



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE

06 13 23 43 88

yujing@live.fr

contact@mandarinconsulting.fr

www.mandarinconsulting.fr

Vous venez de vous inscrire à une session de formation proposée par notre organisme de formation et nous vous en remercions !

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

- 1) L'organisme de formation
- 2) L'offre de formation « catalogue »



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

- 3) Notre engagement qualité
- 4) Les formatrices
- 5) Les méthodes pédagogiques
- 6) Les moyens pédagogiques
- 7) Les moyens techniques
- 8) Nos références

Annexe 1 : Le règlement intérieur applicable aux stagiaires

Annexe 2 : Note d'information sur le droit d'auteur

Annexe 3 : Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap)

1) L'organisme de formation

Yu Jing Formation des Langues est un organisme de formation spécialisé dans la formation en chinois et en Français

Nous proposons également une offre de conseil pour faciliter l'activité et la veille de nos clients.

Nos formations peuvent être prises en charge financièrement et/ou ouvrir droit à des avantages fiscaux.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

2) L'offre de formation « catalogue »

Il y a des forfaits des cours particuliers suivants:

Chinois de base en écriture et à l'oral : face à face , en groupe, Mixte , FOAD

Chinois d'examen – HSK et BAC : face à face , en groupe, Mixte , FOAD

- Préparation au HSK1-6

3) Notre engagement qualité

Notre organisme répond à l'ensemble des critères du décret qualité des formations.
Les critères qualité visés par nous sont, notamment, les suivants :



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

-] L'identification précise des objectifs de la formation et son adaptation au public formé,
-] L'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux publics de stagiaires,
-] L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement à l'offre de formation,
-] La qualification professionnelle et la formation continue du personnel chargé des formations,
-] Les conditions d'information du public sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus,
-] La prise en compte des appréciations rendues par les stagiaires.

Évaluation de la qualité de la formation

Lors de la session, chaque module est évalué de manière formative (qcm, questions/réponses, jeux formatifs, mises en situations, etc.) et/ou de manière sommative afin d'attester du niveau de connaissance acquis en fin de formation.

Nous demandons également à l'apprenant remplir un questionnaire de satisfaction sur l'ensemble de la formation.

Un questionnaire d'évaluation des apports de la formation sur le poste de travail est remis à chaque apprenant en fin de formation et à retourner deux mois après la fin de formation. Cela nous permet d'envisager, ensemble, les besoins en formation complémentaires ou supplémentaires.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

Une attestation de fin de formation est remise à chaque apprenant. Elle indique le niveau d'acquisition des connaissances suite à l'évaluation sommative, si prévue par le programme.

Vous recevez, en fin de formation :

- o L'attestation de présence, si présentiel
- o L'attestation d'assiduité, si FOAD
- o L'attestation de fin de formation, dans tous les cas
- o Le certificat de compétences, si envisagé
- o La copie de la feuille d'émargement, sur demande

Un bilan annuel de la satisfaction des stagiaires est tenu à votre disposition, sur demande ou en ligne :

<https://www.mandarinconsulting.fr/francais/contact/>



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

4) Les formateurs

Nous avons le résultat d'une dizaine d'année d'expérience en entreprise dans les champs de la formation et des ressources humaines, consolidée par des diplômes correspondants.

La veille technique et juridique est permanente, ce qui lui permet de mettre régulièrement à jour les programmes et les **contenus pédagogiques**.

Notre Formatrice de chinois : yu Jing

Une Chinoise installée en France . Actuellement, elle est formatrice à Tours , Etant la formatrice libérale en chinois pendant 10 ans, elle une grande expérience dans le domaine de la formation continue pour adulte en entreprise. Elle maîtrise les différentes techniques pédagogiques.

2005/2007, Elle était professeur de chinois pendant deux ans au Lycée et collège S-Denis, à Loches (37), pour les classes suivantes : terminales, premières, secondes, 3eme, 4eme, 5eme, 6eme

Son DESS obtenu à Poitiers l'a inculqué des connaissances en commerce international .

