

DIRECTION DU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE
ET DU TOURISME

Nouméa, le 28 octobre 2024

CAHIER DES CHARGES ACTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE
2025

THEMATIQUE 1 : ACCUEIL ET RELATION CLIENT

« Accueillir des clients en situation de handicap »

Code : ARC 1.15

Contexte de l'action : La province Sud a adopté en 2024, le dernier référentiel de classement hôtelier d'ATOUT France qui intègre de nouveaux critères « accessibilité et développement durable » et notamment la formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (critère n°210). Pour accompagner les acteurs de la filière hôtellerie dans la démarche de classement, le PPAT propose la mise en place de cette formation dédiée.

Argument plateforme : cette formation est à disposition gratuite des hôtels de la province Sud qui s'engagent dans la démarche de classification hôtelière.

« Accueillir des clients en situation de handicap »
Code : ARC 1.15

Le public cible :

- ✓ Les personnels permanents d'accueil (réception et F&B) des hôtels de province Sud s'engageant dans la démarche de classement hôtelier sont priorités.

Prérequis

- ✓ Pas de prérequis nécessaire

Les objectifs de la formation :

Garantir l'accueil des clients en situation de handicap

Résultats attendus à l'issue de la formation

- ✓ Sensibiliser l'ensemble du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap
- ✓ Connaître les différents types de handicap
- ✓ Identifier les bonnes pratiques à mettre en place

Contraintes

- **Cette formation sur l'accueil des clients en situation de handicap, doit permettre de répondre aux obligations des hôtels dans le cadre des nouveaux critères de classement de l'établissement.**
- **Elle doit être dispensable en format présentiel et/ou à distance afin de limiter les frais de déplacements.**

Organisation matérielle et logistique :

Prévoir les coûts de location d'une salle équipée ainsi que tout autre matériel nécessaire à la réalisation de la session.

Les hôtels seront également sollicités pour mettre une salle de formation à disposition pour la formation de leur personnel.

Evaluations : l'organisme de formation assurera les modalités d'évaluations suivantes :

- ✓ Une évaluation des attentes des stagiaires en amont de la formation
- ✓ Une évaluation des savoirs et savoir-faire acquis en fin de session
- ✓ Une évaluation de la satisfaction des stagiaires en fin de session
- ✓ Une évaluation post formation de la session (bilan de clôture)
- ✓ Entre 3 et 6 mois après la formation une évaluation de l'efficacité de la formation en milieu professionnel.

Méthodologie :

- ✓ Faire des propositions en tenant compte de la priorité à apporter des outils concrets directement réutilisables au quotidien par le participant
- ✓ Il est conseillé à l'organisme de formation de prioriser des méthodes pédagogiques actives et mixtes, d'alterner les séquences de travail, de varier entre les temps d'apprentissage théoriques et les mises en pratique.
- ✓ Il est vivement recommandé de présenter les techniques d'animation et de les décrire dans la proposition écrite en mentionnant l'objectif pédagogique.

Durée et nombres de sessions

- ✓ **Durée : 4H00**
- ✓ **Le nombre de sessions dépendra du nombre d'hôtels qui s'engagent dans la démarche de classement**
- ✓ **Prévoir 10 sessions**

Calendrier : l'action est pré positionnée comme suit :

- ✓ Mars à octobre 2025

Validation

- ✓ une attestation de formation ou attestation de présence

Lieu

- ✓ Dans les structures hôtelières à Nouméa
- ✓ **Dans les structures hôtelières ou à distance hors Nouméa**

Nombre de participants :

- ✓ En fonction de la taille de l'hôtel la session doit pouvoir accueillir de **6 à 12 personnes**

Profil recherché pour le ou les intervenants

- ✓ Spécialisé dans le domaine du Handicap
- ✓ Actions de sensibilisation et/ou de formation sur les différents handicaps et accueil des personnes en situation de handicap
- ✓ Formation de formateur pour adultes et /ou expérience pédagogique avérée dans la formation pour adultes