir un devis détaillé, contacter l'Association sur lacartespeakyou@orange.fr. N'hésitez pas à visiter notre site internet www.lacartespeakyou.com.



*Elle parle de vous
Elle parle pour vous
Elle fait parler de vous*

Programme de formation

Accueillir, servir et accompagner une Personne déficiente visuelle

Sommaire

Résumé du projet de formation	5
1. Contexte de la formation	5
2. Public de la formation	5
3. Objectifs	5
<i>Objectifs généraux (être capable de) :</i>	5
<i>Objectifs pédagogiques (savoir-faire) :</i>	5
4. Conception pédagogique de la formation	6
<i>Evaluation des stagiaires :</i>	6
<i>Déroulement de la formation :</i>	6
5. Evaluation de la prestation	6
6. Livrables / Matériel	6
7. Compétences du formateur	7

Résumé du projet de formation

Titre de la formation : Accueillir, servir et accompagner une Personne déficiente visuelle

Domaine : Restauration et hôtellerie

Pré requis : formation en restauration

Compétences à acquérir : savoir adapter ses pratiques pour l'accueil, le service et l'accompagnement de clients déficients visuels

1. Contexte de la formation

Grâce à la carte Speak You, les Personnes déficientes visuelles ont désormais accès aux menus et cartes des établissements détenteurs du produit. Mais la marque Speak You est plus qu'une simple carte et se veut un label de qualité, tant au niveau de l'accessibilité que de l'accueil. En effet, pour servir et accueillir au mieux une Personne déficiente visuelle, il est nécessaire d'adapter ses pratiques et de connaître certains gestes particuliers. Cela comprend le guidage de la personne dans l'établissement, la disposition des éléments sur la table, la description des plats servis, la préparation des plats et la mise en place de repères dans l'espace. Il est également indispensable de proposer un emplacement adapté dans le cas où la personne serait accompagnée d'un Chien Guide.

2. Public de la formation

Cette formation s'adresse à des personnes en cours de formation restauration / hôtellerie ou déjà en activité. Toute personne exerçant un métier de bouche peut être concerné par cette formation, du serveur au cuisinier.

La formation étant principalement construite sous forme d'exercices pratiques, il est nécessaire que les groupes ne dépassent pas 25 participants. Celle-ci doit se dérouler dans un espace offrant les mêmes conditions qu'en situation réelle (matériel de restauration à disposition).

3. Objectifs

Objectifs généraux (être capable de) :

- Accueillir une Personne déficiente visuelle dans de bonnes conditions
- Adapter le service aux besoins de la Personne déficiente visuelle
- Aider la personne dans ses déplacements
- Aider la personne dans la découverte des lieux

Objectifs pédagogiques (savoir-faire) :

- Identifier et prendre en charge la Personne déficiente visuelle
- Guider la personne grâce à la technique de guide en toute sécurité
- Installer la personne dans de bonnes conditions

Association Speak You : 2, rue du Général Eisenhower, 45100 Orléans la Source

Mobile : 06 12 45 47 71 – Courriel : lacartespeakyou@orange.fr – SIREN : 833 984 834

- Organiser la table avec des repères spatiaux
- Décrire le contenu des plats et la position des aliments
- Orienter et accompagner la personne dans l'établissement
- Anticiper les éventuels besoins de la personne

4. Conception pédagogique de la formation

Evaluation des stagiaires :

A la suite de la partie théorique, les participants seront en binôme et devront réaliser des exercices pratiques. A tour de rôle, l'un sera sous bandeau pendant que l'autre devra réaliser l'exercice. Après chaque cas pratique, un débriefing sera fait pour valider les acquis.

Déroulement de la formation :

La formation dispose de 4 parties différentes : Accueillir et accompagner, Servir et cuisiner, les cas pratiques et mises en situations, Accompagner dans un hôtel. Ces 4 parties ne peuvent pas être réalisés séparément. La durée totale de la formation est d'une demie journée. Toutefois, dans certains cas particuliers, les mises en situation peuvent-être dissociées des parties théoriques en fonction des disponibilités ou des besoins techniques. Une synthèse des modules de formation est jointe à ce document.

Mode de formation : présentiel en groupe

5. Evaluation de la prestation

Speak You propose pour toutes ces formations un questionnaire de satisfaction à remplir par les participants à la fin de la séance. Il est demandé aux participants d'évaluer la clarté des informations transmises, les compétences acquises, leurs impressions générales sur le déroulement de la séance, les qualités pédagogiques du formateur.

6. Livrables / Matériel

Les supports de formations sont fournis par Speak You ainsi que les évaluations des participants.

Besoin de matériel : matériel de restauration

Speak You dispose si besoin d'un rétroprojecteur et de la sonorisation pour la partie théorique

Lieu de la formation : espace permettant les mises en situation au plus proche du réel

7. Compétences du formateur

Tom RAYBAUD

18/03/1986

Etudes :

Baccalauréat Economique et Social

BTS Assistant de Gestion (AG-PME)

Licence Professionnelle Gestion des ressources Humaines

Spécialité :

Développement des compétences et formation professionnelle

Expérience :

Alcatel-Lucent / Conseil Général du Loiret

Chargé de formation – Gestion Rh

Développement Mission Handicap

Gestion et mise en œuvre des formations internes

Mise en œuvre du Plan de formation / Analyse des besoins

Développement du E-Learning

Marketing formation

Gestion des compétences / Apprentissage

Expériences associées :

Président Association des Chiens Guides d’Aveugles d’Orléans (ACGO) 2014 – 2021

Commissions d’Accessibilité

Sensibilisation en entreprise

Représentant MDPH

Créateur HandiWork Consulting : 2015 – 2020

Formateur pour l’accueil, l’accompagnement et l’intégration de publiques en situation de handicap

Accompagnement sur l’accessibilité numérique des sites web et outils