Avec la Maîtrise en lettres, spécialité de langue anglaise en Chine. Elle peut donc bien lire, parler et écrire l'anglais et français. De plus, le chinois est ma langue maternelle.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

Ses expériences en formation : CPF, OPCO, proformation,
Linguaphone, LDS, PeugeotCitröen, Ensino, Gifa, Signé
Vigneron, etc

5) Les méthodes pédagogiques

Toutes nos formations sont construites, soit à partir de référentiel de postes, soit en fonction des besoins particuliers de votre entreprise.

Chaque formation est construite autour du concept de la pédagogie par objectifs et animée par la méthode de la pédagogie explicite et du rythme ternaire. C'est-à-dire que chaque module comprend au moins : une activité de découverte, des apports théoriques puis des mises en application, une synthèse et/ou une évaluation.

Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

6) Les moyens pédagogiques

Les moyens pédagogiques et supports remis aux stagiaires sont ceux exposés dans la ligne " moyens pédagogiques" des programmes de formation.

Ils sont principalement constitués des éléments suivants :

1) Pour les formations présentielles seules ou les sessions présentielles des formations mixtes :

Documentation pédagogique remise à l'apprenant, en papier ou en version numérique selon sa préférence, notamment : test du type de mémoire, les principales obligations des OF, les principaux financements de la FPC, le décret qualité, les bases de l'ingénierie de formation et de l'ingénierie pédagogique, modèles de documents concernant l'administration et la commercialisation et la construction d'une action de formation, glossaire, sitographie, bibliographie, ressources favorisant l'égalité professionnelle, ouvrages juridiques sur la FPC, mises en situations professionnelles réelles ou simulées, QCM, synthèses, etc.

Un livret comprenant les apports essentiels et les exercices d'application est remis à chaque apprenant afin qu'il puisse retrouver les outils expérimentés pendant la formation, lors de leur mise en œuvre dans sa pratique professionnelle.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

2) Pour les FOAD ou les sessions à distance des formations mixtes

] Fiches et exercices téléchargeables sur la plateforme de formation, similaires en termes de contenu que les supports remis en présentiel.

— Dans tous les cas, selon le thème abordé des supports complémentaires sont communiqués au stagiaire à sa demande et dans le respect des objectifs de fin de formation visés au programme L'ensemble des moyens pédagogiques fournis à l'apprenant est encadré par l'article 15 «

droits d'auteur » du règlement intérieur applicable aux stagiaires.

7) Les moyens techniques

Nous mettons à votre disposition des moyens techniques récents et complets.

Les formations et regroupement présentiels se déroulent en centre de formation, sur Ballan Miré, ou chez les clients

] Une plateforme de FOAD : Webex.

WebEx, dans la minute. Réunions en ligne et présentations, webinaires, assemblées générales, cours en ligne et formation et présentations en ligne WebEx. Travaillez où vous êtes .

Organisez des échanges et des tête-à-tête en vidéo. Faites des partages d'écran. Réalisez de belles choses.

Des réunions illimitées.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

- Créez votre salle de réunion vidéo privée.
- Personnalisez les webinaires, réunions générales, formations et la téléassistance

Une interface de classe virtuelle pour les regroupements à distance

Pour avoir un premier aperçu de son fonctionnement, vous pouvez :

- Téléchargez [le guide de démarrage de la classe virtuelle](#)
- Connectez-vous à l'interface de classe virtuelle pour vérifier l'équipement informatique grâce à l'assistant de configuration

Une salle de formation pour les formations en centre : 6 Square Jean mermoz ,
37510 Ballan Miré

Pour que ces regroupements présentiels se passent au mieux, nous leur mettons à disposition une

salle équipée du matériel suivant :

- Tables et chaises pour 5 participants
- Paperboard et feutres
- Tableau blanc magnétique
- Vidéoprojecteur HDMI ou VGA



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz
Email : yujing@live.fr

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88
Siret : 50119674500035

- WI-FI
- Tarifs sur demande pour :
- Imprimante, copieur et scanner A4 et A3

8) Nos références et partenaires

Les logos de quelques-uns de nos clients et partenaires :





Jing YU LETIENNE

FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

Siret : 50119674500035

3.9

Règlement intérieur applicable aux stagiaires mis à jour le 01/06/2023

Préambule

L'Organisme de formation YU JING FORMATIONS DES LANGUES développe, mandarin Consulting, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra

entreprise pour son compte ou pour le compte d'autres Organismes de formation (sous-traitance).

L'Organisme de formation réalise également des études et du conseil opérationnel aux entreprises. Le présent Règlement Intérieur a vocation à préciser certaines dispositions s'appliquant à tous les inscrits et participants aux différents stages organisés par l'Organisme de formation dans le but de permettre un fonctionnement régulier des formations proposées.

Définitions :

les personnes suivant le stage seront dénommées

ci-après « stagiaires » ;

Dispositions Générales

Article 1

Conformément aux articles L6352-3 et suivants et

R6352-1 et suivants du Code du travail, le présent

Règlement Intérieur a pour objet de définir les règles

générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline,

notamment les sanctions applicables aux stagiaires

et les droits de ceux-ci en cas de sanction.

Champ d'application

Article 2 : Personnes concernées

Le présent Règlement s'applique à tous les stagiaires inscrits à une session dispensée par l'Organisme de formation et ce, pour toute la



Jing YU LETIENNE

FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

Siret : 50119674500035

durée

de la formation suivie.

Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu'il suit une formation dispensée par l'Organisme de formation et accepte que des mesures soient prises

à son égard en cas d'inobservation de ce dernier.

Article 3 : Lieu de la formation

La formation aura lieu soit dans les locaux de l'Organisme de formation, soit dans des locaux extérieurs. Ou à distance pour les formations FOAD. Les dispositions du présent Règlement sont applicables non seulement au sein des locaux de l'Organisme de formation, mais également dans tout local ou espace accessoire à l'Organisme.

Hygiène et sécurité

Article 4 : Règles générales

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les

consignes générales et particulières de sécurité et

d'hygiène en vigueur sur le lieu de formation.

Toutefois, conformément à l'article R6352-1 du Code

du travail, lorsque la formation se déroule dans une entreprise ou un établissement déjà doté d'un

règlement intérieur, les mesures de sécurité et d'hygiène applicables aux stagiaires sont celles de

ce dernier règlement.

Article 5 : Boissons alcoolisées

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner dans l'établissement en état d'ivresse ainsi

que d'y introduire des boissons alcoolisées.

Article 6 : Interdiction de fumer

En application du décret n° 92-478 du 29 mai 1992

fixant les conditions d'application de l'interdiction de

fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il

est interdit de fumer dans les locaux de formation,

sauf dans les lieux réservés à cet usage.

Article 7 : Lieux de restauration

L'accès aux lieux de restauration n'est autorisé que

pendant les heures fixées pour les repas. Il est interdit, sauf autorisation spéciale, donnée par le

responsable de l'Organisme de formation, de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les

stages.

Article 8 : Consignes d'incendie

Conformément aux articles R.4227-37 et



Jing YU LETIENNE

FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

Siret :50119674500035

suivants du

Code du travail, les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de formation de manière à être connus de tous les stagiaires.

Article 9 : Accident

Tout accident ou incident survenu à l'occasion ou en

cours de formation doit être immédiatement déclaré

par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins

de l'accident, au responsable de l'Organisme.

Conformément à l'article R.6342-3 du Code du travail, l'accident survenu au stagiaire pendant qu'il

se trouve sur le lieu de formation ou pendant qu'il s'y

rend ou en revient, fait l'objet d'une déclaration par le responsable de l'Organisme auprès de la caisse de sécurité sociale.

Discipline

Article 10 : Tenue et comportement

Les stagiaires sont invités à se présenter au lieu de

formation en tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute

personne

présente dans l'Organisme ou les locaux mis à disposition de l'Organisme.

Article 11 : Horaires de stage

Les horaires de stage sont fixés par l'Organisme de

formation et portés à la connaissance des stagiaires

soit par la convocation adressée par courrier (postal

ou électronique), soit à l'occasion de la remise aux

stagiaires du programme de formation. Les

stagiaires sont tenus de respecter ces horaires.

L'Organisme de formation se réserve, dans les limites imposées par des dispositions en vigueur, le

droit de modifier les horaires de stage en fonction

des nécessités de service. Les stagiaires doivent se

conformer aux modifications apportées par

l'Organisme de formation aux horaires

d'organisation

du stage.

En cas d'absence ou de retard au stage, il est

préférable pour le stagiaire d'en avertir le

formateur une heure d'avance.

Par ailleurs, une feuille d'émargement doit être signée par le stagiaire.

Article 12 : Accès au lieu de formation



Jing YU LETIENNE

FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

Siret : 50119674500035

Sauf autorisation expresse de l'Organisme de formation, les stagiaires ayant accès au lieu de formation pour suivre leur stage ne peuvent y entrer

ou y demeurer à d'autres fins ou faciliter l'introduction

de tierces personnes à l'Organisme.

Article 13 : Usage du matériel

Chaque stagiaire a l'obligation de conserver en bon

état le matériel qui lui est confié en vue de sa formation. Les stagiaires sont tenus d'utiliser le matériel conformément à son objet.

L'utilisation du

matériel à d'autres fins, notamment personnelles est

interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet

effet. À la fin du stage, le stagiaire est tenu de restituer tout matériel et document en sa

possession

appartenant à l'Organisme de formation, sauf les

documents pédagogiques distribués en cours de formation.

Article 14 : Enregistrements

Il est formellement interdit, sauf dérogation expresse,

d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 15 : Documentation pédagogique

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits

d'auteur et ne peut être réutilisée autrement que pour

un strict usage personnel. Il est formellement interdit

de se procurer une copie électronique (fichier) des

documents pédagogiques distribués en cours de formation sauf autorisation expresse de l'Organisme

notamment sur la plateforme de formation en ligne.

Cette autorisation sera matérialisée par une flèche

de téléchargement sur chaque document ou fiche

pédagogique concernée.

Article 16 : Responsabilité de l'Organisme en cas de

vol ou endommagement de biens personnels des

stagiaires

L'Organisme de formation décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou

détérioration

des objets personnels de toute nature déposés par

les stagiaires dans les locaux de formation.

Article 17 : Sanctions



Jing YU LETIENNE

FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

Siret :50119674500035

Tout manquement du stagiaire à l'une des dispositions du présent Règlement Intérieur pourra faire l'objet d'une sanction.
Constitue une sanction au sens de l'article R6352-3 du Code du travail toute mesure, autre que les observations verbales, prise par le responsable de l'Organisme de formation ou son représentant, à la suite d'un agissement du stagiaire considéré par lui comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à mettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.
Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister soit en un avertissement ; soit en un blâme ; soit en une mesure d'exclusion définitive.
Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.
Le responsable de l'Organisme de formation doit informer de la sanction prise : l'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage

dans le cadre du plan de formation en entreprise; l'employeur et l'Organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation; L'Organisme qui a assuré le financement de l'action de formation dont a bénéficié le stagiaire.
Article 18 : Procédure disciplinaire
Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.
Lorsque le responsable de l'Organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit : Le responsable de l'Organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation. Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre



Jing YU LETIENNE

FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

Siret :50119674500035

décharge. Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'Organisme de formation. La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'Organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire. Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée, une commission de discipline est constituée, où siègent des représentants des stagiaires. Elle est saisie par le responsable de l'Organisme de formation ou son représentant après l'entretien susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée. Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'Organisme. La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'Organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée. Lorsque l'agissement a donné lieu à une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive, relative à cet agissement, ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée. Publicité et date d'entrée en vigueur

Article 19 : Publicité

Le présent règlement est porté à la connaissance de chaque stagiaire avant son inscription. Un exemplaire du présent règlement est disponible dans les locaux de l'Organisme de formation.

Article 20– Enregistrements

Il est strictement interdit, sauf autorisation écrite de la direction d'YU JING



Jing YU LETIENNE

FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz

37510 Ballan Miré

Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

Siret :50119674500035

FORMATIONS DES LANGUES ,
d'enregistrer, de filmer ou de fixer par quelque
moyen que ce soit les sessions de formation.

Article 21 – Biens personnels et professionnels
des participants

YU JING FORMATIONS DES LANGUES
décline toute responsabilité en cas de perte, de
vol ou de détérioration des biens personnels et
professionnels (de toute nature) déposés par les
participants dans les locaux de formation.

Article 22– Discipline pendant la formation

Les participants sont placés sous l'autorité du
responsable de la formation pendant le
déroulement de celle-ci. Il est interdit aux
participants de causer du désordre pendant la
formation, et, d'une manière générale, de faire
obstacle au bon déroulement de celle-ci.

Article 25; Date d'entrée en vigueur et mis à jour
Ce règlement rentre en vigueur au 01/06/2023

Article 23 – Sanctions disciplinaires

Tout agissement considéré comme fautif peut,
en fonction de sa gravité et de sa répétition,
faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions
classées ci-après par ordre d'importance :
l'avertissement écrit ; l'exclusion temporaire de
la formation, pour une durée maximale de deux
jours de formation ; l'exclusion définitive de la
formation. Cet ordre ne lie pas la direction
d'YU JING FORMATIONS DES LANGUES
ou son représentant.

Article 24 :

Procédure d'accueil des personnes en situation
de handicap : Notre organisme propose
**enseignements à distance, accessibles aux
étudiants en situation de handicap** (voir
l'annexe Procédure d'accueil des personnes en
situation de handicap)



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88
Email : yujing@live.fr

Annexe 1

[Procédure d'accueil des personnes en situation de handicap]

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?

Comment communiquez-vous avec elles ?

Comment peuvent-elles communiquer avec vous sur place ou à distance ?

Recommandations

Le personnel d'accueil doit être formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou de handicap invisible. Renseignez-vous auprès de votre supérieur hiérarchique

pour bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels.

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap -

► **Accueil d'un usager malentendant ou sourd**

- ➡ Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- ➡ Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- ➡ La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

- Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
- Assurez-vous que la personne a bien compris.
- Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre jour, et sans hausser le ton.



► **Accueil d'un usager mal ou non voyant**

- En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- Ne prenez jamais le bras d'une pers-onne déficiente visuelle par surprise.
- Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous vos mouvements.
- Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompa-gnateur, si elle est accompagnée.

► **Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif**

- Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- Utilisez le vouvoiement.
- Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

► **Accueil d'un usager handicapé psychique**

- Soyez rassurant avec votre interlocu-teur.
- Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

Notre organisme propose enseignements à distance, accessibles aux étudiants en situation de handicap



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88
Email : yujing@live.fr

Annexe 2 : Note d'information sur le droit d'auteur (cf. article 15 du règlement intérieur)

Dans le cadre de formations, Mandarin Consulting met à la disposition d'utilisateurs des supports écrits. Les supports écrits remis au(x) utilisateur(s) intègrent les méthodes spécifiquement développées par l'EURL PYLP dont notamment, des guides techniques, des fiches pédagogiques et des modèles de documents.

L'utilisateur de ces supports s'engage à respecter la propriété intellectuelle de la formation et est informé que toute violation du droit d'auteur sera poursuivie judiciairement par Mandarin Consulting. À cet effet, il est rappelé ci-dessous le cadre juridique du droit d'auteur et les conséquences de son infraction.

1. Le contenu de ces supports reste la propriété de , Mandarin Consulting son auteur. Les usagers s'interdisent, pour tout ou partie de ces supports, toute reproduction ou réutilisation à toutes fins de tiers internes ou externes ou à toutes fins de diffusion à titre onéreux ou gracieux, sous quelles que modalités que ce soit, sauf autorisation écrite de ; Mandarin Consulting comme spécifié dans les conditions générales de vente, disponibles sur demande.

2. L'utilisateur ne peut donc bénéficier que des droits suivants sur l'œuvre :

- représentation privée et gratuite dans un cercle de famille
- copie ou reproduction réservée à un usage strictement privé du copiste
- la publication d'une citation ou d'une analyse de l'œuvre, dans la mesure où celle-ci est brève et justifiée par le caractère critique, polémique, pédagogique, scientifique ou d'information, de l'œuvre
- la parodie et la caricature.



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88
Email : yujing@live.fr

3. L'utilisateur s'engage donc à ne pas :

- reproduire ou de faire reproduire l'œuvre et, pour les logiciels et bases de données, leurs évolutions et mises à jour, sans limitation de nombre, en tout ou en partie, par tous moyens et procédés, sur tous supports et tous matériaux tant actuels que futurs, connus ou inconnus, et notamment sur support papier ou dérivé, plastique, numérique, magnétique, électronique ou informatique, par téléchargement, vidéogramme, CD-Rom, CD-I, DVD, disque, disquette, réseau ;
- représenter ou de faire représenter l'œuvre et, pour les logiciels et bases de données, leurs évolutions et mises à jour, par tous moyens de diffusion et de communication actuel ou futur, connu ou inconnu, notamment par tout réseau de télécommunication on line, tel que internet, intranet, réseau de télévision numérique, transmission par voie hertzienne, par satellite, par câble, wap, système télématique interactif, par téléchargement, télétransmission, réseaux de téléphonie avec ou sans fil ;
- adapter, modifier, transformer, faire évoluer, en tout ou en partie, l'œuvre, corriger les logiciels, de les faire évoluer, de réaliser de nouvelles versions ou de nouveaux développements, de les maintenir, de les décompiler, de les mixer, modifier, assembler, transcrire, arranger, numériser, porter sur toute configuration, interfacer avec tout logiciel, base de données, produit informatique, utiliser les algorithmes à toutes fins, le transcrire en tout ou en partie, sous toute forme, modifiée, amputée, condensée, étendue, d'en intégrer tout ou partie vers ou dans des œuvres existantes ou à venir, et ce sur tout support papier ou magnétique ou optique et notamment internet, disque, disquette, bande, CD-Rom, listing;
- traduire ou de faire traduire l'œuvre, en tout ou en partie, en toute langue et, pour les logiciels, en tout langage de programmation, et de reproduire l'œuvre en résultant sur tout support, papier, magnétique, optique ou électronique, et notamment sur internet, disque, disquette, bande, CD-Rom, listing ;
- mettre sur le marché, de distribuer, commercialiser, diffuser l'œuvre, par tous moyens, y compris la location et le prêt, à titre gratuit ou onéreux ;
- faire tout usage et d'exploiter l'œuvre au bénéfice de tiers, à quelque titre que ce soit ;



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr

-céder tout ou partie des droits cédés, et notamment de consentir à tout tiers tout contrat de reproduction, de distribution, de diffusion, de commercialisation, de fabrication, sous quelle que forme, quel que support et quelque moyen que ce soit, à titre onéreux ou gratuit ;

- autoriser ou d'interdire toute réutilisation/et ou toute extraction substantielle des contenus des bases de données



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88

Email : yujing@live.fr



► **Accueil d'un usager handicapé « moteur »**

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.
- Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.
- Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

L'information mise à jour le 01/06/2023



Jing YU LETIENNE
FORMATIONS DES LANGUES

6 Square Jean Mermoz 37510 Ballan Miré Tél : 06 13 23 43 88
Email : yujing@live.fr